

# SICHERE ARBEIT

Internationales Fachmagazin für Prävention in der Arbeitswelt

Sonderausgabe  
**1/2021**



Homeoffice:

## Auf dem Weg in eine neue Arbeitswelt

<b>RECHTLICHE ASPEKTE:</b> Homeoffice – alles neu?	<b>14</b>
<b>ERGONOMIE:</b> Wie wird die eigene Wohnung zum Büro?	<b>18</b>
<b>ARBEITSPSYCHOLOGIE:</b> Tipps für eine förderliche Arbeitsgestaltung	<b>36</b>

# Besuchen Sie uns im Internet:



[www.sicherearbeit.at](http://www.sicherearbeit.at)

# PRÄVENTION

Wir tun alles,  
damit nichts  
passiert!



Bestellen Sie  
**kostenlos** die  
Präventionsvideos  
der AUVA:

[www.auva.at/  
videos](http://www.auva.at/videos)

Die AUVA tut alles, damit Ihr Arbeitsumfeld noch sicherer wird und Sie sich wohl fühlen. Durch zahlreiche präventive Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten konnte die Zahl der Arbeitsunfälle pro 1.000 Beschäftigte in den letzten fünf Jahren von 24,73 auf 23,96 gesenkt werden. Prävention, Unfallheilbehandlung, Rehabilitation und finanzielle Entschädigung sind die Kernaufgaben der AUVA als gesetzliche Unfallversicherung.



[www.auva.at](http://www.auva.at)

präventions  
forum  <sup>®</sup>

## Wissensplattform

**Das Präventionsforum+ ist ein zentrales, internationales Wissensportal, das relevante Informationen und Vorschriften über Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit für interessierte Personen bereitstellt.**

Diese qualitätsgesicherten Informationen und Vorschriften werden mit modernster Suchmaschinen-Technologie aus definierten Websites indexiert, katalogisiert und sortiert nach Ländern, Sprachen und Themen angezeigt. Die Ergebnisse werden grafisch dargestellt, z.B. als Tortendiagramm mit Häufigkeit der Treffer für einzelne Facetten oder Teilbereiche.

Parallel zur Suchmaschine wurde eine Semantik aufgebaut, die die von Land zu Land unterschiedlichen fachspezifischen Begrifflichkeiten berücksichtigt und die Suchergebnisse verbessert.

Eine Personalisierung der Suche durch Login ermöglicht Suchanfragen abzuspeichern. Spezialisten können bestimmte Themenfelder über einen definierten Zeitraum ohne zusätzlichen administrativen Aufwand beobachten.

**Besuchen Sie die Wissensplattform unter:**  
[www.praeventionsforum-plus.info](http://www.praeventionsforum-plus.info)

## IMPRESSUM

### Medieninhaber:

Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA)  
AUVA Hauptstelle  
Vienna Twin Towers  
Wienerbergstraße 11, 1100 Wien  
Tel. +43 5 93 93-22903  
www.auva.at  
DVR: 0024163  
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: ATU 162 117 02

### Herausgeber:

Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA)  
AUVA Hauptstelle  
Vienna Twin Towers  
Wienerbergstraße 11, 1100 Wien  
Tel. +43 5 93 93-22903

### Beauftragter Redakteur:

Wolfgang Hawlik, Tel. +43 5 93 93-22907  
wolfgang.hawlik@auva.at

### Redaktion:

Wolfgang Hawlik, Tel. +43 5 93 93-22907  
wolfgang.hawlik@auva.at

### Titelbild:

Adobe Stock/olga

### Bildredaktion/Layout/Grafik:

Verlag des Österreichischen Gewerkschaftsbundes GmbH  
1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1  
sicherearbeit@oegbverlag.at  
Art-Director: Reinhard Schön  
reinhard.schoen@oegbverlag.at

### Abo/Vertrieb:

Bianca Behrendt  
Verlag des Österreichischen Gewerkschaftsbundes GmbH  
1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1  
Tel. +43 1 662 32 96-0  
abo.sicherearbeit@oegbverlag.at

### Anzeigenmarketing

Peter Leinweber  
taco media gmbh  
peter.leinweber@taco-media.at  
+43 676 897 481 200

### Erscheinungsweise:

Zweimonatlich

### Hersteller:

Leykam Druck GmbH & CoKG, 7201 Neudörfel, Bickfordstr. 21

Der Nachdruck von Artikeln, auch auszugsweise, ist nur mit schriftlicher Genehmigung des Herausgebers bzw. Verlages gestattet. Für Inserate bzw. die „Produkt-Beiträge“ übernimmt die Allgemeine Unfallversicherungsanstalt keine Haftung. Alle Rechte, auch die Übernahme von Beiträgen nach § 44 Abs.1 und 2 Urheberrechtsgesetz, sind vorbehalten.

### Offenlegung gemäß Mediengesetz, § 25:

www.sicherearbeit.at

## Sonderthema Homeoffice

„Homeoffice“ war eines der Schlagworte, die rund um die Corona-Pandemie in aller Munde waren. Wiederholt wurde es zusammen mit der Zuschreibung „gekommen, um zu bleiben“ genannt.



DI Mario Watz



Mag. Ingrid Reischl

Tatsächlich hat das mobile und flexible Arbeiten von zu Hause aus während der Lockdowns einen Schub erfahren. Es steht außer Zweifel, dass der Anteil der Homeoffice-Plätze auch nach dem nunmehr absehbaren Ende der Pandemie nicht wieder auf jenen vor der Krise zurückgehen wird.

Das Thema wirft freilich viele Fragen auf, denen wir uns im Rahmen dieser Sonderausgabe ausführlich widmen: vom Unfallversicherungsschutz und sonstigen rechtlichen Aspekten über die Ergonomie am Heimarbeitsplatz bis hin zu Luft, Licht, Klima und arbeitspsychologischen Herausforderungen.

