

nonstop@work: Ein Erfahrungsbericht aus dem kaufmännisch- betriebswirtschaftlichen Bereich

**Manuel Keller; Kaufmännischer
Verband**



Themen

- **Der Kaufmännische Verband**
- **Erweiterte Erreichbarkeit; Hintergründe, Auswirkungen**
- **Handlungsebenen und Beispiele**
- **Aktionspisten Kaufmännischer Verband**
- **Fazit**

Der Kaufmännische Verband

- **Bildungs- und angestelltenpolitischer Verband**
- **51'000 Mitglieder aus dem kaufmännisch-betriebswirtschaftlichen Umfeld**
- **Sozial- und Verbundpartner**
- **25 nationale GAV, diverse regionale GAV**
- **Bildungsdienstleister**

Erweiterte Erreichbarkeit - Hintergrund

- **Was ist «erweiterte Erreichbarkeit»**
 - **Verfügbarkeit von Arbeitenden für Arbeitsbelange**
 - **ausserhalb der regulären Arbeitszeit und unabhängig vom regulären Arbeitsort**
 - **ermöglicht durch neue Informations- und Kommunikationsmedien**
 - **unterschiedliches (zeitliches) Ausmass möglich**

Erweiterte Erreichbarkeit - Hintergrund

- **Annahme: die Erreichbarkeit nimmt generell zu**
- **Ursachen: Grösserer Workload, Beschleunigung Arbeitsleben und Reaktionszeit, Flexibilisierung des Arbeitslebens, technische Entwicklungen,...**
- **Betroffene Bereiche: Dienstleistungsberufe, Wissensarbeiter (u. a. im kaufmännisch-betriebswirtschaftlichen Umfeld)**

Erweiterte Erreichbarkeit - Auswirkungen

- **Intuitiv eher negative Auswirkungen:**
 - **Beeinträchtigung Erholungsfähigkeit**
 - **Entgrenzung Privat- und Berufsleben**
 - **Kontrollverlust, Unruhezustand**
 - **Gesundheit: Stress / emotionale Erschöpfung**
 - **Elektronische Anarchie (Absender und Adressaten) – Informationsflut – Priorisierung?**
 - **mangelnde Planbarkeit und Selbstregulation**

Erweiterte Erreichbarkeit - Auswirkungen

- **Positive Auswirkungen:**
 - **Flexibilitäts- und Mobilitätsgewinne**
 - **Vereinbarkeit von Beruf und Familie**
 - **Schnellere Unterstützung und Problemlösung**
 - **Identitäts- und Statusgewinn**

Handlungsebenen

- **Ebene Unternehmen (übergeordnet/strategisch):**
 - **Zielkonflikte vermeiden**
 - **Vorbildfunktion der Führung**
 - **Kommunikation über das Thema (Stufe Unternehmen, Abteilungen, Teams)**
 - **(Un-)Erreichbarkeits-Kultur fördern**
 - **Strukturierte Einführung mobil-flexibler Arbeitsweisen**

Handlungsebenen

- **Ebene Unternehmen - organisatorische Massnahmen:**
 - **Transparente Regeln für (Nicht-)Erreichbarkeit**
 - **Stellvertretungsregelungen**
 - **Reaktionszeiten definieren**
 - **Arbeitszeitenregelung / Kompensation von Erreichbarkeitszeiten / Erfassungsregeln**
 - **Policies (bspw. E-Mail-Nutzung) / Schulungen**

Handlungsebenen

- **Ebene Unternehmen - technische Massnahmen**
 - **Einschränkung externer Server-Zugang / Netzzugang**
 - **Konfiguration Mail-Verkehr**
 - **Zielgerichtete Ausrüstung von Arbeitnehmenden mit ICT**

Handlungsebenen

- **Individuelle Massnahmen:**
 - **Zeitplanung / Prioritäten setzen**
 - **Störungsfreie Zeiten und Zonen; Mut zur Unerreichbarkeit**
 - **Aufschiebbare Kommunikation vermeiden**
 - **Diszipliniertes und organisiertes E-Mailen**
 - **Pausen / Ferien / Rituale / etc.**

Beispiele

- **Schweiz: Unternehmen fokussieren auf**
 - **Regeln / Guidelines / Empfehlungen**
 - **Delegation auf untere Führungsstufen (bilateral; Ebene Team)**
 - **Eigenverantwortung («gesunder Menschenverstand»);**
 - **Freiwilligkeit («es muss niemand nach Feierabend noch E-Mails lesen»)**

Beispiele

- **Schweiz: Unternehmen fokussieren auf**
 - **Seminare und Schulungen**
 - **Unternehmensinterne Beratungs- und Anlaufstellen**
 - **z. T. weitergehende Lösungen (Weisungen über Ferienbezug und Server-Zugang während Ferien)**

Beispiele

- **Ausland:**
 - **Daimler (Löschung eingehender Mails während Ferienabwesenheit)**
 - **VW (Mail-Einschränkungen von 18:15 bis 07:00)**
 - **BCG: Predictable Time Off**
 - **Deutsche Telekom: Versandverbot von E-Mails an Mitarbeitende während Freizeit / Ferien**
 - **E.ON: 20 Minuten nach Feierabend ist kein geschäftlicher E-Mail-Verkehr mehr erlaubt.**

Beispiele

- **Ausland:**
 - **Deutschland: Forderungen nach gesetzlichen Schranken der Erreichbarkeit; «Anti-Stress-Verordnung»**

Aktionspisten Kaufmännischer Verband

- **Mitglieder-Services**
 - **Beratungsdienst für Mitglieder (Rechtsberatung; psychologische Beratung)**
 - **Umfragen bei Mitgliedern (bspw. Home Office)**
 - **Empfehlungen / Ratgeber (nonstop@work)**

Aktionspisten Kaufmännischer Verband

- **Sozialpartnerschaftliche Ebene**
 - **Rahmenbedingungen in GAV?**
 - **Gemeinsame Durchführung von Schulungen / Seminaren?**
 - **Entwicklung von Tools / Guidelines / Policies**
- **Politische Ebene**
 - **Regulatorische Rahmenbedingungen (Bspw. Arbeitszeiterfassung, Gesundheitsförderung)**

Fazit

- **Erweiterte Erreichbarkeit kann Gesundheit der Arbeitnehmenden negativ beeinträchtigen -> Fürsorgepflicht der Arbeitgeber**
- **Aufruf zur Eigenverantwortung sowie Delegation an untere Führungsebenen greift zu kurz**
- **Gesundheit ist Chefsache (Top Management)**
- **Unternehmen muss Rahmenbedingungen für (Un-)Erreichbarkeit definieren**

Fazit

- **Innerbetriebliches Gesundheitsmanagement als Controlling, Präventions- und Aktionsinstrument**
- **Einbezug der Sozialpartner ist gewinnbringend:**
 - **Sensibilisierungskampagnen / Schulungen**
 - **Entwicklung von Best Practices**
 - **Regeln betreffend mobil-flexibles Arbeiten in GAV**