

Arbeits- und Gesundheitsschutz im E-Business

Wie schon bei anderen Fragen, sind es auch beim Thema Gesundheit vor allem ›die üblichen Verdächtigen‹, die mit der E-Business-Ausbreitung auf uns zukommen – aber in neuer Qualität. Ein guter Grund, sie systematisch anzupacken.

ENTGEGEN DER weit verbreiteten Vorstellung, die Arbeit werde immer leichter und leichter werden, belegen arbeitswissenschaftliche Untersuchungen, dass für Arbeitnehmer nicht einmal die alten gesundheitlichen Belastungen wie Lärm, Schadstoffe und Bewegung schwerer Lasten zurückgehen. Zugleich erfahren andere Faktoren – insbesondere Stress und psychische Belastungen – eine starke Zunahme. Davon bleibt auch die Arbeit im E-Business, also an Bildschirmarbeitsplätzen, nicht verschont.

Für Arbeitnehmer in Handel und Logistik beispielsweise ist die zunehmende Belastung unmittelbar zu erkennen: Zusätzlich zu der bisherigen Lastenbewegung müssen noch Scanner und Telematik-Einrichtungen bedient werden. Bei der Firma Danzas Telelog etwa konnten so im Regionalverteilzentrum Malsch bei Karlsruhe die 18 täglichen Stammtouren auf 14 verringert werden. Sehr deutlich ist die Verdichtung der Arbeit auch an Auskunftsplätzen (etwa in Call-Centern), wenn elektronische Vorgangsbearbeitung und Kundenbetreuung gleichzeitig verlangt wird.

Schon im letzten Jahrzehnt hat sich die Arbeitsdichte bei gleichzeitiger Verkürzung der gesamten Arbeitszeit erhöht. 1990 klagten 50 Prozent der Beschäftigten über hohen Zeitdruck, im Jahre 2000 waren es bereits 60 Prozent. Berichteten 1990 nur 48 Prozent der Beschäftigten, sie müssten wenigstens in einem Viertel ihrer Arbeitszeit mit hohem Arbeitstempo arbeiten, so traf dies im Jahre 2000 bereits auf 56 Prozent zu. Untersuchungen der Bundesanstalt für Arbeit und der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) kommen deshalb zu dem Ergebnis, dass sich zumindest aus Sicht der Beschäftigten die Arbeitssituation verschlechtert...¹.

Arbeitsverdichtung, Stress und Leistungsdruck

LAUT EINER ERHEBUNG DES BIBB/IAB 1998/99 gaben 46 Prozent der Erwerbstätigen an, dass in dem zurückliegenden 2-Jahres-Zeitraum Stress und Arbeitsdruck zugenommen hätten. Diese Angaben werden in den aktuellen Berichten aus Betrieben übereinstimmend bestätigt. »Generell ist festzustellen«, so die

BAuA, »dass die psychischen, psychosozialen und mentalen Belastungsfaktoren zunehmen und in der Beurteilung der Arbeitsbedingungen immer wichtiger werden. Die gesundheitlichen Folgen drücken sich in einer Zunahme der unspezifischen Beschwerden aus.«...²

Gesundheitsbelastungen an E-Business-Arbeitsplätzen

GESUNDHEITSPROBLEME in der modernen Display- und Bildschirmarbeitswelt des E-Business resultieren aus unterschiedlichen Quellen und Entwicklungen:

Mangelnde Ergonomie am Bildschirmarbeitsplatz

Zwar ist nach Vorschriften der Bildschirmarbeitsverordnung (BildscharbV) jeder Arbeitgeber seit 1996 zur Arbeitsplatzanalyse und spätestens seit dem Jahr 2000 zur entsprechenden Umrüstung auch alter Bildschirmarbeitsplätze auf die ergonomischen Anforderungen der BildscharbV gezwungen. Die dazu nötige ›Gefährdungsbeurteilung‹ (Arbeitsplatzanalyse) wurde allerdings nach Untersuchungen des Deutschen Büromöbel Forums (DBF) an einem Drittel der 18 Millionen deutschen Bildschirmarbeitsplätze bislang nicht durchgeführt. Bei den vom DBF untersuchten 607 Firmen waren lediglich 15 Prozent der Arbeitsplätze ohne ergonomische Mängel. An erster Stelle der Probleme rangiert ein falsch aufgestellter Monitor (29 %), gefolgt von unergonomischen Büromöbeln (27 %) und schädlichen Umgebungsfaktoren wie Klima, Akustik und Licht (20 %). Bei einer nur wenige Monate älteren Untersuchung des Karls-