Denn, wie erwähnt: Homeoffice ist gekommen, um zu bleiben. Die sicherheitspolitischen Aspekte in diesem Bereich aber auch.

**DI Mario Watz,**  
Obmann der AUVA

**Mag. Ingrid Reischl,**  
Obmann-Stv. der AUVA



14

© R. Reichhart



18

© AdobeStock



36

© pedrofigueras / pixabay

**AKTUELL** **6**

Homeoffice & Unfallversicherungsschutz

Gesundheitsförderliche Telearbeit im Kontext der Covid-19-Pandemie

Über Homeoffice immer gut informiert

**RECHTLICHE ASPEKTE** **10**

Auf dem Weg in eine neue Arbeitswelt

ERNST PILLER

Homeoffice – alles neu?

PATRICIA PUHR

**ERGONOMIE** **18**

Eine Erfolgs-Geschichte

BRIGITTE-CORNELIA EDER

**UMGEBUNGSBEDINGUNGEN** **26**

„3L-Regeln“ für ein gesundheitsförderliches Homeoffice

RENATE HAIDEN

**ARBEITSPSYCHOLOGIE** **31**

Vorstellung eines AUVAFit-Projektes zum Thema Homeoffice

SYLVIA ROTHMEIER-KUBINEC

Stress im Homeoffice

SUSANNE MITTERMAYR, SYLVIA EBNER, EVA BLÖDORN

Psychologische Sicherheit als Fundament der (virtuellen) Teamarbeit

ULRIKE AMON-GLASSL

**BERATUNG** **46**

Virtuelle Beratung von Beschäftigten im Homeoffice

VERONIKA JAKL

Alle Artikel auch auf [www.sicherearbeit.at](http://www.sicherearbeit.at)

## Homeoffice & Unfallversicherungsschutz



### Besteht im Homeoffice Unfallversicherungsschutz? Der Gesetzgeber hat dies im April 2021 neu geregelt.

Bis zum 10.03.2020 bestand keine ausdrückliche gesetzliche Regelung betreffend den Unfallversicherungsschutz für Tätigkeiten im Homeoffice. Der Versicherungsschutz war auf die eigentliche berufliche Tätigkeit beschränkt und hat sich – völlig ausreichend – aus der allgemeinen Bestimmung über Arbeitsunfälle (§ 175 Abs. 1 ASVG) ergeben.

Im Zeitraum von 11.03.2020 bis 31.03.2021 wurde eine befristete Sonderregelung eingeführt, die in abgeänderter Form ab 01.04.2021 im Dauerrecht verankert wurde.

Die nachstehenden Ausführungen betreffen nur den Unfallversicherungsschutz im Zusammenhang mit der eigentlichen beruflichen Tätigkeit in der Wohnung (Homeoffice).

Die neue Bestimmung legt die Wohnung als Ort des Homeoffice fest und stellt die Wohnung (= Homeoffice) in gewissen Bereichen der Arbeitsstätte gleich.

Unter den Begriff „Wohnung“ fallen nicht nur die Wohnung (Wohnhaus) der oder des Versicherten, sondern ebenso ein Nebenwohnsitz oder die Wohnung (Wohnhaus) eines/einer nahen Angehörigen oder eines Lebens-

gefährten / einer Lebensgefährtin. Dazu zählen auch zur Wohnung (Wohnhaus) gehörende Balkone, Terrassen oder Gärten.

Bei Homeoffice in der Wohnung besteht für folgende Unfälle ein gesetzlicher Unfallversicherungsschutz:

#### 1. Versicherungsschutz innerhalb der Wohnung (Homeoffice)

- bei der eigentlichen versicherten Tätigkeit in der Wohnung (Homeoffice)
- auf Wegen in solchen Bereichen der Wohnung (Homeoffice), die wesentlich betrieblichen Zwecken dienen – wenn dieser Weg im ursächlichen Zusammenhang mit der beruflichen Tätigkeit steht
- bei der Befriedigung lebensnotwendiger Bedürfnisse (Essen, Trinken, Toilettengang)

#### 2. Versicherungsschutz auf Wegen außerhalb der Wohnung (Homeoffice)

Folgende Wege stehen unter Unfallversicherungsschutz, wenn sie im zeitlichen Zusammenhang mit der Homeoffice-Tätigkeit zurückgelegt werden:

- auf Arbeitswegen: Darunter fällt der Weg von einem ständigen Aufenthaltsort zu einer Wohnung (Homeoffice) im oben genannten Sinn zwecks unmittelbar anschließender Homeoffice-Tätigkeit in dieser

Wohnung. Praktisch ist dies denkbar, wenn eine versicherte Person zwei gleichwertige ständige Aufenthaltsorte hat oder wenn Homeoffice zwar nicht am ständigen Aufenthaltsort, aber in einer Wohnung im Sinne des § 175 Abs. 1a und 1b ASVG verrichtet wird (Z. B. steht der Weg von der eigenen Wohnung zur Wohnung der Mutter zwecks unmittelbar anschließender Verrichtung von Homeoffice unter Unfallversicherungsschutz. Dies deshalb, da der Weg zur Arbeitsstätte geschützt ist und § 175 Abs. 1a und 1b ASVG die Wohnung eines nahen Angehörigen der Arbeitsstätte gleichstellt.).

