

Konflikte durch digitale Medien?

Heute wird in manchen Büros - ähnlich wie zuhause - privat telefoniert, gepocht und gesurft, wodurch viel Arbeitszeit verloren geht.

Jens Knoll, Inhaber eines Architekturbüros, war irritiert. Nahezu jedes Mal, wenn er am Wochenende oder spät abends nochmals ins Büro kam, saß dort der neue Statiker. Der hielt trotzdem fast keine Termine ein. Und immer wieder legten Viren Teile der IT lahm. Knoll betrieb Ursachenforschung und kam auf des Rätsels Lösung: Während seiner „Nacht- und Wochenendarbeit“ surfte der Statiker auf Pornoseiten. Eine Ermahnung half nichts. Also entließ ihn Knoll. Denn er wollte nicht für alle Mitarbeiter strikte Regeln für den Umgang mit dem Internet erlassen - „nur weil einer nicht zwischen beruflich und privat unterscheiden kann. Das hätte unser Betriebsklima ruiniert.“

Ähnlich erging es Jo Faber, Inhaber einer Werbeagentur. Lange war er mit der Leistung seiner Layouterin zufrieden. Doch dann registrierte er immer häufiger, wenn er in ihr Büro kam: Sie schließt hektisch das offene Fenster an ihrem PC. Anfangs dachte Faber: Okay, die macht ein Computerspiel, das mache ich auch manchmal. Doch dann stellte er fest: Die Layouterin loggt sich in ihren heimischen PC ein und erledigt private Layout-Aufträge. Mehrere fruchtlose Gespräche folgten. Also zog Faber die Reißleine, indem er die Layouterin entließ.

Privatkram frisst viel Arbeitszeit

Kleinere Betriebe kämpfen zunehmend mit dem Problem, dass manche Mitarbeiter am Arbeitsplatz chatten, surfen, simsen und per Handy telefonieren, als säßen sie auf dem heimischen Sofa. Denn was spricht dagegen, sich mal schnell bei „Facebook“ einzuloggen und private Mails zu beantworten? Oder bei Ebay ein Angebot abzugeben? Oder ...? „Vieles“, sagt Reiner Voss, Inhaber des Beratungsunternehmens Voss + Partner, Hamburg. Denn summiert man die Zeit, die manch Arbeitnehmer mit Computerspielen, privaten Mails und ähnlichen Tätigkeiten verbringt, kommt man schnell auf eine Stunde pro Tag. „Das sind 12,5 Prozent der Arbeitszeit. Das machen sich viele Arbeitnehmer nicht klar.“ Hinzu kommt: Jeder private Anruf und jede private Mail, die man eben schnell liest, ist letztlich eine Störung. „Häufen sich diese, ist ein konzentriertes Arbeiten kaum noch möglich.“

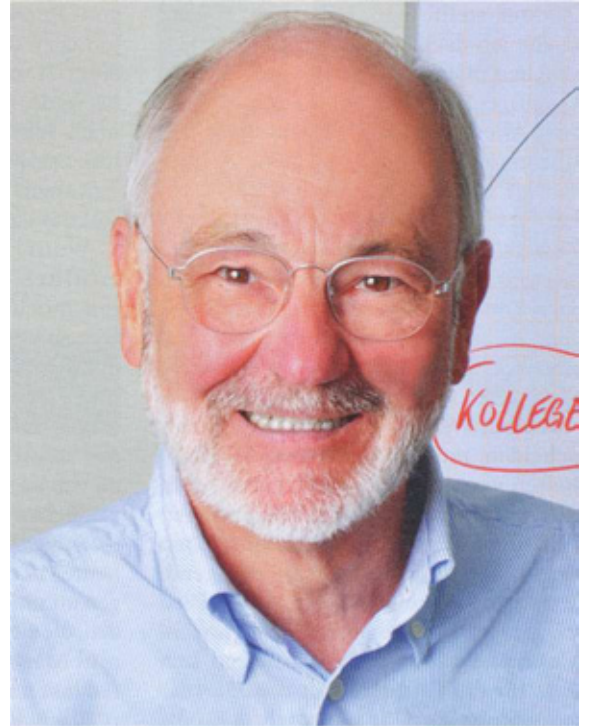
Fehlverhalten wird zur Gewohnheit

„Schiebt dem Missbrauch der neuen Medien früh einen Riegel vor“, empfiehlt denn auch Voss den Arbeitgebern. Sonst bekämen sie das Problem irgendwann nicht mehr in den Griff - wie Nils Pürl. Für den Inhaber eines Ingenieurbüros war es früher selbstverständlich, dass seine Angestellten vom Büro aus auch mal ein, zwei private Telefonate führten. Denn er ging davon aus: Meine Mitarbeiter sind erwachsene Menschen, die wissen: „Dienst ist Dienst und Schnaps ist Schnaps.“

Doch dann verwandelte „eine Umweltaktivistin“ sein Büro in eine Art Verbands-Zweigstelle. „Wenn die Kröten wanderten, war meine Mitarbeiterin nicht ansprechbar“, sagt Pürl sarkastisch. Was die Mitarbeiterin aber genau wusste: Um 17 Uhr sind acht Stunden um, und ich habe Feierabend. Dann verließ sie das Büro, egal was noch zu tun war - „selbst wenn sie tagsüber nur mit ihren Kröten beschäftigt war“. Irgendwann musste die Mitarbeiterin ihre Koffer packen. „Doch ganz habe ich das Problem noch nicht im Griff, denn in meinem Büro hat sich ein Generationswechsel vollzogen, und die jungen Leute haben eine andere Arbeitshaltung“, gesteht Pürl.

Ideale Lösung sind eindeutige Regeln

Ähnliche Klagen hört man oft von Inhabern kleinerer Unternehmen. Sie wollen ihren Namen aber keinesfalls in der Zeitung lesen - aus Angst, sie könnten als „kleinkariert“ gelten. Genau dieses Wegducken führt aber laut Managementberaterin Barbara Liebermeister, Frankfurt a.M., aber oft dazu, dass das Fehlverhalten so ausufert, dass nur noch Abmahnungen und Kündigungen helfen. Sinnvoller wäre es, „frühzeitig mit den Mitarbeitern Regeln für den Umgang mit den neuen Medien zu vereinbaren - schriftlich.“



Reiner Voss, Inhaber des Beratungsunternehmens Voss+Partner, Hamburg.

FOTO: VOSS+PARTNER

Indessen sind in Groß-Unternehmen solche Regeln gang und gäbe - zum Beispiel bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall. Auch beim Finanz-Dienstleister Allianz existiert ein Verhaltenskodex, der den Umgang mit dem Handy regelt, teilt Allianz-Sprecherin Vera Werner mit. „Auch mit dem Internet haben wir keine Probleme.“ Vermutlich, weil in Groß-Unternehmen die Systemadministratoren meist die Webseiten sperren, die primär dem „Privatvergnügen“ dienen - auch aus Sicherheitsgründen. Trotzdem gibt es auch hier zuweilen schwarze Schafe. „Mit denen muss man halt sprechen“, sagt Schwäbisch Hall-Sprecher Sebastian Flaith. Und wenn das nicht hilft? Dann folgt manchmal auch eine Abmahnung. Besser ist es laut Flaith jedoch, „den Mitarbeitern frühzeitig zu vermitteln, welches Verhalten erwartet wird“. Genau das tut Schwäbisch Hall Jahr für Jahr in den Einführungswochen für die neuen Azubis. „Denn von denen kann man nicht erwarten, dass sie die Regeln am Arbeitsplatz schon kennen.“

ANDREY WINTER

Informationen: www.voss-training.de