1... R. Jansen: *Arbeitsbedingungen, Arbeitsbelastungen und Veränderungen auf betrieblicher Ebene* in: W. Dostal u.a. (Hrsg.): *Wandel der Erwerbsarbeit; Beiträge zur Arbeitsmarkt- und Berufsforschung*, Nürnberg 2000

2... K. Kuhn: *Arbeitsbedingungen und Arbeitsbelastungen*, in: *Arbeit und Gesundheit / Jahrbuch 2001*, Wiesbaden, Seite 176–183

ruher Instituts für Arbeits- und Sozialhygiene an 14.000 Arbeitsplätzen wiesen gar nur acht Prozent der untersuchten Bildschirmarbeitsplätze keine Mängel auf...³.

Vereinseitigung des Sehens

Es kommt zu einer Zunahme des nur punktuellen Registrierens bei gleichzeitiger Einschränkung ganzheitlich-bildhafter Wahrnehmung. Dieses Sehverhalten lässt eine Entlastung der Augen durch freischweifende Aufmerksamkeit immer weniger zu und führt zu Beschwerden des Augenapparates, zu Muskel- und Skelett-Erkrankungen sowie zu Ermüdungs- und Erschöpfungserscheinungen.

Zunahme chronischer Erkrankungen im Arm-Schulter-Bereich

Diese (zu langer Arbeitsunfähigkeit führenden) Schmerzen des Bewegungsapparats werden offensichtlich ausgelöst durch stressbedingte permanente Muskelspannung und vielfältige winzige Verletzungen an Teilen des Muskel-Skelett-Systems. Bekannt sind solche durch wiederholte Belastungen verursachten schmerzhaften Mikrotraumen als RSI-Syndrom (Repetitive Strain Injury). Rheumatische Erkrankungen werden nicht nur durch einseitig belastende Abnutzung von Gelenken in Gang gesetzt, sondern sind nach vielfältigen Untersuchungen auch negativ beeinflusst durch geringe Handlungsspielräume, Leistungsdruck und Stress. Im Jahre 2000 wurden von der Landesanstalt für Arbeitsschutz in Nordrhein-Westfalen über 1000 an Bildschirmarbeitsplätzen Beschäftigte untersucht.

Nach den Ergebnissen dieser repräsentativen Untersuchung an Arbeitnehmern, die regelmäßig mindestens drei Stunden im Lauf des Arbeitstags oder zwei Stunden ununterbrochen vor dem Bildschirm verbringen, ist nur ein Drittel der Befragten nach eigenen Angaben beschwerdefrei, bei 62 Prozent ist der

Nacken-Schulter-Bereich betroffen. Fast jeder Vierte beklagt Muskelschmerzen am Arm, fünf Prozent beklagen Schmerzen in den Fingern. Je länger die Gesamt-Arbeitszeit am Bildschirm ist und je länger ohne Pausen gearbeitet wird, desto häufiger treten die Beschwerden auf...⁴



Komplexe Anforderungen für Konzentration und Stimme

Dies betrifft insbesondere die rund 200.000 neuen Arbeitsplätze in den Call-Centern. Bei der Einrichtung von Call-Centern wird oft der Flächenbedarf unzureichend geplant, erhebliche Lärmbelastung in den Großraumbüros ist die Folge, verbunden mit erhöhtem psychischen Stress. Dieser wird auch durch die Warteschlange, die optische Signalisierung weiterer anfragender Kunden und die stets mögliche permanente Leistungs- und Verhaltenskontrolle erzeugt – die gesamte Arbeit wird ja über Informations- und Kommunikationstechnik abgewickelt und ist deshalb in Hinblick auf persönliches Agieren grundsätzlich ›gläsern‹. Auch wird die Stimme der Call-Center-Agenten sehr stark belastet, so dass bereits 30 Prozent der logopädischen Praxen Angehörige dieser Berufsgruppe in Behandlung haben. Besonders belastend kann dabei auch die emotionale Betroffenheit bei gleichzeitig feh-

lendem (für informelle Kommunikation aber wichtigem) Blickkontakt und erzwungen-freundlicher Kundenorientierung sein. Zusätzliche Gesundheitsprobleme treten noch durch das ›Headset‹ (Kopfhörer/Mikrofon-Einheit) auf. Dabei kommt es im Laufe eines Arbeitstags zu einem Druckgefühl auf das Ohr, dem Kopfschmerzen und unter Umständen auch Übelkeit folgen können – da diese Erscheinungen nicht sofort auftreten, wird ihre Ursache häufig verkannt.