- Aufsuchen einer ärztlichen Untersuchungs- oder Behandlungsstelle; Dieser Arztbesuch ist dem Dienstgeber vorher zu melden (Voraussetzung für den Versicherungsschutz)!
- Verwahrung, Beförderung, Instandhaltung und Erneuerung des Arbeitsgerätes, auch wenn dieses von der/von dem Versicherten beigestellt wird
- Inanspruchnahme von gesetzlichen beruflichen Vertretungen oder Berufsvereinigungen
- im Zusammenhang mit der Befriedigung lebensnotwendiger Bedürfnisse in der Nähe der Wohnung

(Homeoffice), während der Arbeitszeit und der Arbeitspausen

- Behebung eines Großteils des Arbeitsentgelts bei einer Bank (Aufgrund der Verbreitung von Girokonten und bargeldlosem Zahlungsverkehr kommt das aber praktisch nicht mehr vor.)
- Bringen eines Kindes zur einer Kinderbetreuung, Tagesbetreuung, in fremde Obhut oder zu einer Schule, sofern dem oder der Versicherten für das Kind eine Aufsichtspflicht zukommt

Wie erwähnt, betreffen die obenstehenden Ausführungen nur den Unfallversicherungsschutz im Zusammenhang mit der eigentlichen beruflichen Tätigkeit in der Wohnung (Homeoffice). Bei der Verrichtung der eigentlichen beruflichen Tätigkeit an anderen Orten als der Wohnung oder der klassischen Arbeitsstätte kann aber weiterhin ein Unfallversicherungsschutz gemäß der allgemeinen Bestimmung über Arbeitsunfälle bestehen (§ 175 Abs. 1 ASVG). Bei der unfallversicherungsrechtlichen Beurteilung einer Tätigkeit an solchen – externen – Arbeitsorten wird im Einzelfall auch dem Inhalt der konkreten Arbeitsvereinbarung wesentliche Bedeutung zukommen.

## Gesundheitsförderliche Telearbeit im Kontext der COVID-19-Pandemie

**Heimische Unternehmen mussten im Frühjahr 2020 rasch Lösungen für das Arbeiten von zu Hause aus finden. Die Umstellung auf Telearbeit war das Gebot der Stunde.**

Die Arbeitsbedingungen zu Hause entsprechen allerdings nicht immer den Grundprinzipien der Luxemburger Deklaration und speziellen Qualitätskriterien ganzheitlicher betrieblicher Gesundheitsförderung (BGF). Daher hat der Fonds Gesundes Österreich (FGÖ) das Institut für Gesundheits- und Tourismusmanagement der FH JOANNEUM beauftragt, zu untersuchen, welche Erfahrungen Betriebe mit gesundheitsförderlichen Rahmenbedingungen zur Telearbeit haben und wie diese weiterentwickelt werden können.

Mithilfe eines standardisierten Online-Fragebogens wurden rund 1.800 Betriebe befragt. Im Zentrum standen Fragen zur Durchführung der Telearbeit vor dem ersten Lockdown im Frühjahr 2020, währenddessen und unmittelbar danach. Es zeigte sich, dass gesundheitsförderliche Rahmenbedingungen für Telearbeit in Betrieben stark von deren Vorerfahrungen mit Telearbeit abhängig sind. Nicht immer wird das Arbeiten von zu Hause aus auch von



© Adobe Stock

## Handlungsempfehlungen für eine gesundheitsförderliche Telearbeit

1. In Verbindung bleiben: technische, strukturelle und kulturelle Bedingungen für die Kommunikation der Führungskräfte und Mitarbeitenden sicherstellen
2. BGF-Programme spezialisieren: geplante Maßnahmen angelehnt an geänderte Arbeitsbedingungen umwandeln und bewusst auf analoges Arbeiten hinweisen
3. Virtuelle Partizipation: Entscheidungen gemeinsam gerade auch in virtuellen Partizipationsprozessen treffen
4. Rahmenbedingungen festlegen: Häufigkeit und Dauer der Telearbeit, Hinweise zur Pausengestaltung, Regelungen zur Erreichbarkeit, Umgang mit Meldepflichten klar festlegen
5. Individuelle Unterstützung: Möglichkeit der externen oder unabhängigen Beratung bei belastenden beruflichen oder persönlichen Situationen anbieten

Führungskräften unterstützt und befürwortet. Als Unterstützung wären Schulungen zur Bewusstseinsbildung von Führungskräften und zur Entwicklung einer Kultur des „Führens auf Distanz“ hilfreich. Darüber hinaus wird der Aufbau von Kompetenzen in der virtuellen Kommunikation empfohlen, um den Austausch mit und zwischen Mitarbeitenden sicherstellen zu können.

### Ergebnisse der Befragung

Während vor dem Frühjahr 2020 etwa die Hälfte der befragten Betriebe Telearbeit an bis zu einem Tag pro Woche ermöglichte, konnte bei zirka zwei Drittel der befragten Betriebe während des Lockdowns jeden Tag von zu Hause aus gearbeitet werden. Nach Aufhebung der Ausgangsbeschränkungen im Frühjahr 2020 behielten 14,6 % der Betriebe diese Arbeitsform bei, bei etwa der Hälfte der befragten Betriebe war Telearbeit an einem oder zwei Tagen pro Woche möglich. Laut den Befragten waren es vor allem die Vorgaben der Bundesregierung zur Ausweitung der Telearbeit als COVID-19-Maßnahme oder die generelle gesetzliche Verankerung und Regelung der Telearbeit, die für diese Umstellung sprachen. Die erhöhte Flexibilität und Autonomie der Mitarbeitenden, die individuelle Gestaltungsfreiheit, die erhöhte Zufriedenheit und Konzentrationsfähigkeit waren zudem wesentliche Argumente für das Arbeiten von zu Hause aus. Kritisch sahen die Befragten das Führen auf Distanz, die erschwerte Kommunikation und fehlende Teamarbeit, aber auch branchenbezogene Erfordernisse, die gegen eine Telearbeit sprechen.

