

# Konfliktpunkt neue Medien

Wo privat telefoniert, gechattet und gesurft wird, geht viel Arbeitszeit verloren

Von *Bernhard Kuntz*

Jens Knoll, Inhaber eines Architekturbüros mit sechs Mitarbeitern, war irritiert. Fast jedes Mal, wenn er am Wochenende oder spät abends nochmals ins Büro kam, saß dort der neue Statiker. Trotzdem hielt er fast keine Termine ein. Und immer wieder legten Viren Teile der IT lahm. Knoll betrieb Ursachenforschung. Des Rätsels Lösung: Während seiner „Nacht- und Wochenendarbeit“ surfte der Statiker auf Porno-Seiten. Eine Ermahnung half nichts. Also entließ Knoll den Statiker.

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 Layoutaufträge. Mehrere fruchtlose Gespräche folgten. Also zog Faber die Reißleine und entließ die Layouterin.

Vor allem Kleinbetriebe 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 der Organisationsberater Klaus Doll aus Neustadt an der Weinstraße. 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.“

## Den Gebrauch neuer Medien am besten schriftlich vereinbaren

„Schiebt dem Missbrauch der neuen Medien früh einen Riegel vor“, empfiehlt denn auch Klaus Doll 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 Verbandszweigstelle. „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 reichte es Pürl.

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, aber oft dazu, dass das Fehlverhalten so ausufert, dass nur noch Abmahnungen und Kündigungen helfen. Sinnvoller wäre es, „den Stier früh bei den Hörnern zu packen und mit den Mitarbeitern Regeln für den Umgang mit den neuen Medien zu vereinbaren – schriftlich“.

In Großunternehmen sind solche Regeln gang und gäbe – zum Beispiel bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall. Auch beim Finanzdienstleister Allianz existiert ein Verhaltenskodex, der unter anderem den Umgang mit dem Handy regelt, teilt Allianz-Sprecherin Vera Werner mit. „Auch mit dem Internet haben wir keine Probleme.“ Vermutlich, weil in Großunternehmen 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“. Das tut Schwäbisch Hall zum Beispiel 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.“

– red