

# Arbeitsschutz für IT-gestützte Arbeit durch Entwicklung von übergreifender Handlungskompetenz

Markus KOHN

*BGIA - Institut für Arbeitsschutz der  
Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung  
Alte Heerstraße 111, D-53754 St. Augustin*

**Kurzfassung:** Neue IT-gestützte Arbeitsformen sind gegenüber traditionellen Arbeitsformen dadurch gekennzeichnet, dass Belastungsfaktoren für das arbeitende Individuum weniger im physischen als vielmehr im psychischen Bereich auftreten. Dementsprechend muss sich der Arbeitsschutz bei diesen Formen der Arbeit schwerpunktmäßig um solche psychischen Belastungsfaktoren kümmern. Allerdings entziehen sich die neuen Arbeitsformen aufgrund ihrer Flexibilität jedoch häufig den traditionellen und bewährten Ansätzen des Arbeitsschutzes.

In diesem Beitrag wird ein Aspekt, der von der Arbeitsschutzforschung bisher noch wenig Beachtung findet, dargestellt und seine Relevanz für einen betrieblichen Arbeitsschutz für neue Arbeitsformen an einigen Beispielen erläutert. Es handelt sich hierbei um die Entwicklung einer übergreifenden Handlungskompetenz bezüglich der Randbedingungen und der mit dem Arbeitsprozess in Verbindung stehenden Geschäftsprozesse, die dem arbeitenden Individuum die Einbettung seiner Arbeit in den Gesamtzusammenhang ermöglicht und Handlungsalternativen in unerwarteten oder kritischen Arbeitssituationen zur Verfügung stellt und dadurch in die Lage versetzt, spezielle psychische Belastungen zu bewältigen.

**Schlüsselwörter:** Arbeitsschutz, Kompetenzentwicklung, IT-gestützte Arbeit, neue Arbeitsformen.

## 1. Einleitung

Neue IT-gestützte Arbeitsformen entziehen sich häufig etablierten Ansätzen des Arbeitsschutzes. Je nach betrachteter Arbeitsform sind hierfür verschiedene Ursachen verantwortlich. So können beispielsweise bei mobilen Formen IT-gestützter Arbeit einige der vom etablierten Arbeitsschutz als Basis verwendeten Invarianten aufgrund der Flexibilität dieser Arbeitsformen nicht länger aufrecht erhalten werden, womit auch die darauf basierenden jeweiligen Arbeitsschutzmaßnahmen nicht länger anwendbar sind (Kohn 2006).

Die Problematik, auch für die neuen IT-gestützten Arbeitsformen praktikable Ansätze zu einem betrieblichen Arbeitsschutz zu finden, ist bereits seit längerem bekannt (z.B. Pickshaus 1995), neben einigen Ansätzen aus der gewerkschaftlichen

Perspektive (TBS 2007) wurden bisher jedoch keine nennenswerten in die Praxis umsetzbare Lösungen gefunden.

In diesem Beitrag soll ein Aspekt, der bei Überlegungen zum Arbeitsschutz bei IT-gestützter Arbeit bisher nur eine untergeordnete Rolle spielt, genauer betrachtet und seine Relevanz in der betrieblichen Umsetzungsmöglichkeit anhand einiger Beispiele dargestellt werden: Die Entwicklung einer übergreifenden Handlungskompetenz beim arbeitenden Individuum, die über die eigentliche arbeitsaufgabenbezogene Sachkompetenz hinausgeht.

## **2. Kompetenzentwicklung und Arbeitsschutz**

Kompetenzentwicklung ist ein wesentlicher Bestandteil des institutionalisierten und betrieblichen Arbeitsschutzes. Auf der institutionalisierten Ebene handelt es sich um die Kompetenzentwicklung in der Gestaltung von sicherheits- und gesundheitsgerechten Arbeitsverhältnissen, z.B. bei der Ausbildung von Aufsichtspersonen und Sicherheitsfachkräften. Auf der betrieblichen Ebene findet dagegen die Entwicklung von Kompetenz in sicherheits- und gesundheitsgerechtem individuellen Arbeitsverhalten statt, üblicherweise im Rahmen der Unterweisung im Sinne des Arbeitsschutzgesetzes oder der betrieblichen Berufsausbildung. Die Entwicklung einer übergreifenden Handlungskompetenz, die sich nicht nur auf die unmittelbare Arbeitsaufgabe bezieht, sondern auch angrenzende Arbeitsgebiete oder strategische Aspekte mit einbezieht, spielt – zumindest aus der traditionellen Sicht des Arbeitsschutzes – keine Rolle und wird in der Regel als vermeintlicher bloßer Kostenfaktor vermieden.