### Unterstützung gewünscht

Mehr als die Hälfte aller Personen aus den befragten Betrieben nehmen unterstützende Materialien oder Fortbildungen zu BGF bzw. zu gesundheitsförderlicher Telearbeit in Anspruch. Um die Telearbeit künftig gesundheitsförderlicher zu gestalten, wünschen sie sich weitere Unterstützung unter anderem in Bezug auf die Themen „Führen auf Distanz“, technische Ausstattung, Regeln für Telearbeit und Kommunikation sowie Schulungen im Selbstmanage-

ment. Auf Basis der Umfrageergebnisse können erste konkrete Handlungsempfehlungen für eine gesundheitsförderliche Telearbeit abgeleitet werden (siehe Kasten).

### Lockdown war nicht die „Norm“

Die vorliegende angewandte Forschungsarbeit zeigt, dass „Telearbeit“ oder „Homeoffice“ überwiegend noch mit technischen oder rechtlichen Aspekten verknüpft wird. Telearbeit als ein zentraler Aspekt des sogenannten Work-Life-Blending, des Verschmelzens von Arbeits- und Privatleben mit dem Ziel, beide Welten optimal aufeinander abzustimmen und so die individuellen Bedürfnisse der Arbeitnehmer besser zu berücksichtigen, steht aktuell noch nicht im Vordergrund. Wird Telearbeit im Sinne eines ganzheitlich gesundheitsförderlichen Zuganges erfasst, so gilt es, das Augenmerk auf Umgebungsbedingungen am Telearbeitsplatz wie zum Beispiel Ergonomie, Licht oder Raumtemperatur zu legen. Dabei müssen auch die persönlichen Kompetenzen und Fähigkeiten wie etwa das Zeit- und Selbstmanagement bei Arbeitsaufgaben oder die Konzentrationsfähigkeit einbezogen werden. Klar gezeigt hat sich, dass die Telearbeit im angeordneten Lockdown nicht mit Telearbeit mit gesundheitsförderlichen Bedingungen gleichgesetzt werden kann. Weitere Schulungen und Fortbildungen sind noch erforderlich, damit das Arbeiten von zu Hause aus zunehmend auch in seiner gesundheitsförderlichen Dimension erfasst wird.

*(Renate Haiden)*

### QUELLE:

- Hofer-Fischanger, Kathrin; Jurkowitsch, Katrin (2021): Gesundheitsförderliche Telearbeit im Kontext der COVID-19-Pandemie – Factsheet. Gert Lang (Hg.). Fonds Gesundes Österreich, Gesundheit Österreich, Wien, März 2021, <https://fgoe.org>

### INFO & KONTAKT:

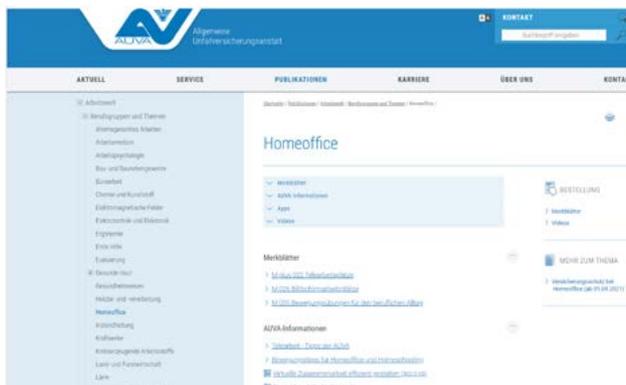
Dr. Gert Lang, Gesundheitsreferent BGF, Tel.: 01/895 04 00-714, E-Mail: [Gert.Lang@goeg.at](mailto:Gert.Lang@goeg.at)

# Über Homeoffice immer gut informiert



Auch „Napo“ hat erste Erfahrungen im Homeoffice gesammelt.

© napofilm.net



© AUVA

Unter [www.auva.at/homeoffice](http://www.auva.at/homeoffice) finden Führungskräfte wie Beschäftigte zahlreiche Informationen zum Thema Telearbeit, Homeoffice und Mobile Office.

**Mit dem Beginn des 1. Lockdowns ist das Interesse der Wirtschaft und der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer am Homeoffice sprunghaft gestiegen. Die AUVA hat darauf sehr schnell reagiert und ein umfangreiches Informationsangebot geschaffen.**

Vor Beginn der Pandemie wurde „Telearbeit“ nur von einer vergleichsweise geringen Anzahl von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern genutzt und auch nur von wenigen Betrieben überhaupt angeboten. Dies hat sich im März 2020 schlagartig geändert. Und auch jetzt nach den jüngst erfolgten Lockerungsmaßnahmen wollen viele Beschäftigte im „Homeoffice“ verbleiben oder streben eine Mischung aus Homeoffice und bisheriger Bürotätigkeit in den Firmerräumlichkeiten des Arbeitgebers an.

Die AUVA verfolgt die Entwicklung von Telearbeit, Homeoffice und Mobile Office nicht erst seit Pandemiebeginn: Bereits im Mai 2019 wurde zum Beispiel dem beliebten Merkblatt „Bildschirmarbeitsplätze“ (M 026) das Merkblatt M.plus 022 „Telearbeitsplätze“ zur Seite gestellt. Dieses informiert Führungskräfte über die rechtlichen, arbeitsrechtlichen und gesundheitsrelevanten Aspekte der Bildschirmarbeit von zu Hause aus.

Mit dem Beginn der Pandemie und den sich dann rasch ändernden gesetzlichen Rahmenbedingungen (Stichwort Unfallversicherungsschutz im Homeoffice) publizierte die AUVA eine Reihe von Informationen, abgestimmt auf die Zielgruppe der Führungskräfte, aber auch auf jene der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Unter [www.auva.at/homeoffice](http://www.auva.at/homeoffice) findet man eine Vielzahl unterschiedlicher Publikationen, Zeitschriftenberichte aus den eigenen AUVA-

Medien, Videos etc. zum Thema. Natürlich wurden und werden diese Informationen laufend aktualisiert, etwa wenn sich durch neue gesetzliche Bestimmungen neue Regelungen ergeben.

