

## **Digitalisierung - neue und zusätzliche psychische Belastungen?**

### **Worauf müssen SBV achten?**

Digitalisierung ist im Grunde genommen weder gut noch schlecht. Es kommt wie immer auf die Ausgestaltung und die Mitwirkungsmöglichkeiten an.

**Wandel und Veränderung lässt bei vielen Ängste entstehen.** Versagensängste, Zukunftsängste, Ängste vor Verlust des Arbeitsplatzes...

Die Zukunftsforscher sagen dazu nur: **sich nicht bange machen lassen.** Es wird Veränderungen geben, es werden sicherlich auch Arbeitsplätze wegfallen und es werden neue entstehen. Es werden sich die Arbeitsanforderungen ändern. Arbeiten werden komplexer und vielfältiger werden.

### **2. Welchen Einfluss hat die Digitalisierung auf die psychischen Belastungen?**

(Alle folgenden Zahlen sind aus dem DGB-Index Gute Arbeit 2016 und 2017 entnommen)

Mehr als 80% der Beschäftigten in Deutschland nutzen für ihre berufliche Tätigkeit digitale Informations- und Kommunikationstechnologie.

Die Arbeitsbelastung ist insgesamt größer geworden sagen 46% .

Die zu bewältigende Arbeitsmenge ist bei 54% größer geworden.

Die Zahl der zu bewältigenden Aufgaben ist eher größer geworden sagen 56%.

Die Überwachung und Kontrolle der Arbeitsleistung ist größer geworden geben 46% der Befragten an.

Ohnmachtsgefühle beschreiben 45%.

#### **2.1 Flexibilisierung- Arbeitszeit**

Mit der Digitalisierung: smartphone, cloud, tablet verschwimmen die Grenzen von Arbeit und Freizeit.

Wir erleben eine Veränderung der Arbeitszeit, durch ständige Erreichbarkeit, mobiles Arbeiten und home-office und neue Formen wie Vertrauensarbeitszeit, Arbeitszeitkonten, Gleitzeit, flexibler Tagdienst.

Digital Beschäftigte leisten in beträchtlichem Maße **unbezahlte Arbeit** besonders dann, wenn von ihnen erwartet wird auch außerhalb der Arbeitszeit erreichbar zu sein. Nach einer Studie des DGB arbeiten Vollbeschäftigte 5 Stunden in der Woche länger als die tariflich vereinbarte Wochenarbeitszeit und leisten ca. 2 Milliarden Überstunden- davon knapp die Hälfte unbezahlt. Zugenommen haben vor allem Überstunden und Schichtarbeit.

Auch die Arbeit an Wochenenden und in den Abendstunden ist gestiegen.

Fast jeder 10. arbeitet nachts, fast ebenso viele arbeiten auf Abruf.

#### **2.2 Work-Life-Balance und**

(Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben /Familie DGB Index Gute Arbeit 2016 und 2017)

Grundsätzlich hat die Digitalisierung bei 21% der Befragten eher einen positiven Effekt.

Allerdings ist eine verbesserte Vereinbarkeit nicht mit einem verminderten Arbeitsstress gleichzusetzen. Das zeigen die Ergebnisse aus der Befragung 2017:

41% der Befragten fühlen sich durch arbeitsbedingte Erschöpfung gehindert, sich noch ausreichend um die Familie zu kümmern.

Bei Beschäftigte mit der Anforderung an ständige Erreichbarkeit haben 56% der Beschäftigten aus arbeitsbedingter Erschöpfung Probleme sich um die Familie zu kümmern.

### **Home-office und mobiles Arbeiten**

Dieses Modell wird gepriesen, um die Arbeit und die Familienarbeit unter einen Hut zu bringen.

Aber auch hier habe ich häufig schon insbesondere von Frauen gehört:

Ein krankes Kind braucht Pflege. Soll ich arbeiten, wenn die Kinder im Bett sind?

Zahlreiche Beschäftigte berichten davon, dass Homeoffice sie einerseits zufriedener macht, aber auch immer wieder zu Rollenkonflikten führt: gute Mutter, guter Vater einerseits und guter Kollege mit hohen Ansprüchen an sich selbst auf der anderen Seite.

### **Home-office ist eine Erleichterung für Menschen mit langen Pendelwegen und für Menschen mit Mobilitätseinschränkungen.**

Für Menschen mit körperlichen Behinderungen manchmal sogar die einzige Möglichkeit der Beschäftigung.