Verstärkter Stress durch Zielvereinbarungen, Konkurrenz ...

Negative Auswirkungen von Stress ohne zum Beispiel die ausgleichende soziale Wirkung eines guten Betriebsklimas sind im Hinblick auf Herz-/Kreislaufkrankungen und auf den Zusammenhang von Stress auf Rückenschmerzen vielfach belegt. Bei Verwaltungstätigkeiten weisen nach Untersuchungen der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin 53 Prozent der Verwaltungsbeschäftigten Schulter-Nackenbeschwerden auf, während es bei den Freiberuflern – offensichtlich auf Grund größerer Arbeitsfreiräume – nur 35 Prozent sind...⁵.

Die Europäische Kommission hat im letzten Jahr angesichts der Dringlichkeit dieses Problems einen umfangreichen Leitfaden zum ›Stress am Arbeitsplatz‹ herausgebracht. Nach den EU-Daten ist

3... Krank am Monitor:
www.sicherheitsnet.de/sicherheitsnet/news/03788

4... Landesanstalt für Arbeitsschutz des Landes Nordrhein-Westfalen: Computerarbeit – selten beschwerdefrei / Verbreitung von RSI unter Erwerbstätigen mit Bildschirmarbeitsplätzen in NRW, Düsseldorf 2001

5... G. Maintz, P. Ullsperger, G. Junghanns: Psychische Arbeitsbelastung und Prävention von Muskel-Skelett-Erkrankungen, unter: www.baua.de/info/fachzeit/ullspeo1.htm

Arbeitsschutz im E-Business

Bereits ein Urteil des BAG aus 1996 hatte das Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats bei allen *Arbeitsschutzmaßnahmen* betont und damit die Einflussnahme von Betriebsräten im Arbeitsschutz erheblich verbessert (BAG vom 2. 4. 1996, Aktenzeichen: 1 ABR 47/95). Schon vor Verabschiedung des ArbSchG hatte das BAG damit festgestellt, dass der Betriebsrat auf Grund seines Mitbestimmungsrechts nach § 87 Abs. 1 Nr. 7 BetrVG (in Verbindung mit § 120a GewO und Art. 7 der EG-Bildschirmrichtlinie) betriebliche Regelungen über die Unterbrechung von Bildschirmarbeit durch andere Tätigkeiten oder Pausen verlangen kann.

Eine Mitbestimmung bei *Gefährdungsbeurteilungen* (Arbeitsplatzanalysen) bejahte auch das Arbeitsgericht Mannheim. Die Einigungsstelle ist demnach »nicht offensichtlich unzuständig« für die Regelung der Frage, auf welche Weise, mit welchen Mindestinhalten und von wem Gefährdungsbeurteilungen nach § 5 ArbSchG durchzuführen sind (Beschluss vom 27. 4. 1998, Aktenzeichen 9 BV 18/97, rechtskräftig).

Entsprechend bestätigte das Arbeitsgericht Hamburg, dass bei der Durchführung der *Gefährdungsbeurteilung* gemäß § 5 ArbSchG (in Verbindung mit § 3 BildscharbV) dem Betriebsrat ein Mitbestimmungsrecht gemäß § 87 Abs. 1 Nr. 7 BetrVG zusteht (Beschluss vom 26. 5. 1998, Aktenzeichen: 25 BV 3/98).

Auch Regelungen des *Gesundheitsschutzes* wurden vom Arbeitsgericht Hamburg für mitbestimmungspflichtig erklärt (Beschluss vom 15. 4. 1998, Aktenzeichen: 7 BV 13/97).