Bei vielen Veröffentlichungen zum Thema Homeoffice konnte die AUVA auch auf die in der Prävention zahlreich bestehenden nationalen aber auch internationalen Kontakte und deren breite Wissensbasis zurückgreifen. Ein Beispiel für die internationale Zusammenarbeit ist das Napo-Konsortium, in dem die AUVA seit mehr als 20 Jahren aktiv mitarbeitet. Unter dem Schlagwort „Safety with a smile“ stehen mittlerweile mehr als 20 nonverbale, leicht verständliche Napo-Filme zu unterschiedlichen Themen zur Verfügung. Auch „Napo“ musste zur Eindämmung des Coronavirus von zu Hause aus arbeiten und merkte schnell, dass das Arbeiten im Homeoffice aber nicht das gleiche ist wie im Büro.

Man hat zu Hause eine andere Arbeitsausstattung und muss sich einen ungestörten Arbeitsplatz suchen, möglicherweise die Betreuung der Kinder regeln, mit Unterbrechungen umgehen und eine neue Arbeitsroutine entwickeln. „Napo“, sein Chef und seine Kollegin „Napette“ haben auch in diesem Video wieder Tipps auf Lager, wie ein produktives, sicheres und gesundes Arbeiten zu Hause funktionieren kann.

Zum europäischen Präventionsschwerpunkt zur Vermeidung von arbeitsbedingten Muskel-Skelett-Erkrankungen (MSE) wurde ebenfalls ein neuer Napo-Film produziert, dessen Kernaussagen zur Vermeidung von Verspannungen und Erkrankungen des Bewegungsapparates natürlich auch für Homeoffice-Nutzerinnen und -Nutzer interessant sind ([www.napofilm.net](http://www.napofilm.net)).

A man with a beard and glasses, wearing a light blue button-down shirt, is sitting at a wooden desk. He is smiling broadly while holding a black smartphone to his ear. In front of him is a large black computer monitor, a black keyboard, and a black mouse. A pair of glasses with a gold frame is on the desk in the foreground. The background shows a blurred office setting with a desk lamp and some papers.

# Auf dem Weg in eine neue Arbeitswelt

---

Mindestens 20 Prozent aller europäischen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer werden nach der Corona-Pandemie ganz oder gelegentlich von zu Hause aus arbeiten. Was bedeutet das für die österreichische Arbeitswelt? Welche rechtlichen Vorschriften gelten für Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber bzw. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer?

**ERNST PILLER**

**E**in EU-Webinar zum Thema „**Telearbeit in einer globalen Pandemie**“ hat eine Reihe wichtiger Rahmenbedingungen dargestellt: Nach der Pandemie ist es sehr wahrscheinlich, dass mindestens ein Fünftel der europäischen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer regelmäßig und/oder gelegentlich (im Rahmen eines Hybridmodells) telearbeiten werden. Die Arbeitsbedingungen und Herausforderungen sind bei Telearbeit nicht die gleichen wie am Arbeitsplatz im Unternehmen. Das wirkt sich auf die Work-Life-Balance und die Gesundheit der Beschäftigten aus. Es wird daher entscheidend sein, in Telearbeitsvereinbarungen einen spezifischen Schutz für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer festzulegen.

Das „**Right to disconnect**“ kann zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen beitragen – doch in Wirklichkeit handelt es sich um geltendes Recht (Arbeitszeit-Richtlinie).

### **Belastungen und Gefahren im Homeoffice**

Nachfolgend ein kurzer Überblick zu Belastungen und Gefahren durch Telearbeit im Homeoffice:

- Raumklima, Beleuchtung, Lärm, Gefahren durch Ausrutschen, Stolpern oder Stürze über Kabel
- Beanspruchung der Augen durch Blendung durch den Bildschirm oder unzureichenden Kontrast zwischen Bildschirm und Umgebung
- Belastungen des Nackens und der Sehnen in den Handgelenken und Fingern als Folge einer ergonomisch ungünstigen Einrichtung des Arbeitsplatzes
- Störungen bei der Arbeit, Isolation durch fehlenden Kontakt zu Kolleginnen und Kollegen
- Verwischung der Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben
- lange Arbeitszeiten, Arbeitsintensivierung und Arbeiten trotz Krankheit

### **„Homeoffice-Gesetz“**

Ein Homeoffice-Gesetz als solches gibt es eigentlich nicht, vielmehr ist es ein Bündel von Novellen mehrerer arbeitsrechtlicher Materiengesetze. Es handelt sich um das 61. Bundesgesetz, mit dem das Arbeitsvertragsrechts-Anpassungsgesetz, das Arbeitsverfassungsgesetz, das Dienstnehmerhaftpflichtgesetz, das Arbeitsinspektionsgesetz 1993, das Allgemeine Sozialversicherungsgesetz und das Beamten-Kranken- und Unfallversicherungsgesetz geändert werden.

Was wird im Detail geregelt:

- Für die Anwendung des „Homeoffice-Gesetzes“ müssen regelmäßig Arbeitsleistungen in der Wohnung erbracht werden.
- Zwischen Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmern und Arbeitgeberinnen/Arbeitgebern müssen die Leistungen schriftlich vereinbart werden.
- Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber haben die erforderlichen digitalen Arbeitsmittel bereitzustellen,
- oder aber der/die Arbeitgeber/in trägt die Kosten („angemessen und notwendig“), auch pauschaliert.
- Die Organe der Arbeitsinspektion sind zur Durchführung ihrer Aufgaben nicht berechtigt, Wohnungen von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern im Homeoffice zu betreten.
- Als Arbeitsunfälle gelten auch Unfälle, die sich im zeitlichen und ursächlichen Zusammenhang mit der die Versicherung begründenden Beschäftigung in der Wohnung (Homeoffice) ereignen.
- Das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) gilt uneingeschränkt (soweit anwendbar), vor allem die Verpflichtung zur Arbeitsplatzevaluierung.

