

Ressourcen und Belastungen in kleinen und mittleren IKT-Unternehmen

In den letzten Jahren sind als sog. „New Economy“¹ neue technologiebetriebene und wissensintensive Wirtschaftszweige entstanden, die neuartige Organisationsstrukturen und Arbeitsformen aufweisen. Da es sich um ein junges Phänomen handelt, gibt es mit wenigen Ausnahmen kaum Erfahrungen damit, die Gesundheit der Beschäftigten dort zu fördern.

Durch den Einsatz neuer Technologien in vielen Wirtschaftsbereichen strahlen die arbeitsorganisatorischen Rahmenbedingungen und Arbeitsanforderungen der IKT-Branche hinsichtlich Flexibilität, Eigenverantwortung, Arbeitseinsatz etc. zunehmend auch auf andere Wirtschaftsbereiche und Branchen aus, und prägen zunehmend auch das allgemeine Verständnis von Arbeit.

Die arbeitsorganisatorischen Rahmenbedingungen und Arbeitsanforderungen, welche den IKT-Sektor prägen, weisen **auf der einen Seite** eine Reihe positiver Potentiale auf, die von den Beschäftigten als **wichtige Ressource** innerhalb ihrer Arbeit wahrgenommen werden.

Wichtige Ressourcen wären:

- die Möglichkeit flexibler Arbeitszeitgestaltung, welche Freiräume und Autonomie bringt, wie hohe Akzeptanz findet
- die hohe Identifikation mit der Arbeitsaufgabe, welche die Möglichkeit zur Selbstverwirklichung bietet,
- ein gutes Arbeitsklima, das durch Offenheit und Freundschaft geprägt ist
- ein hoher Gestaltungsspielraum bei der Arbeitsaufgabe
- Ebenso die technischen Möglichkeiten, welche eine Chance zur besseren Vereinbarkeit mit sich bringen könnten.

Auf der anderen Seite konnten im Rahmen des switch Projektes eine Reihe von **Belastungssituationen** für die Beschäftigten in der IKT-Branche identifiziert werden.

Charakteristische Arbeitsform in der IKT-Branche ist **Team- und Projektarbeit**. MitarbeiterInnen sind häufig für mehrere Projekte gleichzeitig zuständig und müssen ihren Arbeitseinsatz individuell koordinieren. Arbeitsformen, wie die Projektarbeit zeichnen sich durch diskontinuierliche Beanspruchungsmuster aus. Zur massiven Arbeitsverdichtung kommt es, wenn sich zeitkritische und arbeitsintensive Phasen in mehreren Projekten überschneiden. Gleichzeitig an mehreren Projekten zu arbeiten, stellt eine häufige Ursache von Stress dar. Stressphasen über einen Zeitraum von länger als acht Wochen erhöhen das Burnout-Risiko bei den MitarbeiterInnen deutlich. (IAT-Report 2006)².

¹ „New Economy“ ist ein ungenauer und unscharf gebrauchter Begriff. Im Rahmen des Projektes wurden darunter auf Informations- und Kommunikationstechnologien beruhende Wirtschaftszweige verstanden.

² Erich Latniak, Anja Gerlmaier; Zwischen Innovation und alltäglichem Kleinkrieg. Zur Belastungssituation von IT-Beschäftigten. IAT-Report, Institut Arbeit und Technik 2006-04.

Die Innovation in dem Sektor sowohl im Bereich der Hardware als auch bei der Software verläuft rasant. Im Arbeitsalltag schlägt sich dies in **Zeit- und Leistungsdruck** nieder. „Der Kunde ist König“: Eine Ursache von Zeitdruck ist, wenn während des Arbeitsprozesses immer neue Anforderungen oder Änderungswünsche berücksichtigt werden müssen, die geplanten Projekttermine und Projektkosten jedoch eingehalten werden müssen. Zeitdruck entsteht auch, wenn für Kontroll- und Dokumentationsarbeiten zuwenig Zeit zur Verfügung steht. Daneben belasten häufige Arbeitsunterbrechungen z.B. durch Telefonanrufe bzw. Arbeitsbehinderungen durch fehlerhafte „Infrastruktur“ z.B. Serverprobleme etc.