In einer rechtskräftigen Entscheidung hat auch das LAG Schleswig-Holstein (Beschluss vom 17. 12. 1999, Aktenzeichen: 5 TaBV 27/99) das Recht auf Mitbestimmung bei der *Gefährdungsbeurteilung* festgestellt und ausdrücklich festgehalten: »Auf Grund der gegenteiligen Ansichten im Hinblick auf ein Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats nach § 87 Abs. 1 Nr. 7 BetrVG bei der Art und Weise der Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen im Rahmen des § 5 ArbSchG ist bei einem Streit zwischen den Betriebsparteien bereits bei der Erarbeitung der Grundlagen der Gefährdungsbeurteilung und der Beschaffung der Informationen eine Einigungsstelle einzusetzen, da diese nicht offensichtlich unzuständig nach § 98 Abs. 1 Satz 1 ArbGG ist.« Auf die alte Rechtsprechung des Bundesarbeitsgerichts aus dem Jahr 1983, die ein Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats nach § 87 Abs. 1 Nr. 7 BetrVG bei der Gestaltung von Bildschirmarbeitsplätzen noch verneint hatte, könne nicht mehr zurückgegriffen werden, da nunmehr die Vorschriften des Arbeitsschutzgesetzes maßgeblich seien.

Das Landesarbeitsgericht Hamburg hat mit Beschluss vom 21. 9. 2000 (Aktenzeichen: TaBV 3/98) bei folgenden Regelungsgegenständen dem Betriebsrat ausdrücklich ein Mitbestimmungsrecht zugestanden: »Bei der Gefährdungsbeurteilung gemäß § 5 Arbeitsschutzgesetz und § 3 Bildschirmarbeitsverordnung, [...] Maßnahmen des Gesundheitsschutzes gemäß §§ 3 Abs. 1 und 4 ArbSchG sowie §§ 4 und 5 der Bildschirmarbeitsverordnung einschließlich einer Pausenregelung und präventiver Maßnahmen des Gesundheitsschutzes, [...] Arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchung gemäß § 11 ArbSchG und § 6 Bildschirmarbeitsverordnung.« Da E-Business an vielen Bildschirmarbeitsplätzen das Ende von Mischarbeit bedeuten wird, kommt gerade der Durchsetzung der dann zwingend erforderlichen Arbeitsunterbrechungen in Form von Kurzpausen eine wachsende Bedeutung zu.

der tiefgreifende Wandel des Arbeitslebens, der Arbeitsorganisation und des Arbeitskräfteprofils in der EU begleitet von erheblichen arbeitsbedingten Gesundheitsproblemen. 13 Prozent der 147 Millionen Beschäftigten in der EU klagten über Kopfschmerzen, 17 Prozent über Muskelschmerzen, 20 Prozent über Müdigkeit, 28 Prozent über Stress und 30 Prozent über Rückenschmerzen.

Dies stimmt überein damit, dass 45 Prozent der Beschäftigten über monoto-

ne Arbeitsaufgaben, 44 Prozent über fehlenden Arbeitsplatzwechsel, 50 Prozent über kurze, sich ständig wiederholende Arbeitsaufgaben, 54 Prozent über hohen Zeitdruck und 56 Prozent über knappe Fristen klagten.⁶

Vertrauensarbeitszeit und ergebnisorientierte Arbeit

Moderne Arbeitszeitregelungen verlagern die Verantwortung für das Arbeitsergebnis und die Einhaltung von Fristen mit Hilfe von Zielvereinbarungen auf die Arbeitnehmer. Dies eröffnet

Spielräume für großzügige Arbeitszeitregelungen – nicht mehr die Anwesenheit wird entlohnt, sondern das Arbeitsergebnis. Es führt aber gewissermaßen den Akkord in komplexe Arbeitsprozesse ein. So führt Vertrauensarbeitszeit vielfach zu Arbeit ohne Maß und zu erheblich wachsendem Stress.

Arbeitnehmer in ergebnisorientierten Arbeitsformen sehen sich deshalb neuen Belastungen ausgesetzt: Sie müssen ständig auf häufig wechselnde Zwänge des Markts reagieren; ständig wartet ein Kunde, den sie nicht im Stich lassen können; ständig läuft ein Projekt, das dringend zu Ende gebracht werden muss; ständig muss auf Rentabilität und Effizienz geachtet werden. Die Arbeit nimmt immer nur zu und die Zeit für das Privatleben ab; Urlaub muss immer öfter verschoben werden, um die gesetzten Ziele zu erreichen, wenn man nicht überhaupt Angst hat in Urlaub zu gehen, da wegen der liegenbleibenden Aufträge der Stress hinterher besonders hoch ist. Sichtbare Konsequenz: Das Gleitzeitkonto läuft über, weil sich die aufgelaufene Arbeitszeit nicht mehr ausgleichen lässt.