## Homeoffice – Bildschirmarbeit – auswärtige Arbeitsstelle

Im Homeoffice leisten Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer Bildschirmarbeit außerhalb der Arbeitsstätte. Der Ort der Arbeitsverrichtung, wie z. B. die Privatwohnung, gilt rechtlich als auswärtige Arbeitsstelle.

Daraus ergibt sich folgende Konsequenz: Das ASchG und Verordnungen gelten, nicht aber die Regelungen zu Arbeitsstätten (§§ 19 ff ASchG und AStV). Wichtig dabei ist, dass Homeoffice-Arbeitsplätze der Arbeitsstätte organisatorisch zuzurechnen sind und daher im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung miteinzubeziehen sind. Das hat auch eine Auswirkung auf die Betreuung durch Präventivfachkräfte. Die Telearbeitnehmerinnen und -arbeitnehmer sind einer Arbeitsstätte zuzurechnen und in dieser müssen auch die für die Telearbeitsplätze relevanten Unterlagen (z. B. Arbeitszeitaufzeichnungen, Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente, Unterweisungsnachweise) vorhanden sein.

## Wie kann die Arbeitsplatzevaluierung erfolgen?

Eine Beurteilung des konkreten Arbeitsplatzes vor Ort wird im Normalfall nicht möglich sein. Es wird daher empfohlen, eine **Musterevaluierung** für Arbeitsplätze im Homeoffice durchzuführen. Diese wird praktischerweise Checklisten zur Selbstüberprüfung des Arbeitsplatzes umfassen, ergänzt durch

Tipps zur Gestaltung des Arbeitsplatzes. Dabei sind auch Belichtung und Beleuchtung, Platzverhältnisse und Lufttemperatur zu berücksichtigen, die sich aus der Arbeitsstättenverordnung ergeben würden. Diese ist zwar nicht anzuwenden, kann aber als Leitlinie durchaus herangezogen werden. Bei der Evaluierung der Arbeitsplätze im Homeoffice soll die Evaluierung der psychischen Arbeitsbedingungen breiten Raum einnehmen.

## Unterweisungen

Erstunterweisungen sind unmittelbar und persönlich durchzuführen. Der Einsatz von Systemen zu Videokonferenzen ist möglich. Wichtig ist dabei, dass die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer die Möglichkeit zu Rückfragen haben und dass sich die Vortragenden vergewissern können, ob die Inhalte auch verstanden worden sind. Elektronisch-computergestützte Unterweisungstools und Informationsblätter können die Unterweisung unterstützen, diese aber nicht ersetzen.

## Präventivdienstliche Betreuung

Die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer im Homeoffice werden organisatorisch einer Arbeitsstätte, im Zweifel dem Unternehmenssitz, zugerechnet. Dies hat Auswirkung auf Art und Umfang der präventivdienstlichen Betreuung. Unverändert gilt auch im Homeoffice, dass Sicherheitsfachkräfte (SFK) und Arbeitsmedizinerinnen und Arbeitsmediziner bei Arbeitsplatzevaluierung und Organisation der Unterweisung hinzuzuziehen sind, unterstützt insbesondere durch Fachleute der Ergonomie oder der Arbeitspsychologie. Präventivdienste können bei der Einrichtung des Bildschirmarbeitsplatzes vor Ort bzw. mittels Videotelefonie beraten – allerdings nur mit Einverständnis der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer.

*»Ein Homeoffice-Gesetz als solches gibt es eigentlich nicht, vielmehr ist es ein Bündel von Novellen mehrerer arbeitsrechtlicher Materiengesetze.«*

DI Ernst Piller

## Bildschirmarbeitsplätze

Es gelten die Bestimmungen zu Bildschirmarbeitsplätzen aus ASchG und Bildschirmarbeitsverordnung (BS-V). Davon ausgenommen sind allerdings die Regelungen über Pausen und Tätigkeitswechsel, Augenuntersuchungen und Sehhilfen. Diese gelten nicht für Beschäftigte, die ausschließlich in Te-

learbeit beschäftigt sind, sondern nur für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die auch bei einem nicht unwesentlichen Teil ihrer normalen Arbeit im Büro ein Bildschirmgerät benutzen.

Wichtig zu wissen ist, dass gemäß ASchG **keine rechtliche Verpflichtung** besteht, dass Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber technische Arbeitsmittel wie z. B. Laptops für Bildschirmarbeitsplätze zur Verfügung zu stellen. Wenn sie dies allerdings machen (was unserer Erfahrung nach üblich ist), müssen diese ergonomisch korrekt gestaltet sein und dem Stand der Technik entsprechen. Ähnliches gilt auch für Arbeitstische und -stühle.

## Mutterschutz, Arbeitszeit und Arbeitsruhe

Auch die Bestimmungen zu Mutterschutz, Arbeitszeit und Arbeitsruhe gelten für die Beschäftigung von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern in Telearbeit. Vereinbaren Arbeitgeberin bzw. Arbeitgeber und Arbeitnehmerin bzw. Arbeitnehmer im Arbeitsvertrag oder in einer Zusatzvereinbarung über Telearbeit, dass die Arbeitnehmerin bzw. der Arbeitnehmer

- die Lage der Arbeitszeit und den Arbeitsort weitgehend selbst bestimmen kann (im Sinne eines „Mobile Working“, das nicht in der Wohnung stattfinden muss)
- oder die Tätigkeit überwiegend (= mehr als 50 % der wöchentlichen Normalarbeitszeit) in der Wohnung erfolgen soll,

so kann eine Saldenaufzeichnung der Arbeitszeit geführt werden, d. h., dass nur mehr der jeweilige Tagessaldo aufgezeichnet wird, nicht jedoch die Lage der Arbeitszeit.

