

# Pressekonferenz Swisscom Lifebalance-Studie

Dr. Miriam Nido

Dominik Egloff, lic. phil., MBA

---

Vielfältige und komplexe Entwicklungen technischer und gesellschaftlicher Art:  
Computer, Internet, Handys, Mobilität, Globalisierung, ...  
→ viele neue Möglichkeiten, Chancen und Gefahren



Verhaltensänderungen (z.B. Kommunikationsverhalten), Veränderung der Erwartungen /  
unklare Erwartungen, höhere Erreichbarkeit, erhöhtes Tempo, Beschleunigung



## Thema 1

### Balance der Lebensbereiche

Grenzen zwischen Arbeit und  
Privatleben sind durchlässiger  
geworden:

Übertragungseffekte und Störungen  
(Unterbrechungen)



Leistungsminderung, gesundheitliches  
Risiko



## Thema 2

### Qualität der Nutzung der Möglichkeiten

Fehlende Klärung der Erwartungen:  
Suboptimale Nutzung der Möglichkeiten



Überforderung, Ineffizienz, Datenflut

## **Kernthema 1: Balance der Lebensbereiche**

“ ...Balancen zwischen den Möglichkeiten und Anforderungen der Erwerbsarbeit und den Möglichkeiten und Anforderungen anderer Lebenstätigkeiten zu finden bzw. zu erarbeiten.”

(Ulich & Wülser, 2010, S.338)

# Von der Work-Life Balance zur Life-Domain-Balance

- Work-Life-Balance: beliebtes Keyword (40 Millionen Hits), viele Tipps und Tricks (z.B. [www.worklifebalance.com](http://www.worklifebalance.com)), veralteter Begriff
- Life-Domain-Balance (114 Millionen Hits) = subjektiv erfahrene Balance zwischen verschiedenen Lebensbereichen (Ulich, E., 2007; Ulich, E. & Wiese, B. S., 2011).
  - 78% der Erwerbstätigen ist es wichtig, Arbeit und Freizeit zeitlich zu trennen
- Ein Ungleichgewicht entsteht, wenn Bedürfnisse oder Rollen der verschiedenen Lebensbereiche (Arbeit, Familie, Freizeit, ...) in Konkurrenz geraten. Verschiedene Lebensbereiche konkurrieren um die begrenzte Zeit, physische Energie und psychische Ressourcen.
  - 12% bekunden Mühe damit ihre Arbeitszeiten mit ihren familiären oder sozialen Verpflichtungen zu vereinbaren.
  - 87% können Arbeitszeiten gut mit familiären und/oder sozialen Verpflichtungen vereinbaren.
  - 43% der Befragten sagen, dass Reisen und Ausflüge, 39% dass die Zeit für Freunde und Kollegen zu kurz kommt
- Positive und negative Übertragungseffekte (spill over effects) zwischen den verschiedenen Bereichen sowie Unterbrechungen und Multitasking.
  - Unangekündigte Kommunikationsformen beeinträchtigen am meisten (30% vorbeikommen, 29% Telefon).
  - Ausserhalb der Arbeitszeit: 34% Telefon, 21% SMS, 21% Email als belastend.
  - Gründe für die Erreichbarkeit: 57% Verantwortung ggü. Arbeitskollegen, 32% Kunden.

# Konsequenzen eines Ungleichgewichts zwischen verschiedenen Lebensberichen

- Arbeitsbezogene Konsequenzen:
    - Arbeitsunzufriedenheit
    - Reduzierte Leistungsfähigkeit (3 Min. abgelenkt, 2 Min. bis wieder auf Stand von vor der Unterbrechung)<sup>1</sup>
    - Fehlerquoten
    - Kundenunzufriedenheit
    - Absentismus
    - ....
  - Nicht arbeitsbezogene Konsequenzen:
    - Lebensunzufriedenheit
    - Eheprobleme
    - Unzufriedenheit mit Beziehungen, Freizeit, etc.
    - ....
  - Stressbezogene Konsequenzen:
    - Psychosomatische Symptome
    - Depression
    - Burnout
    - Substanzmissbrauch
    - ...
- > Hohe stressbezogene Kosten