Erhöhter Druck durch zunehmende Rationalisierung

Nach Angaben der Deutschen Gesellschaft für Psychiatrie, Psychotherapie und Nervenheilkunde haben die von Rationalisierungs- und Umstrukturierungsmaßnahmen betroffenen Beschäftigten viermal so hohe Ausfallzeiten durch psychische Krankheiten wie Kollegen aus anderen Vergleichsgruppen. An der Spitze der festgestellten psychischen Erkrankungen rangieren Angststörungen.⁷

Telematik im Verkehr

Der Einsatz von beispielsweise Navigations- oder mobilen Kundendaten-

6... Europäische Kommission: *Stress am Arbeitsplatz – ein Leitfaden / 'Würze des Lebens oder Gifthauch des Todes?',* Brüssel 2001, Seite 28

7... Deutsche Gesellschaft für Psychiatrie, Psychotherapie und Nervenheilkunde: *Presseinformation Oktober 2001,* www.dgppn.de

und Auftragsbearbeitungs-Systemen verändert die Arbeitsbedingungen in Handel und Vertrieb ebenso wie in vielen anderen, Mobilität verlangenden Dienstleistungsberufen.

Ohnehin schon belastende Mobilität wird im Rahmen von E-Business ›angereichert‹ durch zum Beispiel Tourenplanung, Anbahnung von Kundengesprächen, Kostenabrechnung sowie andere auf Informations- und Telekommunikationstechnik (IT) gestützte Tätigkeiten. Erhöhte Unfallzahlen durch gleichzeitiges Lenken und Telefonieren oder Bedienen des Navigationssystems signalisieren bereits jetzt neuartige Gesundheitsgefährdungen und Überlastungen. Entsprechend den Forderungen des Deutschen Verkehrsgerichtstags ist deshalb ein Verbot von Handy-Einsatz im Auto ohne Gegensprecheinrichtung durchgesetzt worden. Die zunehmende Computerisierung der Fahrzeuge wird aber dennoch die psychomentalen Belastungen im Straßen- und Berufsverkehr weiter wachsen lassen.

Zu verstärktem Stress trägt auch bei, dass Außendienstmitarbeiter und Spediteure zwar für ihre Firmen ständig erreichbar sein sollen, die dadurch bedingten höheren Risiken aber einseitig zu Lasten der Kraftfahrer gehen. Das Bundesarbeitsgericht hat klargestellt:

Nimmt ein Arbeitnehmer den Anruf vonseiten seiner Firma beim Führen eines Kraftfahrzeugs an, so ist das Überfahren einer Kreuzung bei Rot grob fahrlässig – der Arbeitnehmer hat für den entstehenden Schaden zu haften. ...⁸

Verdichtung der elektromagnetischen Felder

Immer stärkere Ausnutzung des gesamten Frequenzspektrums und Einführung modulierter Frequenzen durch den Mobilfunk haben die Belastung durch den so genannten Elektrosmog ansteigen lassen – und zugleich damit auch die Angst davor. Es zeichnet sich ab, dass die Kommunikation zwischen unterschiedlichen IT-Geräten zukünftig verstärkt schnurlos über Funkkontakte (z.B. mit der Bluetooth-Technik) ablaufen wird. Wie bei der schnurlosen Haustelexphonie entstehen dadurch relativ starke elektromagnetische Felder. Wenn auch eine Gesamtschau des heute verfügbaren Wissens über die gesundheitlichen Auswirkungen verstärkter elektromagnetischer Strahlung keine dramatischen Gefährdungen offenbart, so sind doch erhöhte Risiken vielfältig belegt worden.

Zunehmende psychische Belastungen

UNTER DEN Aufgeführten Gesundheitsgefährdungen dürfte die Zunahme der psychischen Belastungen am schwersten wiegen. Diverse Untersuchungen der letzten Jahre und statistische Erhebungen der Krankenkassen haben diesen Trend eindrucksvoll bestätigt.