Durch die Digitalisierung ist der Anteil der Arbeit, die Menschen von zuhause oder von unterwegs erledigen (28%) größer geworden. Die Zahlen an sich deuten lediglich auf eine Tendenz hin und sagen aber noch nichts über die Qualität aus. So arbeiten häufig Menschen von zuhause oder unterwegs, die Arbeitsintensität und schlechte Bedingungen haben. Das bedeutet, mobiles Arbeiten entsteht aus einer Not durch Überforderung und Arbeitshetze.

***Bei guten Arbeitsbedingungen ermöglicht es tatsächlich mehr Freiheitsgrade und Gestaltungsmöglichkeiten.***

### **2.3 Arbeitsverdichtung/ Intensivierung/Hetze**

Wenn digitale Technik eingesetzt wird, führt diese bei 60% zu Arbeitshetze und Zeitdruck (*Beispiel Rechtsanwalt.*)

#### *Arbeitsunterbrechungen*

Verschärfend kommt hinzu, dass je mehr mit digitalen Mittel gearbeitet wird, desto häufiger werden die Beschäftigten bei der Arbeit gestört und aus dem Rhythmus gebracht. Je höher das Maß an Digitalisierung desto höher der Anteil an Störungen.

Der Zuwachs an Unterbrechungen bedeutet natürlich auch an Mehr an Stress und psychischen Belastungen.

#### *Multitasking*

Durch die Digitalisierung ist die Zahl der gleichzeitig zu bewältigenden Arbeitsvorgänge größer geworden sagen 56% der Beschäftigten. Und das, obwohl man genau weiß, dass das Gehirn Aufgaben mit gleicher Anforderung an die Konzentration nicht gut kann. Es kommt dann eher zu Fehlern.

Insgesamt sind die Beschäftigten einem Zuwachs an Arbeitsintensität ausgesetzt. 43% der Beschäftigten mit Tätigkeit, die in sehr hohem Maße mit digitalen Mitteln arbeiten beschreiben dies so.

### **Arbeitsintensität wird mit folgenden Dimensionen erfasst:**

Arbeitshetze,  
erhöhtes Arbeitspensum,  
verstärkte Multitasking-Anforderungen  
und vermehrte Überwachung und Kontrolle

## 2.4 Überwachung-Kontrolle-Datenschutz

Leistungs- und Verhaltenskontrollen werden durch die Digitalisierung erheblich erleichtert - auch wenn sie nicht immer erlaubt sind. So können Daten über die Nutzung des PC, der Kantine oder Auskünfte über die Ernährungsgewohnheiten, die Leistungsfähigkeit, das Pausenverhalten geben. Ein weiterer zusätzlicher Belastungsfaktor erscheint mir die Möglichkeit der ständigen Bewertung: Wir selber erleben es als Kunden täglich:, Bewertung der Leistung durch Kunden, GPS Tracking (Logistik), .

Die Überwachung soll der Effizienz-Steigerung und der Verbesserung der Prozesse dienen und kann natürlich auch zur Überwachung der Mitarbeiter genutzt werden.

Ich habe allerdings auch schon von eher jungen Leuten gehört, die diese Art von Bewertung ihrer Leistung toll finden.

## 2.5. Technik-Stress 4.0

Das kennt wohl jeder: oft sprechen gerade die älteren Mitarbeiter von Belastungen durch die Digitalisierung. Sie erzeugt Ängste und Stress, teilweise auch inneren Widerstand bis hin zu körperlichen Stressreaktionen.

Bei jungen Leuten ist es ja eher umgekehrt, dass sie Gefahr laufen sich in der digitalen Welt zu verlieren und übernächtigt, unausgeruht zur Arbeit erscheinen, weil sie in der Nacht ständig online gewesen sein mussten. (Beispiel Azubis bei der Post)

Oder sie müssen ständig die Arbeit unterbrechen, um sich in sozialen Netzen zu bewegen. Und nicht zuletzt ist da noch der **Dokumentationswahn**, der durch das Controlling entsteht und viele Beschäftigte belastet und stresst.

## 2.6. Sich der Technik ausgeliefert fühlen

Das Gefühl der Technik ausgeliefert zu sein, kennt wohl jeder. Es hängt eng zusammen mit den Einflussmöglichkeiten auf den Einsatz der digitalen Technik am Arbeitsplatz. Wo die Beschäftigten gar nichts mitzureden haben, liegt der Anteil derer, die sich der Technik ausgeliefert fühlen bei 52%, bei denjenigen, die in sehr hohem Maße Einfluss nehmen können, jedoch nur bei 27%.