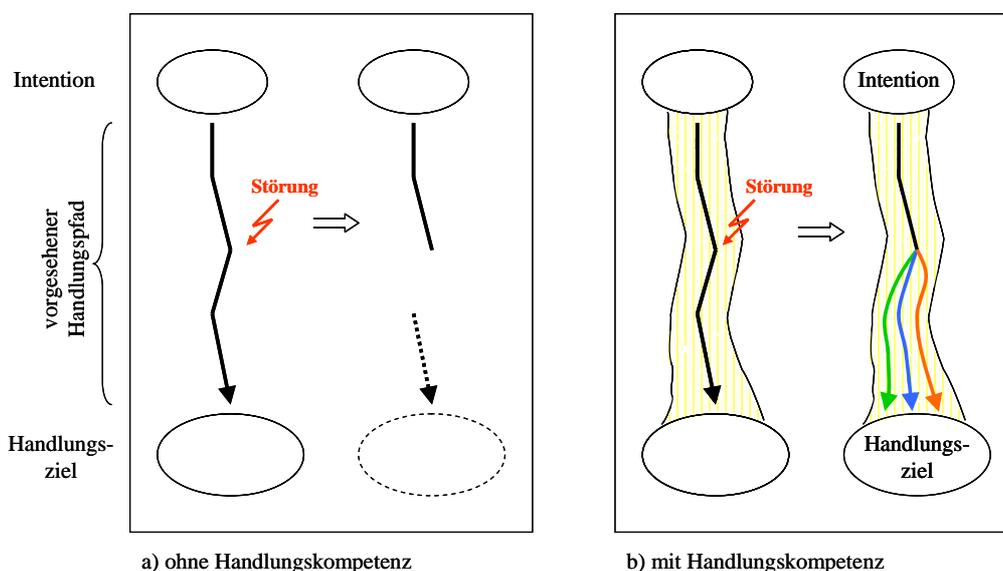
Doch kommt dieser übergreifenden Handlungskompetenz gerade bei IT-gestützten neuen Arbeitsformen eine besondere Bedeutung hinsichtlich eines gesunden Arbeitens, und somit dem Arbeitsschutz, zu.

## **3. Die Rolle der übergreifenden Handlungskompetenz bei gesunder Arbeit**

Auch bei modernen IT-gestützten Arbeitsformen treten Belastungen und Beanspruchungen beim arbeitenden Individuum auf. Im Unterschied zu traditionellen Arbeitsformen sind hier die Belastungen eher im Bereich der psychischen Faktoren angesiedelt. Ob sich eine konkrete psychische Belastung als positive oder unerwünschte negative Beanspruchung im Individuum manifestiert, hängt u.a. von den persönlichen Ressourcen des arbeitenden Individuums ab. Handlungskompetenz im Sinne von Handlungsfähigkeit durch das Verfügen-Können über Handlungsalternativen ist eine dieser persönlichen Ressourcen.

Im psychologischen Modell der Handlungsregulationstheorie (Hacker 1986) führt eine Störung der sog. Handlungsregulation zu einer unerwünschten negativen psychischen Beanspruchung. Wird das arbeitende Individuum durch eine Störung veranlasst, den beabsichtigten – weil so intendierten oder so gewohnten – Handlungspfad zu verlassen (Abb. 1 a), erlebt das Individuum eine negativ beanspruchende Stresssituation. Verfügt das arbeitende Individuum jedoch über eine ausreichende Handlungskompetenz, ist es in der Lage, die Störung und die damit verbundene negative Beanspruchung durch Auswahl einer geeigneten Handlungsalternative abzufedern oder sogar zu vermeiden. Ins Bildliche übertragen stellt Handlungskompetenz eine Art Hülle um den beabsichtigten Handlungspfad dar,

innerhalb derer Störungen bis zu einem gewissen Grad aufgefangen und alternative neue Handlungspfade gebildet werden können (Abb. 1 b).



**Abbildung 1:** Konsequenzen einer Störung der Handlungsregulation

Unter der Annahme, dass die Vermeidung negativer psychischer Beanspruchung zur Steigerung von Gesundheit und Wohlempfinden bei der Arbeit beiträgt, ist es daher Aufgabe der Arbeitsgestaltung, neben einer angemessenen Gestaltung der Geschäftsprozesse auch für die Entwicklung einer entsprechenden Handlungskompetenz Sorge zu tragen.