Der vertraglich vereinbarten Arbeitszeit (üblich sind 35h bis 42,5h) steht häufig eine tatsächliche **Arbeitszeit von 46h bis 56h/Woche** gegenüber. Ein Grund für die überlangen Arbeitszeiten wird in der Unvorhersehbarkeit des Arbeitsprozesses – gesehen. Überstunden werden in vielen Fällen nicht aufgezeichnet. Ständiger Zeitdruck kombiniert mit zahlreichen Überstunden über einen längeren Zeitraum hinweg bei chronischer Arbeitsüberlastung erhöht das Burnout-Risiko.

Steigende Qualifikationsanforderungen, Innovation und die rasante Entwicklung der Produkte zwingen die Beschäftigten sich **ständig weiterzubilden**, um auf dem Laufenden zu bleiben. Sich immer wieder in neue Arbeitsinhalte und Methoden einarbeiten zu müssen, ohne ausreichend Zeit und Unterstützung zu bekommen, kann als belastend erlebt werden. Vor dem Hintergrund der kurzen Halbwertszeit neuer Technologien erfordert der Erwerb neuen Wissens viel Zeit, Energie und Selbstorganisation. Neue Technologien entwerten vorhandenes Wissen rasant.

Zunehmende **Flexibilisierung** machen auch den Ort und die Zeit der „Leistungserbringung“ immer unwichtiger. Flexible Arbeitszeiten und Arbeiten von Zuhause aus sind durch die neuen Technologien möglich. Mit dem Handy ist man immer und überall erreichbar, mit dem Laptop samt Internetzugang kann man sich von überall „einklinken“. Durch die zeitliche und örtliche Flexibilisierung der Arbeit werden einerseits erhebliche Freiräume in der Arbeitsausführung eingeräumt, welche für die Beschäftigten auch die Chance einer besseren Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben mit sich brächten. In der Realität überwiegt jedoch eine einseitige Flexibilität zu Lasten des Privatlebens.

In manchen Bereichen ist die **Vereinbarkeit von Beruf und Familie** durch überlange bzw. unplanbare Arbeitszeiten und hohen Termindruck fast unmöglich. Berufstätigkeit und andere Lebensbereiche müssen immer gezielter organisiert und koordiniert werden. Häufig entstehen Konflikte zwischen beruflichen und privaten Verpflichtungen. In diesem Zusammenhang hat sich auch die Vorstellung, dass Telearbeit der Vereinbarkeit sehr entgegenkommt nur beschränkt bewahrheitet. Arbeitsplätze im privaten Umfeld entsprechen selten den ergonomischen Standards und bieten selten die Möglichkeit ungestört zu arbeiten.

Zunehmende Flexibilisierung der Arbeitsorganisation, lange Arbeitszeiten bzw. Überstunden, zunehmender Zeit- und Leistungsdruck, ständige Erreichbarkeit beinhalten das Risiko der **Entgrenzung der Arbeit**. „Wann und wo hört die Arbeit auf?“ Die Rahmenbedingungen und Arbeitsanforderungen kombiniert mit dem jungen Alter der MitarbeiterInnen, mit einem Arbeitsklima, das durch Offenheit und Freundschaft geprägt ist, viele ArbeitskollegInnen entstammen dem ursprünglichen Freundeskreis oder werden in diesen integriert, können dazu führen, dass die Grenzen verschwimmen und das Private sich nur mehr schwer von anderen Sphären trennen lässt. Um der Vermischung von Arbeit und Leben und einer Entgrenzung entgegenzusteuern, bedarf es sehr viel Kontrolle bzw. Selbstkontrolle sowie einer ständigen Reflexion des Einzelnen/der Einzelnen.