Eine Untersuchung des Bundesverbandes der Betriebskrankenkassen (BKK) an 12.470 Versicherten kommt zum Ergebnis, dass gerade im Dienstleistungsbereich die psychosozialen Belastungen an führender Position aller Belastungen stehen. 12,1 Prozent der Beschäftigten verspüren sie in hohem Maße. Psychosoziale Belastungen entstehen vorrangig durch fehlende Unterstützung und fehlende Anerkennung im Unternehmen, weiterhin durch mangelhafte Kommunikation, fehlende Autonomie und Ähnliches. Nach BKK-Angaben werden für 31 Prozent aller Arbeitsunfähigkeitsfälle psychische Belastungen verantwortlich gemacht, wodurch Kosten von 24,5 Milliarden Euro verursacht würden.

Auch nach Untersuchungen der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin sind besonders die Beschäftigten gefährdet, die einerseits durch Zeit-

und Leistungsdruck hohen psychischen Arbeitsbeanspruchungen ausgesetzt sind, aber andererseits nur wenig anerkennende Unterstützung von Kollegen und Vorgesetzten erfahren. Kennzeichnend dafür ist ein hohes Maß an Erholungsunfähigkeit zusammen mit erhöhten Herz- und Kreislaufbeschwerden.

keit und Kommunikationsunfähigkeit um sich. Dies kann einerseits aus dem Kommunikationsüberdross resultieren, wie es bei Call-Center-Agenten festgestellt wurde. Es kann aber auch in realitätsverlorener ›Online-Sucht‹ enden oder eben in der Entstehung eines ›neuen Menschen‹ – sozial isoliert und

durch Infarkte ursächlich auf psychische Belastungen am Arbeitsplatz zurückzuführen. Außerdem führt psychische Überlastung auch zu erhöhten Kosten durch verminderte Arbeitssicherheit.

Hinzu kommen Kosten, ausgelöst durch mangelndes Engagement am Arbeitsplatz. In einer breiten Mitarbeiterbefragung hat die Firma Gallup erst kürzlich die daraus resultierenden Kosten ermittelt. Schwache Mitarbeiterbindung, hohe Fehlzeiten und niedrige Produktivität führen demnach hierzulande gesamtwirtschaftlich zu jährlichen Verlusten in der Größenordnung von 225 Milliarden Euro. Ein aufschlussreiches Ergebnis ist, dass engagierte Mitarbeiter krankheitsbedingt nur fünf Tage pro Jahr fehlen, verglichen mit neun Tagen bei unengagierten Beschäftigten. Als wichtigster Grund für mangelndes Engagement wird von Gallup schlechtes Management benannt. ...⁹

Vorbeugung im betrieblichen Gesundheitsschutz und Verbesserung des Betriebsklimas rechnen sich also.

Arbeits- und Gesundheitsschutz im E-Business müssen dabei in besonderer Weise die betriebsklimatischen Faktoren verbessern.

Trotz der umfassenden geschäftlichen und auch privaten Vernetzung greifen Symptome der Vereinsamung und Kommunikationsunfähigkeit um sich

Zwei EU-weit durchgeführte Erhebungen ermittelten eine ganze Reihe von krank machenden ›Stressoren‹ (Stressfaktoren). Dazu gehören Über- und Unterforderung, mangelnde Anerkennung, geringe Entscheidungsbefugnisse bei gleichzeitig hoher Verantwortung, mangelnde Kontrolle über das Arbeitsergebnis, Arbeitsplatzunsicherheit und vieles mehr. Nach Auffassung der Europäischen Kommission erzeugt der weltweite Wettbewerb und das zunehmende Streben nach Effizienz, Effektivität und prompter Lieferung von Waren und Diensten perspektivisch zusätzliche ›Zeit-Stressoren‹.

Bei der Gmünder Ersatzkasse, einer Krankenkasse mit 1,34 Millionen Versicherten, kam es allein bei psychischen Störungen zwischen 1990 und 2000 zu einer Zunahme der Arbeitsunfähigkeitstage (AU-Tage) um 62,5 Prozent und der Krankenhausaufenthalte um 40,3 Prozent. Bei dieser Kasse waren im Jahr 2000 bereits 8,1 Prozent aller AU-Tage und 4,4 Prozent aller Krankenhausaufenthalte durch psychische Störungen bedingt.

