

Milliardenschäden für Versicherungen und Unternehmen

Intelligente IT bekämpft Burn-out

13 Millionen Betroffene in Deutschland

Ratingen, 27. Juli 2011 – Bis zu 13 Millionen Arbeitnehmer in Deutschland sind nach Schätzungen von Gesundheitsexperten und Krankenkassen von Burn-out betroffen. Der Schaden ist enorm – auch für die betroffenen Betriebe. Als eine der Hauptursachen für Burn-out gilt eine schlechte Arbeitsorganisation. Dabei könnte die dank moderner IT mit wenig Aufwand optimiert werden. Und den Unternehmen viel Geld sparen.

Jeder fünfte deutsche Arbeitnehmer leidet unter gesundheitlichen Stressfolgen – von Herzinfarkt bis Burn-out. Die Dienstleistungsgewerkschaft Verdi schätzt sogar, dass es jeder vierte ist. Längst sind nicht mehr nur die Beschäftigten in den Sozialberufen erschöpft. Der Trend betrifft alle Branchen. Zunehmend trifft es Leistungsträger in den Dienstleistungsunternehmen.

Milliardenschäden in den Unternehmen

Den Schaden haben alle: Die Betroffenen selbst, die Partnerschaft und Job riskieren, lange psychosoziale Therapien benötigen, oft an Depressionen leiden und nur schwer zurück ins Arbeitsleben finden. Dann die Krankenkassen und ihre Versicherten: Mit der zunehmenden Fallzahl steigen auch die Behandlungskosten. Eine Studie der Betriebskrankenkassen schätzte sie schon 2009 auf 3 Milliarden Euro. Und zu guter Letzt die Betriebe, deren Schaden in die Milliarden geht: Ausfallende Mitarbeiter sind dreifach teuer. Ihr Know-how fehlt und bis ein Ersatz eingearbeitet ist, vergehen Monate. Fachleute beziffern den Produktivitätsverlust in Deutschland auf 3,3 Milliarden Euro. Alleine die langen Fehlzeiten jagen jedem Unternehmer Angst ein. Ein Burn-out verursacht nach Untersuchungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO) im Schnitt 30,4 Krankheitstage. Eine Studie der Techniker Krankenkasse kommt zu dem Schluss, dass die Arbeitnehmer in Deutschland im vergangenen Jahr insgesamt zehn Millionen Tage wegen Burn-out krankgeschrieben waren. Das bedeutet: 2010 fehlten 40.000 Arbeitskräfte das ganze Jahr.

Und dabei sind die Ausfallzeiten nur vordergründig das größte Problem. Der Produktivitätsverlust vor und nach dem Burn-out dürfte nach Ansicht von Experten mindestens genauso viel Schaden anrichten. Die Mitarbeiter sind bereits lange vor ihrem Ausfall weniger produktiv. Sie können sich nicht mehr konzentrieren, schlafen schlecht und kommen übermüdet zur Arbeit. Sie lassen sich von Nebensächlichkeiten ablenken, schaffen kaum den organisatorischen Teil ihrer Arbeit – und hemmen da, wo es auf Teamarbeit ankommt, auch noch Prozesse und die Produktivität anderer. Wer außerdem noch in Leitungsfunktion ist, kommt seiner Führungsverantwortung nicht mehr nach, Mitarbeiter werden nicht mehr angeleitet. Der Produktivitätsverlust potenziert sich in der Abteilung.

Die Erkrankung eines Topmanagers kostet das betroffene Unternehmen zweieinhalb Jahresgehälter, schilderte Personalmanagement-Forscherin Ruth Stock-Homburg die Ergebnisse einer US-Studie dem Handelsblatt (31.5.2010).

Schlechte Arbeitsorganisation ist Hauptursache

Gesundheitspsychologen nennen als Hauptursache die schlechten Arbeitsbedingungen. Der IGA-Report machte schon 2004 Arbeitsbedingungen und -organisation als Hauptursache aus, gefolgt vom Führungsstil von Vorgesetzten, kommunikativen Defiziten und dem Zeitdruck. Der SPIEGEL zitiert eine aktuelle Befragung unter Beschäftigten der IT- und Medienbranche, die zu dem gleichen Schluss kommt (24. 01.2011¹).