#### 4. Konsequenzen für den betrieblichen Arbeitsschutz

Ein in einer neuen, IT-gestützten Arbeitsform tätiges Individuum benötigt neben der selbstverständlichen aufgabenbezogenen Fachkompetenz also zusätzliche Handlungskompetenz, die auf Aspekten der verschiedenen vor- und nachgelagerten Arbeitsbereiche beruht und die das arbeitende Individuum in die Lage versetzt, auch bei Störungen des IT-gestützten Arbeitsablaufs geeignete Handlungsalternativen zu finden.

**Tabelle 1:** Kompetenzbildung bei Arbeit mit Email

Störung / Belastung	Kompetenzbildung in
Informationsüberlastung	Priorisierung und Selektion von Informationen
ständige Erreichbarkeit	Bearbeitungs- und Beantwortungsstrategien
Systemabsturz	Methoden des Informationsaustauschs ohne IT
wiederholte Unterbrechung	Konzentrations- und Arbeitstechniken
Schneeballeffekt („cc-ing“)	allgemeine Prinzipien der Email-Kommunikation
Sprachstil eingegangener Mails	Kommunikation, Schrift und Sprache
rechtliche Aspekte	rechtliche Rahmenbedingungen

**Tabelle 2:** Kompetenzbildung bei mobiler Kundenbetreuung in Beratung und Service

<b>Störung / Belastung</b>	<b>Kompetenzbildung in</b>
Arbeitsüberlastung	Priorisierung und Selektion von Arbeitsaufträgen
ständige Abwesenheit	Selbsteinbindung in die Organisation
Systemabsturz	fachliche Beratung ohne IT
Störungen in der IT	Ablauf der betrieblichen IT-Serviceprozesse
Arbeitsumgebung beim Kunden	ergonomisches Arbeiten außerhalb eines Büros
Installation von Kunden-Software	Grundzüge im Systemmanagement
fehlerhafte Kundenkonfiguration	Ablauf der relevanten Produktentstehungsprozesse

Wie die Beispiele in Tabelle 1 und 2 zeigen, kann diese zusätzlich benötigte Kompetenz nur schwer verallgemeinert werden, sondern muss im Unternehmen arbeitsplatzspezifisch definiert werden. Für den betrieblichen Arbeitsschutz ergibt sich daraus die Notwendigkeit, zu einer intensiven Zusammenarbeit mit anderen Akteuren der betrieblichen Gestaltung, wie beispielsweise der IT-Abteilung, dem Personalmanagement oder dem Management der Geschäftsprozesse.

## 5. Zusammenfassung

Neue IT-gestützte Arbeitsformen bedingen aufgrund ihrer im Vergleich zu traditionellen Arbeitsformen veränderten Belastungssituation neue Ansätze im betrieblichen Arbeitsschutz. Die traditionellen Ansätze des betrieblichen Arbeitsschutzes können den neuen, weitgehend psychischen Belastungen nicht mehr in ausreichendem Maße begegnen.

Basierend auf Überlegungen der Handlungsregulationstheorie kann die Entwicklung einer übergreifenden Handlungskompetenz beim jeweiligen arbeitenden Individuum verhindern helfen, dass sich psychische Belastungen bei der IT-gestützten Arbeit als negative und langfristig gesundheitsschädliche Beanspruchung des Individuums auswirken. Damit ergibt sich für den betrieblichen Arbeitsschutz ein vollkommen neues Aktionsfeld, das eine umfassende Zusammenarbeit mit anderen betrieblichen Gestaltern notwendig macht. Notwendig dazu ist allerdings, dass sich sowohl der betriebliche Arbeitsschutz von einer auf die Verhütung von Unfällen und Reduzierung von Arbeitsunfähigkeitstagen zentrierten hin zu einer ganzheitlichen Sichtweise entwickelt.

## 5. Literatur

1. Hacker, W. 1986. Arbeitspsychologie. Schriften zur Arbeitspsychologie Band 41. Bern: Huber
2. Kohn, M. 2006, Invarianten für den Arbeitsschutz bei mobiler IT-gestützter Arbeit. in: Innovation für Arbeit und Organisation – Bericht zum 52. Kongress der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft. Dortmund: GfA-Press; S. 205-208
3. Pickshaus, K. 1995, Hinter den Kulissen der Multimedia-Welt: Neue Arbeitsbedingungen und Arbeitsschutzprobleme. Online-Publikation bei TELEWISA. (<http://www.telewisa.de/gesund.html>) (Zugriff: Jan. 08)
4. TBS - Technologieberatungsstelle beim DGB NRW (Hrsg.) 2007, Mobile Arbeit – kompetent und gesund?. Sonderdruck aus Gute Arbeit 4/2007, Dokumentation der Fachtagung „Mobile Arbeit“, Februar 2007