Bei ›Informationsarbeitern‹ erkennen Psychologen vermehrt Symptome wie Ermüdung, Burn-Out (›Ausbrennen‹), Lustlosigkeit, Kommunikationssättigung und Realitätsverlust. Trotz der umfassenden geschäftlichen wie privaten Vernetzung greifen Symptome von Einsam-

arbeitswütig –, wie ihn die Kommunikationswissenschaftler Norman Nie von der Stanford University in Kalifornien und Lutz Erbring von der FU Berlin kommen sehen.

Schlechtes Betriebsklima als Kostenfaktor

BESONDERS HOHE Ausfallzeiten durch psychische Krankheiten entstehen in den Dienstleistungsbranchen. 1999 wurden für je 100 Versicherte im Bereich Bildung, Kultur, Medien 101 Ausfalltage durch psychische Erkrankungen gezählt, im Bereich des Gesundheitswesens waren es 130, in der öffentlichen Verwaltung 131. Demnach wären 1999 allein durch EDV-Einsatz und schlechtes Betriebsklima Gesundheitskosten von 5,35 Milliarden Mark entstanden.

Die Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz geht davon aus, dass sich die gesellschaftlichen Kosten sämtlicher arbeitsbezogener Gesundheitsbeeinträchtigungen auf immerhin 2,6 bis 3,8 Prozent der jeweiligen Bruttoinlandsprodukte der EU-Staaten belaufen, was einer Summe von 185 bis 269 Milliarden Euro jährlich für alle 15 EU-Staaten entspricht. Zunehmende psychische Überlastungen verursachen dabei weiter steigende Kosten gerade durch langfristige Fehlzeiten. Überträgt man skandinavische Untersuchungen auf Deutschland wären rund 20 000 Todesfälle

Gesundheitliche Prävention im E-Business

DASS UNTERNEHMEN der ›New Economy‹ ihre Mitarbeiter zeitweilig nicht mehr mit Geld, sondern mit Zusatzangeboten wie angenehmen Arbeitsbedingungen ködern mussten, ist bekannt. Ob SAP, ob Intershop, oder Netlinx: Firmeneigene Fitnessräume, Vitamindrinks, frisches Obst, flexible Arbeitszeiten, Freizeitzimmer oder Erholungsareale lockten. Wäscheservice oder gar ›private Erlediger‹ (die das Geburtstagsgeschenk für den Sohn beschafften) wurden angeboten, um die knappe Freizeit der hochmotivierten Beschäftigten zu schonen und ihre Arbeitswut nicht zu deckeln.

8... BAG-Urteil vom 12. 11. 1998, Aktenzeichen AZR 221/97

9 www.gallup.de/Mitarbeiterzufriedenheit.htm, Pressemeldung vom 24. 9. 2001

Das ›Powermapping‹ – Erholungsschlaf am Arbeitsplatz – hat inzwischen sogar öffentliche Verwaltungen erfasst. Die Ergebnisse sind ausgezeichnet, wie amerikanische Studien zeigen – aber auch die Erfahrungen beispielsweise im Landkreis Vechta, Niedersachsen. Dort erweist sich die Dienst-Siesta nicht nur unterm Strich als leistungsfördernd, sondern auch als bandscheibenentlastend und allgemein gesundheitsfördernd. Nicht von ungefähr wird das Programm dort in enger Zusammenarbeit mit der AOK durchgeführt.

Die Europäische Kommission hat umfangreiche Vorschläge für Vorbeugungsmaßnahmen auf betrieblicher Ebene vorgelegt. Arbeitsbedingter Stress – so heißt es dort – könne durch Umgestaltung der Arbeitstätigkeit verhütet werden, zum Beispiel durch mehr Verantwortung für die Mitarbeiter (das so genannte Empowerment) und die Vermeidung sowohl von Über- wie auch Unterforderung. Auch die Verbesserung der Arbeitsbedingungen und der sozialen Unterstützung könnten positiv wirken. So sollten nach Empfehlung der Europäischen Kommission ...

- »die Mitarbeiter die Möglichkeit erhalten, an Entscheidungen und Maßnahmen mitzuwirken, die ihren Arbeitsplatz betreffen« (Partizipation),
- »die Arbeitsaufgaben so gestaltet werden, dass sie dem Mitarbeiter das Gefühl vermitteln, eine sinn- und reizvolle Aufgabe bis zum Abschluss erledigen und seine Fähigkeiten einsetzen zu können«,
- die Funktionen und die Verantwortung klar definiert werden,
- Gelegenheiten für soziale Interaktion geboten werden,
- Unklarheiten hinsichtlich der Sicherheit des Arbeitsplatzes vermieden und lebenslanges Lernen gefördert werden.

