

30.09.2014 | Von: Dagny Riegel

Büroarbeit

An der Grenze der Belastbarkeit

Tobias Kämpf untersucht seit Jahren den Wandel der Büroarbeit. Er arbeitet am Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung München und erklärt im Interview, was die Beschäftigten im Büro zunehmend stresst und krank macht.

Foto: Photogenika



Tobias Kämpf vom Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung München untersucht seit Jahren den Wandel der Büroarbeit.

Immer wieder hören wir von den gestressten Büromenschen, von mehr und mehr psychischen Erkrankungen – ist es wirklich so schlimm vor den Bildschirmen?

Tatsächlich kann man von einer Zeitenwende im Bereich der Büroarbeit sprechen. Wir haben in der IT- und Telekommunikationsbranche geforscht und waren betroffen über das Ausmaß der psychischen Leiden: In einzelnen Bereichen standen bis zu fünfzig Prozent der befragten Beschäftigten unmittelbar an der Grenze der Belastbarkeit. Als Folge drohen schwerwiegende Erkrankungen wie Tinnitus, Burnout oder Herzinfarkt.

Womit hat das zu tun?

Wesentlicher Motor der steigenden Belastung ist ein System „permanenter Bewährung“.

Musste man sich im Büro nicht immer bewähren?

Heute gibt es viel engere Zielvorgaben, man wird schneller als Versager abgestempelt, wenn man diese nicht erfüllt. Das Ganze geht einher mit einer zunehmenden Informatisierung und Digitalisierung der Arbeitswelt durch neue Computertechnologien. Sie sind meist Treiber für diese Entwicklung. Beherrschten früher Maschinensysteme die Arbeitsprozesse, sind es heute Informationssysteme. Kaum noch eine Tätigkeit ist ohne sie denkbar. Ein Ergebnis davon ist, dass Arbeit immer mehr standardisiert wird, ein anderes dass die Beschäftigten permanent erreichbar sein sollen.

Wie sieht das konkret aus?

Kein Teamleiter kann heute zum Beispiel einfach jemanden einstellen, den er aufgrund seiner Erfahrung für geeignet hält. Das geht nach ganz einheitlichen Regeln, von der Ausschreibung, über das Vorstellungsgespräch bis zur Einarbeitung. Ob Reisekosten-Abrechnung oder Ingenieursarbeit: Im modernen Unternehmen wird alles in standardisierte Prozesse überführt.

Klingt erst einmal gar nicht so schlimm...

Diese Prozesse und ihre Begleiterscheinungen wie etwa zunehmende Transparenz oder bessere Planbarkeit sind auch nicht in jeder Hinsicht schlecht, können aber aus Perspektive der Beschäftigten gravierende Folgen haben. Selbst Hochqualifizierte klagen darüber, kaum noch Freiräume für Kreativität zu haben, sondern fast wie am „Fließband“ nur noch „abzuarbeiten“. Auch die Zusammenarbeit hat sich geändert, seit mehr und mehr Tätigkeiten ausgelagert werden. Die Mitarbeiter reichen zum Beispiel eine Reisekostenabrechnung nur noch als „Ticket“ weiter. Oft an jemanden, den sie gar nicht kennen, weil der Kollege oder die Kollegin zentral von einem anderen Standort aus alle Reisekostenabrechnungen bearbeitet. Früher hatten sie einen einzigen Ansprechpartner für verschiedenste Verwaltungsaufgaben, aber eben vor Ort.

Weniger Spielräume, weniger persönliche Kontakte und zugleich mehr Transparenz - was passiert dadurch mit den Beschäftigten?

Viele fühlen sich nur noch als Nummer. Es geht immer mehr um Zahlen statt um Menschen – so das Empfinden vieler Beschäftigter. Die Rationalisierungen, die wir früher von der Produktion kannten, erreichen nun die Büros. Wohl auch, weil die Einsparmöglichkeiten in der Produktion praktisch erschöpft sind. Das hat auch damit zu tun, dass die Globalisierung in eine neue Phase gegangen ist.

Sie meinen, dass auch „Kopfarbeit“ in Niedriglohnländer verlagert wird.

Ja. Sogenannte Shared Services bündeln Dienstleistungen nicht nur hier, sondern gern in Ländern, in denen die Arbeit weniger kostet. Eine Steigerung davon ist das „Cloud Working“: Unternehmen zerlegen ihre Aufgaben in kleine Arbeitspakete und geben sie in ihr weltweites virtuelles Netzwerk ab. Dort bearbeitet es dann derjenige, der das günstigste Angebot macht. So werden selbst Hochqualifizierte mehr und mehr austauschbar.

...und werden vermutlich ständig kontrolliert, um direkt ersetzt werden zu können, wenn sie nicht schnell genug und einwandfrei arbeiten.

Selbstverständlich muss aus Firmensicht der Ablauf komplett transparent sein, damit alle jederzeit den Stand der Arbeit nachvollziehen können. Die Transparenz schafft bei den Beschäftigten gleichzeitig das Gefühl permanenter Kontrolle.

Gesund ist das sicher nicht, aber warum genau?

Wer in einem System permanenter Kontrolle und Bewährung steckt, kann schwer auf Frühwarnzeichen des Körpers reagieren. Er oder sie traut sich kaum „nein“ zu sagen, wenn es um dauernde Erreichbarkeit oder ähnliche Anforderungen geht, die langfristig die Gesundheit beeinträchtigen.

Was raten Sie den Gewerkschaften?

Wichtig ist es, die steigenden Belastungen der modernen Arbeitswelt in den Unternehmen zum Thema zu machen. Gesundheit und Belastung sind heute keine Orchideenthemen mehr. Auch viele Führungskräfte sind selbst Opfer von Belastungen und deswegen durchaus offen dafür, diese Probleme anzugehen. Wenn sie ihre Mitarbeiter unterstützen, ist das schon ein wichtiger Schritt, deren Gesundheit zu erhalten. Überhaupt sollte man versuchen, die Teamkultur zu stärken. Sie stellt einen guten Puffer dar in Stress-Situationen. Im Großen und Ganzen geht es darum, sich für nachhaltigere Konzepte und Strategien in den Unternehmen einzusetzen. Das ist die zentrale Herausforderung für die Gewerkschaften. Unter Beteiligung der Betroffenen natürlich – dabei ergeben sich gerade in der Büroarbeit über das Gesundheitsthema neue Zielgruppen. Das ist auch eine Chance.

