

Handlungsstrategien

Um ständige Erreichbarkeit einzuschränken und ArbeitnehmerInnen zu schützen, gibt es zunächst folgende Möglichkeiten:

- ✓ Bewusstsein für das Thema schaffen
- ✓ Im Betrieb über ständige Erreichbarkeit und Erwartungen sprechen
- ✓ Erreichbarkeitserwartungen reflektieren
- ✓ Betriebsvereinbarungen und transparente Regeln zum Thema Erreichbarkeit und Nicht-Erreichbarkeit treffen
- ✓ Erreichbarkeit honorieren/ausgleichen/...
- ✓ Vorbild- und Schutzfunktion von Vorgesetzten reflektieren

Das Projekt MASTER stellt Ihnen Handlungsempfehlungen zur Durchführung eines Selbstchecks zur Verfügung und ermöglicht anschließend anhand eines Leitfadens schulische Maßnahmen zu erarbeiten.

Forschungsprojekt MASTER – Management ständiger Erreichbarkeit

MASTER wird gefördert vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) im Rahmen der Initiative Neue Qualität der Arbeit (INQA) und fachlich begleitet von der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA).

Die Universitäten Freiburg und Hamburg sowie das Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung (ISF) München haben in vier Branchen ständige Erreichbarkeit untersucht. Dabei wurden qualitative arbeitssoziologische mit quantitativen arbeitspsychologischen Forschungsmethoden verbunden.

<http://www.erreichbarkeit.eu/>
master-projekt@psychologie.uni-freiburg.de



Gefördert durch:



Im Rahmen der Initiative:



Fachlich begleitet durch:



MASTER

Management
ständiger
Erreichbarkeit

Arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit im Gastgewerbe

Ausprägungen, Belastungen, Handlungsstrategien

Ergebnisse aus Interviews im Gastgewerbe
im Projekt MASTER – Management ständiger
Erreichbarkeit



ISFMÜNCHEN

Arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit im Gastgewerbe

„Das Erste, was wir hören, ist, dass der Gast im Mittelpunkt steht und wir machen alles, damit er zufrieden ist. Damit lässt sich fast alles rechtfertigen, jede Arbeitszeit, jede Minute, die man zuviel arbeitet.“

(Zitat aus eigenen Interviews im Gastgewerbe)

Im Gastgewerbe ist nicht nur das Stresslevel oft sehr hoch, neuerdings macht sich eine weitere Form von Belastung verstärkt bemerkbar: arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit. Jene Erreichbarkeit meint dabei die unregulierte Verfügbarkeit von Arbeitenden für Arbeitsbelange außerhalb der regulären Arbeitszeiten und außerhalb des regulären Arbeitsortes. Im Zuge von Digitalisierung wird mit mobilen Endgeräten wie Smartphones oder Tablets und Messengerdiensten (wie z.B. WhatsApp) eine solche Erreichbarkeit immer einfacher. Für die ArbeitnehmerInnen wird es dabei immer schwieriger, im wahrsten Sinne des Wortes „abzuschalten“.

Laut einer BAuA-Umfrage von 2016 ist dies insbesondere für ArbeitnehmerInnen des Gastgewerbes ein Thema. Zeitliche Flexibilitätsanforderungen sind im Gastgewerbe besonders hoch. Beschäftigte werden hier überdurchschnittlich oft mit Änderungen der Arbeitszeit, Erwartungen an ihre Erreichbarkeit sowie der Kontaktierung im Privatleben konfrontiert.

Laut Manteltarifvertrag für das Gaststätten- und Hotelgewerbe Hamburg (vom 01.06.2008) müssen Dienstpläne eine Woche im Voraus stehen. In der Praxis jedoch treten regelmäßig Situationen auf, in denen kurzfristigeres Umdisponieren und Schichtwechsel notwendig scheinen.

Auslöser arbeitsbezogener erweiterter Erreichbarkeit

Erreichbarkeit ist auf Grund hoher Personalintensität und meist eher knapp kalkulierten Personalressourcen im Gastgewerbe schon lange integraler Bestandteil der Branchenkultur. Selten wird diese von vielen Beschäftigten in Frage gestellt. Es lassen sich zwei zentrale Auslöser für arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit finden:

Sachlich-funktionale Erreichbarkeitsnotwendigkeiten

Diese tritt bei kurzfristigen Dienstplanänderungen auf (z.B. Ausfälle wegen Krankheit, kurzfristige Wetterveränderungen).

Soziale Erreichbarkeitskulturen

Insbesondere durch Messengerdienste (wie z.B. WhatsApp) haben sich Erreichbarkeitspraxen und -erwartungen im Gastgewerbe stark verändert.

Während die sachlich-funktionalen Auslöser im Gastgewerbe bekannt sind, hat sich mit den neuen sozialen Erreichbarkeitskulturen eine Intensivierung ergeben. Das Hinzufügen in betriebsinterne Messenger-Arbeitsgruppen erfolgt meist ungefragt und wird als Selbstverständlichkeit vorausgesetzt.

Zwar wird auch gelobt, dass es nun viel einfacher sei, Dienste nach eigenem Bedarf zu tauschen, da diese Messenger aber eigentlich vor allem im privaten Kontext verwendet werden, kommt es zu einer ständigen und ungewollten Überschneidung mit Arbeitsbelangen. Grenzziehung zwischen den verschiedenen Lebensbereichen wird deutlich schwieriger.

Belastungen

Die arbeitsbezogene erweiterte Erreichbarkeit von ArbeitnehmerInnen im Gastgewerbe führt zu verschiedenen Belastungen:

Probleme beim Abschalten

Es wird zunehmend schwierig, innerlich zur Ruhe zu kommen, Erholungspausen werden immer kürzer.

Grenzziehungsarbeit

Private Lebensführung wird durch kurzfristige Dienständerungen und Erwartungshaltung an schnellere Erreichbarkeit stark eingeschränkt. Auch wird die eigenverantwortliche Organisation der Dienste intensiviert.

Potentielle Erreichbarkeit

Der ständige Zugriff auf die eigene Arbeitskraft, aber auch, dass teilweise persönliche Kritik über Messenger niedrigschwellig, jedoch breitenwirksam kommuniziert wird, wirkt belastend.

Oft kommt die Erwartungshaltung, ständig erreichbar sein zu müssen und zügig zu reagieren gar nicht nur direkt vom Arbeitgeber, sondern teilweise auch von den Beschäftigten selbst.

So kann es schließlich dazu kommen, dass die gesetzlich vorgeschriebenen Erholungszeiten von ArbeitnehmerInnen perforiert werden. Sind anhaltende Belastungssituationen nicht mehr zu bewältigen, können sie zu gesundheitlichen Problemen werden. Konflikte, Stress, Erschöpfung, Schlafstörungen oder Burnout sind mögliche negative Folgen.