<sup>1</sup> Bitte nicht stören! Tipps zum Umgang mit Arbeitsunterbrechungen und Multitasking, baua, 2012

## **Kernthema 2: Optimale Nutzung der technischen Möglichkeiten?**

„Das Übel kommt nicht von der Technik, sondern von denen, die sie missbrauchen.“  
(Jacques-Yves Cousteau)

# Ergebnisse der Studie

- Hohe Erreichbarkeit innerhalb der Arbeitszeit : 82% Telefon und 78% Email, aber auch direkte Kommunikationsformen wie vorbeigehen/vorbeikommen 73%/71% sowie berufliche Meetings (52%)
- Eine Minderheit der Angestellten nutzt „alternative“ Kanäle wie Telefon-/Videokonferenz (19%), SMS (17%), Chat (8%) und Social Media (2%)
- Grosse Mehrheit ist auch ausserhalb der Arbeitszeit via Telefon (88%), Email (65%), SMS (59%) erreichbar für Vorgesetzte (88%), Kollegen (85%), Kunden (23%). 57% am Feierabend, 19% am Wochenende, 22% an Feiertagen, 25% in den Ferien
- 34% würden die Möglichkeit begrüssen, zu ausgewählten Zeiten ihre Erreichbarkeit innerhalb der Arbeitszeit und 29% zu ausgewählten Zeiten ihre Erreichbarkeit ausserhalb der Arbeitszeit einschränken zu können.

- Suboptimale Nutzung der neuen technischen Möglichkeiten
  - Fehlende Standards zur Nutzung der neuen technischen Möglichkeiten (zeitlich, örtlich, Tempo, Reaktionszeiten, Qualität, Inffluss, Menge, etc.)
  - Fehlende Kommunikation der Erwartungen bezüglich Nutzung der neuen technischen Möglichkeiten
  - Ungenügende Entwicklung und Sensibilisierung der Mitarbeitenden (und der Führungskräfte)
  - Ungenügende Anpassung der Organisationsstrukturen und -prozesse an die neuen Möglichkeiten (MTO-Konzept)
- Fehlendes oder ungenügendes Change Management!



- Hohe Investitionskosten ohne den gewünschten Nutzen im gewünschten Ausmass
  - Verpasste Chancen für die Nutzung der Technologie
  - Überforderung der Mitarbeitenden und der Führungskräfte (zeitlich, mengenmässig, bez. Umgang/Sicherheit)
  - Senkung der Qualität des Infoflusses und Infogehaltenes
  - Ineffizienz der Prozesse und der Strukturen
- Technische Neuerungen bedingen ein entsprechendes Change Management!

# Ansatzpunkte für UnternehmerInnen und Führungskräfte

- Einführungsprojekt nicht nur als technisches, sondern als Veränderungs- oder (Re-)Organisationsprojekt planen
  - Gezielte, rechtzeitige und systematische Suche nach Nutzungsmöglichkeiten der Technik
  - Definition der Erwartungen an die Mitarbeitenden (Nutzung zeitlich, Qualität, Umgang, Menge, etc.)
  - Bedürfnisse, Kompetenzen und Möglichkeiten der Mitarbeitenden erfassen und berücksichtigen
  - Umgang (Kultur / Verhaltensweisen) schulen und coachen (2 Stunden reichen meist nicht...)
  - Prozesse und Strukturen mit dem technischen System und den Möglichkeiten / Gepflogenheiten abgleichen
  - Vorbildrolle!
- „Der Einsatz von Technik, die Gestaltung der Organisation und die Entwicklung der Mitarbeitendenqualifikation gemeinsam optimieren“ (Ulich, 1993)