## „Hausrecht“ – Schutz der Privatsphäre

Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber, Präventivdienste sowie die Arbeitsinspektion haben kein Zutrittsrecht in Privatwohnungen. Der Zugang ist nur möglich, wenn Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ausdrücklich zustimmen, bzw. dieser auf deren Wunsch zu Beratungszwecken oder zur Evaluierungsdurchführung erfolgt. ■



## Weitere Informationen

### Telearbeitsplätze, Homeoffice (Website der Arbeitsinspektion)

[https://www.arbeitsinspektion.gv.at/Arbeitsstaeten-Arbeitsplaetze/Arbeitsplaetze/Telearbeitsplaetze-Home\\_Office.html](https://www.arbeitsinspektion.gv.at/Arbeitsstaeten-Arbeitsplaetze/Arbeitsplaetze/Telearbeitsplaetze-Home_Office.html)

### Leitfaden – Ergonomisches Arbeiten im Homeoffice (PDF, 1 MB) (Website der Arbeitsinspektion)

[https://www.bma.gv.at/dam/jcr:988bc66d-dd2f-4233-a68d-b748336d1a31/Leitfaden\\_Ergonomisches%20Arbeiten.pdf](https://www.bma.gv.at/dam/jcr:988bc66d-dd2f-4233-a68d-b748336d1a31/Leitfaden_Ergonomisches%20Arbeiten.pdf)

### AUVA-Merkblatt M.plus 022 „Telearbeitsplätze“

<https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.816900&portal=auvportal&viewmode=content>

Dipl.-Ing. Ernst Piller  
Abteilungsleiter der Abteilung Technischer Arbeitnehmerschutz, Bundesministerium für Arbeit, Sektion II – Arbeitsrecht und Zentral-Arbeitsinspektorat  
ernst.piller@bma.gv.at  
[www.arbeitsinspektion.gv.at](http://www.arbeitsinspektion.gv.at)

## ZUSAMMENFASSUNG

 Der Autor fasst die aus Sicht der österreichischen Arbeitsinspektion wichtigsten rechtlichen Vorschriften rund um Homeoffice und Mobile Office zusammen. ■

## SUMMARY

 The author gives an overview of the Austrian Labour Inspectorate's most important legal regulations with regard to home office and mobile work. ■

## RÉSUMÉ

 L'auteur résume les principales dispositions légales en matière de télétravail et de travail mobile du point de vue de l'inspection du travail autrichienne. ■

# Homeoffice – alles neu?

Über ein Jahr nach Pandemiebeginn trat am 1. April 2021 ein lange angekündigtes Maßnahmenpaket zum Homeoffice in Kraft. Überraschenderweise handelt es sich nicht um ein Homeoffice-Gesetz, sondern lediglich um eine Vielzahl von Änderungen in verschiedenen Materien-gesetzen. Welche rechtlichen Bestimmungen aus den Bereichen Arbeitszeit, Arbeitsmittel und Datenschutz muss ein Unternehmen berücksichtigen, das seinen Beschäftigten die Möglichkeit zum Homeoffice eröffnen will?

PATRICIA PUHR



**G**laubt man den Umfragen, so gehen zwei Drittel der befragten Personen davon aus, auch nach der Krise verstärkt von zuhause aus arbeiten zu können. Unsere Arbeitswelt ist im Wandel – und das nicht erst seit der Pandemie. Der technologische Fortschritt, die gestiegene Mobilität, der höhere Frauenanteil in der Erwerbstätigkeit und letztlich auch die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen führen schon seit Längerem zu Verände-

rungen in der Arbeitswelt. Die Pandemie wirkte bei diesem Trend nur noch als Beschleuniger. Dieser Beitrag soll einen Überblick über häufige Fragestellungen im Hinblick auf **Arbeitszeit, Arbeitsmittel und Datenschutz** bieten. Bewusst wird das Thema ArbeitnehmerInnenschutz ausgespart, da sich andere Fachbeiträge in dieser Sonderausgabe ausgiebig mit diesem Thema befassen und das Maßnahmenpaket in diesem Bereich keine Änderungen bringt.

## 1. Grundlegendes

Soll in einem Unternehmen die Möglichkeit von Homeoffice zukünftig angeboten werden, so bietet sich der Abschluss einer **Betriebsvereinbarung** an – einerseits, um die Grundbedingungen für „Homeoffice“ festzulegen, und andererseits, weil die Einführung bestimmter Maßnahmen (beispielsweise Kontrollmaßnahmen) eine solche jedenfalls zwingend erfordert. Durch § 97 Abs 1 Z 27 ArbVG wurde ein eigener Betriebsvereinbarungstatbestand eingeführt. Dieser ist jedoch nur fakultativ, sodass es einer Einigung der Vertragsparteien bedarf, die nicht vor einer Schlichtungsstelle erzwungen werden kann. Zu beachten ist dabei, dass bei Regelungsinhalten, die eine notwendige oder erzwingbare Mitbestimmung fordern, diejenige mit der stärkeren Mitbestimmungsintensität als vorrangig gilt. Nachdem bereits vor dem Inkrafttreten dieses Pakets Betriebsvereinbarungen zumeist unter dem Begriff Telearbeit abgeschlossen wurden, empfiehlt es sich, diese hinsichtlich der Gesetzesänderungen zu überprüfen, da möglicherweise bei der einen oder anderen ein Änderungsbedarf gegeben sein kann.

## 2. Arbeitszeit im Homeoffice

§ 2 Abs 1 Z 1 AZG definiert als Arbeitszeit „die Zeit vom Beginn bis zum Ende der Arbeit ohne Ruhepausen“. Für Homeoffice gilt Abs 2, wonach bestimmt wird, dass „Arbeitszeit im Sinne des Abs 1 Z 1 auch die Zeit ist, während der ein im übrigen Betrieb Beschäftigter in seiner eigenen Wohnung oder Werkstätte oder sonst außerhalb des Betriebes beschäftigt wird“.