Im Rahmen dieser Empfehlungen spielt vor allem das ›Empowerment‹ eine zentrale Rolle. Durch Empowerment – das Teilen von Macht in einer Organi-

sation – bekommen die Beschäftigten ein Empfinden der eigenen Effizienz und dazu die Überzeugung, kompetent, leistungsfähig, effektiv und verantwortungsbewusst zu sein. So erleben die Beschäftigten die an sie gestellten Anforderungen im Sinne von Verantwortung und Eigen-Management als Herausforderung und weniger als Stress (wie es durch eine eher unterdrückende Arbeitsumgebung vermittelt wird).

Mitbestimmung durch Betriebs- und Personalrat

DA ES NACH DER Bildschirmarbeitsverordnung Pflicht des Arbeitgebers ist, bei allen Bildschirmarbeitsplätzen die Sicherheits- und Gesundheitsbedingungen insbesondere auch hinsichtlich psychischer Belastungen zu ermitteln und zu beurteilen, und außerdem nach Arbeitsschutzgesetz ein grundlegendes Bemühen um gesundheitliche Vorbeugung im Betrieb vorgeschrieben ist, ergeben sich für betriebliche Interessenvertretungen günstige Voraussetzungen, im Rahmen ihrer inzwischen auch vom Bundesarbeitsgericht anerkannten Mitbestimmungsrechte...¹⁰ die genannten und weitere Vorbeugungsmaßnahmen durchzusetzen. Ein Leitfaden zur psychologischen Bewertung von Arbeitsbedingungen ist von der BAuA bereits vorgelegt worden...¹¹

Nach § 87 Abs. 1 Nr. 7 BetrVG hat der Betriebsrat »soweit eine gesetzliche oder tarifliche Regelung nicht besteht«, bei »Regelungen über die Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten sowie über den Gesundheitsschutz im Rahmen der gesetzlichen Vorschriften oder der Unfallverhütungsvorschriften« mitzubestimmen. Das Betriebsverfassungsgesetz bestimmt damit, dass überall dort, wo *zwingende* Vorschriften fehlen, eine Regelung zum Arbeits- oder Gesundheitsschutz nur mit Zustimmung des Betriebsrats getroffen werden darf. Dem Betriebsrat wird also ein Mitbestimmungsrecht in all den Fällen zugestanden, in denen der Arbeitgeber bei der Ausfüllung von Vorschriften einen Entscheidungsspielraum hat!

Dies ist der Fall bei Rahmenvorschriften wie zum Beispiel dem § 3 Abs. 1 ArbSchG, nach dem der Arbeitgeber verpflichtet ist, »die erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes unter Berücksichtigung der Umstände zu treffen, die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten bei der Arbeit beeinflussen«. Damit ist klar, dass alle aktualisierenden Arbeitsschutzmaßnahmen des Arbeitgebers (z. B. die Analyse der wachsenden psychischen Belastungen durch E-Business oder Maßnahmen zum Abbau von übermäßigem Stress) der Mitbestimmung unterliegen. Außerdem hat der Betriebsrat (nach § 87 Abs. 1 Nr. 7 BetrVG) in vollem Umfang ein Initiativ-Recht. Wenn sich Betriebsrat und Arbeitgeber nicht einigen, können beide die Einigungsstelle anrufen, die dann verbindlich entscheidet (zur Rechtsprechung siehe info-Kasten auf Seite 26).

Dr. Manuel Kiper, Beratungsstelle für Technologiefolgen und Qualifizierung im Bildungswerk ver.di; Kontakt: BTQ Niedersachsen, Donnerschweer Straße 84, 26123 Oldenburg, fon 04 41-8 20 68, kiper@btq.de



10... BAG-Urteil vom 15. 1. 2002 – Aktenzeichen 1 ABR 13/01

11... G. Richter: Psychologische Bewertung von Arbeitsbedingungen – Screening für Arbeitsplatzinhaberinnen (BASA), BAuA Fb 909, Dortmund/Berlin 2001