Das finde ich aber immer noch hoch - denn Ohnmachtsgefühle lösen erheblichen psychischen Stress aus.

## 2.7. Führung

In Zeiten der Digitalisierung bekommt der Führung eine besondere Bedeutung zu. Mitarbeiter wollen gesehen werden- das wird aber schwierig, wenn der Chef im Ausland oder nur an einem anderen Ort sitzt. Soziale Kompetenzen werden gerade dort besonders wichtig. Ebenso wichtig ist die Schulung und Sensibilisierung der Führungskräfte für dieses Thema.

## 3. Ergebnisse der Forschung des BMAS 2016 "Digitalisierung und Beschäftigte mit Behinderungen"

### 3.1

#### Positive Aspekte

Für Menschen mit Behinderungen gibt es durch die Digitalisierung zahlreiche positive Aspekte und natürlich auch Schattenseiten. Ich fange mal mit den positiven Seiten an: Bei der **orthopädischen Prothetik** ist inzwischen schon vieles möglich. Insbesondere sind durch die neue Technik untere Extremitäten gut kompensierbar. Die oberen Extremitäten sind auch mit guter Technik nicht so leicht zu ersetzen. Handprothesen ermöglichen

inzwischen viele Griffarten und Bewegungen, aber das Nutzen von Maus und Tastatur am PC ist bisher noch nicht möglich.

Es gibt inzwischen vielfältige assistive Technologien für Menschen mit körperlichen und Sinnesbehinderungen, so dass die Behinderungen gut kompensiert werden können besonders günstig ist das für Menschen mit einer hohen Qualifikation (Beispiel Hawkins)

Der IT-Bereich eröffnet Einsatzmöglichkeiten für körperlich behinderte Menschen. Für **Hochqualifizierte** mit Sinnesbehinderungen oder körperlichen Einschränkungen könnte der Prozess der Digitalisierung eine Verbesserung ihrer Arbeitsmarktchance bedeuten.

Positiv ist die Möglichkeit für home-office für mobilitätseingeschränkte Menschen so ist eine ort- und zeitungebundene Arbeit möglich.

Das ermöglicht auch eine veränderte Arbeitsorganisation, die den Beeinträchtigungen angepasst werden kann. Hilfreich sind auch neue technische Möglichkeiten die eine individuelle Anpassung des Arbeitsumfeldes an behinderungsgerechte Bedarfe ermöglichen, so dass diese Menschen trotzdem am Arbeitsleben teilhaben zu können und zumindest auch soziale Kontakte zu pflegen per Internet

### **3.2 RISIKEN**

Andererseits (Fliege als einziges Lebewesen im Raum) ist Telearbeit und homeoffice für Menschen mit Behinderungen auch mit Nachteilen verbunden. Soziale Einbindung geht verloren, fehlende Anerkennung, fehlende informelle Gespräche, der Austausch mit Kollegen geht verloren, Kontakte zu Interessenvertretern erschwert. Oft gibt es auch im häuslichen Bereich schlechtere Standards.

**Durch den technischen Wandel** wird die Technik komplexer und schwieriger zu bedienen, da es mehr Funktionen gibt.

Dies birgt das Risiko der Isolation von Menschen, die nicht an den E-Kommunikationskanälen teilhaben können.

Die trifft vor allem zu für Menschen mit Beeinträchtigungen im Sehen, Hören, kognitiven und neurologischen Beeinträchtigungen sowie Mehrfachbehinderungen und altersbedingte Beeinträchtigungen

**Weitere Barrieren** können sein: die Geschwindigkeit der technischen Entwicklung und die Geschwindigkeit von Veränderungen.

**Sie stellen** höhere Anforderungen an Reaktionsschnelligkeit, starke Visualisierung, Kosten für Internetverbindungen, Hard- und Software.

Für Menschen mit geistiger Behinderung, Lernbehinderung oder psychischer Behinderung gibt es noch keine vergleichbaren Unterstützungsmöglichkeiten. Für diesen Personenkreis ist der Prozess der Digitalisierung mit höheren Anforderungen an Qualifikation und Konzentrationsfähigkeit, Flexibilität, Umstellfähigkeit verbunden.