Warum aber steigen die Zahlen, obwohl sich die Arbeitsorganisation in den vergangenen Jahren gar nicht wesentlich verändert hat? Vielleicht gerade deshalb. Bis vor wenigen Jahren war noch genug Zeit, etwas zu suchen, rückzufragen, Fehler auszubügeln. Die Zeit fehlt heute. Die Anforderungen an das Berufsleben sind komplexer geworden, der Wettbewerbsdruck und die Angst vor dem Verlust des Arbeitsplatzes sind gestiegen, die Produktivität und die Leistungsansprüche ebenfalls. Nur die Organisation hat nicht Schritt gehalten.

Das ist umso erstaunlicher, als die IT fulminante Fortschritte gemacht hat. „Doch die meisten Unternehmen nutzen die Möglichkeiten intelligenter Informationstechnologie nicht einmal ansatzweise“, meint IT-Berater Marcus Vogel, Vorstand der bluvo AG aus Ratingen. Sein Unternehmen hat sich auf *Unified Communication and Collaboration* (UCC) spezialisiert. „Viele Unternehmen haben einen IT-Rennwagen in der Garage stehen“, schildert Vogel das Phänomen, „benutzen aber nur den ersten Gang. Kein Wunder, dass das Getriebe den Geist aufgibt, wenn sie Rundenrekorde verlangen.“

In durchschnittlichen Dienstleistungsbetrieben können nach Ansicht Vogels schon einfache Maßnahmen jede Woche mehrere Arbeitsstunden pro Mitarbeiter ersparen. Die lange Suche nach Dokumenten und Telefonnummern, vergebliche Anrufe bei Kollegen, die Nachfrage bei Kollegen oder die Organisation von Nebensächlichkeiten können heute nahezu ausgeschlossen werden. Es ist genau die Arbeit, die als besonders belastend empfunden wird, weil sie von der eigentlichen Tätigkeit ablenkt und die Konzentration stört.

Voice over IP spart Zeit und macht Mitarbeiter zufriedener

Schon eine Voice-over-IP-Telefonanlage (bluvo arbeitet mit der Software basierten Lösung von Swyx) spart an jedem PC-Arbeitsplatz im Durchschnitt eine Stunde Zeit, weil Suchen und überflüssige Organisationstätigkeiten wegfallen. Vertriebsmitarbeiter oder Vieltelefonierer bringen es sogar auf einen halben Tag Zeitersparnis pro Woche. Die Telefonanlage hält alle Informationen verfügbar, ist intuitiv bedienbar und beschleunigt Prozesse. In den meisten Fällen rechnet sich die Einrichtung sofort. Rechnet man alle Effekte ein, spart ein durchschnittlicher mittelständischer Betrieb schon im ersten Jahr rund 100.00 Euro.

¹ www.spiegel.de/wirtschaft/service/0,1518,740853,00.html

„Es mag komisch klingen, aber wir hören von vielen Unternehmen, dass die Mitarbeiter nach der Einführung von Voice over IP viel zufriedener sind“, sagt der Vorstand der bluvo AG. Arbeitspsychologen und Neurologen dürfte das nicht wundern. Sie wissen, dass nicht nur alleine Arbeitsvolumen und Zeitdruck Stress und Überlastung verursachen, sondern noch viel mehr die Vielzahl an Aufgaben und die Überflutung mit Reizen und Informationen, die auch die Konzentrationsfähigkeit stören und ein Gefühl der Überforderung verursachen. Der Mediziner Michael Hagner nennt es im ZEIT-Interview (28.4.2011) „die hässliche Gegenwart des flexiblen Menschen“, dessen Pathologie darin bestehe, „eine Art permanenter Anpassungsleistung zu erfüllen, indem er seine Konzentrationsfähigkeit auf alles richtet, was erforderlich erscheint. Darauf reagieren die flexiblen Menschen massenhaft mit Burn-out oder auch Depressionen.“