Die Gestaltung der Umwelt zu mehr Barrierefreiheit ist inzwischen im Gang und die Digitalisierung bietet auch positive Ansätze und Möglichkeiten. Wichtig dabei ist, dass die Beschäftigten Einflussmöglichkeiten bei der Gestaltung der Arbeitsbedingungen haben.

Barrierefreiheit sollte ein wichtiges Kriterium bei der Bestellung oder Entwicklung von Software sein und bei der Beschaffung von Hardware immer mit bedacht werden (Laut SAP ist das Softwareentwicklung mit behindertengerechten Schnittstellen nur 5 % teurer)

### **3.3 Was brauchen also Menschen mit Behinderungen?**

neue Lernkonzepte und Programme um auch Menschen mit verschiedenen Formen von Behinderungen die soziale Teilhabe zu ermöglichen.

Dazu gehört neben der Hardware auch die Möglichkeit die Technik zu nutzen, Fähigkeiten zu schulen und nutzbar zu machen und die Barrieren zu verringern.

### **4. Was bedeutet das jetzt für die SBV:**

Ich halte folgende Punkte für wesentlich:

Um die Ängste und Unsicherheit wissen und nach Möglichkeiten suchen, Ihnen entgegenzutreten: Mut machen, sich mit der neuen Technik zu befassen.

Hoffnung behalten und Fähigkeiten stärken und fördern

"Aufreger" abbauen "nützt ja nix" und Qualifizierungsmöglichkeiten einfordern

Patenschaften, Kollegiale Unterstützung sowie gute soziale Unterstützung, Zusammenhalt und Zugehörigkeit fördern

Alle technischen Neuerungen und assistive Programme nutzen.

Bei einer neuen EDV auf Schnittstellen drängen, die den Einsatz assistiver Technik an allen Arbeitsplätzen im Betrieb ermöglichen

Nur Home- Office allein macht einsam und muss mit Präsenzzeiten und einem angepassten Arbeitsplatz im Betrieb kombiniert sein. Die mit Home-office verbundenen Exklusionsrisiken können verringert werden, wenn es zwei identische Arbeitsplätze für den MA gibt, so dass sie einfacher von ihrem Home-office an den Arbeitsplatz im Betrieb wechseln können. Wenn der AG die Gestaltung des Behinderungsgerechten Arbeitsplatzes durch das Home-Office einsparen will, hat die Maßnahme Home-Office eher exkludierenden Charakter.

Arbeitszeiten für Homeoffice so regeln, dass 8 Stunden nicht überschritten werden und die vorgeschriebenen Ruhezeiten eingehalten werden. Denn je anstrengender die Arbeit - desto mehr brauchen wir die Ruhezeiten

Arbeitsumgebung sollten so barrierefrei wie möglich gestaltet sein. (Apple hat alle Geräte von Beginn an mit assistiver Technologie ausgestattet. Screenreader und Braillezeilen sind zuschaltbar.)

Insgesamt auf Einhaltung von Arbeitszeiten und Pausen achte. Je konzentrierter die Arbeit desto wichtiger sind die Erholungspausen.

Bei Menschen mit psychischen Behinderungen:

klare Aufgaben, klarer Rahmen, vor Überforderung schützen und Wandel und Veränderungen begleiten.

**Im BEM: die Gefährdungsanalyse psychischer Belastungen für den jeweiligen Arbeitsplatz einfordern.**

Flexibilisierung erfordert Eigenverantwortung, Disziplin oder gute Rahmenbedingungen.

Planung Passgenauer Maßnahmen, realistische Arbeitsziele beachten

Wichtig ist, Digitalisierung muss - wie alle Arbeitsbedingungen vor ihr- auch gestaltet werden.

Je besser die Arbeitsbedingungen, die Mitbestimmung und die Einbeziehung der Mitarbeiter, desto weniger belastend werden die Anforderungen an die Beschäftigten empfunden.

**Je digitaler die Welt wird, desto analoger müssen wir Menschen miteinander umgehen !**

Lit:

DGB-Index Gute Arbeit Der Report 2016

DGB Index Gute Arbeit 2016 Sonderauswertung Digitale Arbeit

DGB Index Gute Arbeit Der Report 2017

DGB Arbeit 4.0

BMAS

Forschungsbericht 460

mobiles und entgrenztes Arbeiten

10/2015 ISSN-0174-4992

BMAS

Forschungsbericht 467

Chancen und Risiken der Digitalisierung der Arbeit für die Beschäftigung von Menschen mit Behinderung

05/2016 ISSN 0174-4992