„Vielfach hat die IT das Arbeitsleben bisher nicht erleichtert, sondern beschleunigt und komplexer gemacht“, meint auch Marcus Vogel. Das sei zwar gut für die Produktivität und die Effizienz gewesen, hätte den Mitarbeitern aber auch viel abverlangt. Die neue IT-Generation zeichne sich nun durch Vereinfachungen aus. „IT wird wirklich intelligent, weil sie leichter zu bedienen ist, die Kommunikation vernetzt und immer die richtigen Informationen bereithält.“ Dazu brauche es manchmal nur den richtigen Server. „Kein Mensch muss heute lange nach Dokumenten auf dem Server suchen, wenn die IT auf dem aktuellsten Stand ist.“

Für den Vorstand der bluvo AG ist klar, dass moderne IT keine Menschen heilen und auch nicht alle Ursachen für Burn-out beheben kann. „Aber sie kann die Arbeitsorganisation erheblich verbessern – vor allem da, wo sich Mitarbeiter überfordert fühlen.“

7.353 Zeichen (mit Leerzeichen, ohne Überschriften, Spitzmarke)

Der Text und Bildmaterial stehen Ihnen online zur Verfügung unter:
<http://www.bluvo.de/Service/Seiten/Presse.aspx>

Abdruck frei, Belegexemplar erbeten an:
bluvo AG
Günther Damm
Siemensstr. 8-10
40885 Ratingen (NRW)

Rückfragen bitte unter:
0221 2984829
0151 50744185
bluvo@guenther-damm.de

Infokasten Burn-out-Syndrom

Das Ausgebranntsein, englisch Burn-out-Syndrom (to burn out = ausbrennen) bezeichnet einen Zustand totaler Erschöpfung. Der amerikanische Psychoanalytiker Herbert Freudenberger hat den Begriff 1974 erstmals verwendet. Früher ging die Wissenschaft davon aus, dass eine hohe Arbeitsbelastung insbesondere Manager und Menschen in helfenden Berufen wie Pflegekräfte, Ärzte oder Sozialarbeiter ausbrennen lässt. Heute gilt als sicher, dass Burn-out alle Berufsgruppen treffen kann.

Die Symptome des Burn-out-Syndroms können vielfältig sein. Neben typischen Managerkrankheiten wie Magengeschwüren und Herzinfarkt zählen dazu vor allem psychische Probleme, Schlafstörungen und Kopfschmerzen. Typisch sind auch Schuldgefühle, weil die Krankheit vor allem leistungsbereite Menschen trifft.

Hintergründe zu bluvo

Die bluvo AG aus Ratingen hilft Unternehmen, effizienter zu arbeiten, Abläufe zu beschleunigen, Stress abzubauen und unnötige Kosten zu sparen, indem sie etablierte Kommunikationstechnologien in einem Unternehmen zu einer Gesamtlösung verknüpft. „Unified Communication und Collaboration“ nennt sich das Fachgebiet, auf das sich die Raterer spezialisiert haben.

Vereinfacht gesagt: bluvo optimiert die Zusammenarbeit, reduziert überflüssige Tätigkeiten und beschleunigt Geschäftsprozesse. Mitarbeiter sind besser erreichbar, die Kommunikation mit Kunden wird besser. „Außendienstmitarbeiter können dank unserer Arbeit leicht eine Stunde Arbeitszeit jeden Tag sparen“, schätzt bluvo-Vorstand und -Gründer Marcus Vogel. „Selbst im Büro oder Innendienst sparen Mitarbeiter schnell zwei Stunden wöchentlich. Man kann sich leicht ausrechnen, was das schon bei zehn Mitarbeitern im Jahr bedeutet.“ Nicht nur aus wirtschaftlicher Sicht: Mitarbeiter, die nicht jede Information suchen müssen, arbeiten mit größerer Zufriedenheit und weniger Stress.

Marcus Vogel hat das Unternehmen 1992 zusammen mit seinem Partner Holger Blumenkamp gegründet, zunächst als GbR. Noch immer führen die Inhaber das Unternehmen. Damit ist bluvo in dieser Branche ein „Traditionsunternehmen“. 2010 beschäftigte das Unternehmen 25 Mitarbeiter und erwirtschaftet einen Jahresumsatz von 2,5 Millionen Euro. Angefangen hat bluvo als Vollanbieter, hat sich inzwischen jedoch auf „Unified Communications and Collaboration“ (UCC) spezialisiert. Kern jeder UCC-Strategie von bluvo ist eine moderne Voice-over-IP-Telefonanlage, als Grundlage der gesamten Firmenkommunikation.