Wohl unbestritten gelten daher die arbeitszeit- wie auch arbeitsruherechtlichen Bestimmungen auch für das Homeoffice. Somit ist auch im Homeoffice eine Tageshöchst- arbeitszeitgrenze von **12 Stunden**, eine wöchentliche Höchst- arbeitszeitgrenze von **60 Stunden** und eine tägliche Ruhezeit von 11 Stunden bzw. eine Wochenendruhe von 36 Stunden zu beachten.

Um die Einhaltung der im AZG geregelten Angelegenheiten überwachen zu können, sind Arbeitszeitaufzeichnungen gemäß § 26 AZG zu führen. Für Beschäftigte, die die Lage ihrer Arbeitszeit und ihren Arbeitsort weitgehend selbst bestimmen können oder ihre Tätigkeit überwiegend in ihrer Wohnung ausüben, sieht Abs 3 insofern eine Erleichterung vor, als lediglich Aufzeichnungen über die Dauer der Tagesarbeitszeit – sogenannte **Saldoaufzeichnungen** – geführt werden können. Diese EU-rechtlich wohl sehr kritisch einzuschätzende Erleichterung ist wohl der mangelnden Kontrollmöglichkeit auf Arbeitgeberseite aufgrund der Verschmelzung des beruflichen Umfelds mit dem privaten geschuldet. Eine zumindest stichprobenartige Überprüfung dieser Arbeitszeitaufzeichnungen ist vom Arbeitgeber jedoch trotzdem durchzuführen, weshalb

zusätzliche Maßnahmen zur Aufzeichnung von Arbeitsunterbrechungen bzw. der Nachvollziehbarkeit der angegebenen Arbeitszeit begleitend einzusetzen sein werden. Dies kann beispielsweise ein bereits bestehendes elektronisches Zeiterfassungssystem sein.

### 2.1. Gestaltung der Arbeitszeit im Homeoffice

Nachdem es, abgesehen von der Aufzeichnungspflicht, keine wesentlichen Änderungen für Homeoffice aus arbeitszeitrechtlicher Sicht gibt, ist beim Abschluss eines Homeoffice-Vertrages besonderes Augenmerk auf das anzuwendende Arbeitszeitmodell zu legen. In der Praxis wird meist jenes Modell gewählt, welches im Betrieb mittels Betriebsvereinbarung in Geltung ist. Sollte der Wunsch nach mehr oder weniger Flexibilität bestehen, so können separate Regelungen mittels Betriebs- oder Einzelvereinbarung abgeschlossen werden. Ob nun eine Gleitzeitregelung oder doch ein fixes Arbeitszeitmodell gewählt wird, ist eine Frage des Geschmacks. Jedenfalls empfiehlt es sich aber, Vereinbarungen zur **Erreichbarkeit** aufzunehmen.

Wird beim Homeoffice-Vertrag ein „**hybrides Modell**“ gewählt, spricht eine Mischung von Homeoffice und Bürotagen in der Woche oder im Monat, so empfiehlt es sich auch hier – wenn gewünscht – Regelungen zur Arbeitszeitgestaltung im Homeoffice wie auch im Betrieb aufzustellen. Eine Festlegung auf fixe Tage ist keinesfalls zwingend, es reicht beispielsweise eine Einigung auf maximal drei Tage Homeoffice in der Woche, wobei zumeist die Abstimmung mit Kolleginnen und Kollegen und/oder die Zustimmung der Führungskraft als zusätzliche Voraussetzung angeführt wird.

### 2.2. Mehr- und Überstunden

Das AZG kennt keine Einschränkung von Mehr- oder Überstundenarbeit explizit nur auf die Arbeitsstätte. Somit sind Mehr- oder Überstunden selbstverständlich auch im Homeoffice möglich. Voraussetzung dafür ist, dass diese angeordnet oder auf eine andere Art und Weise vereinbart wurden. Ein selbstbestimmtes Übergleiten einer Gleitzeitvereinbarung oder ein selbstbestimmtes Überschreiten einer fix eingeteilten Normalarbeitszeit kann daher nicht den Anfall von Mehr- oder Überstunden verursachen. Durch die **erschwerterte Kontrollmöglichkeit** im Homeoffice bietet sich diesbezüglich eine ausdrückliche Regelung zu den Voraussetzungen einer Anerkennung als Mehr- oder Überstundenleistung an.

### 2.3. Dienstreise oder Arbeitsweg?

Generell gilt, dass der Weg zwischen dem privaten Wohn- bzw. Aufenthaltsort zur Arbeitsstätte und zurück nicht als Arbeitszeit gilt. Wie verhält es sich aber, wenn an einem Tag ein geteilter Dienst sowohl am Wohnort wie auch in der Arbeitsstätte stattfindet? Der OGH entschied in einem



© Adobe Stock

Im Homeoffice-Paket wird auf Modelle wie Co-Working-Space (Bild) oder das Mobile Office nicht eingegangen.

Fall einer Reinigungskraft, die auf kürzestem Weg zwischen zwei Objekten (Arbeitsorten) wechselte, zugunsten von Arbeitszeit. Dagegen wurde eine solche Anerkennung bei einer Unterbrechung von mehreren Stunden verneint (OGH 9 ObA 47/11v). Wendet man nun diese Rechtsprechung auf den oben dargestellten Sachverhalt an, so wäre einerseits eine Vereinbarung von mehreren Arbeitsorten und andererseits eine Anweisung der Führungskraft, sich vom Homeoffice in die Arbeitsstätte (oder umgekehrt) zu begeben, eine nötige Voraussetzung für die Anerkennung der Wegzeit als Arbeitszeit. Zu einem anderen Ergebnis würde man kommen, wenn zwischen den beiden Diensten eine mehrstündige Unterbrechung aus privatem Grund vorliegen würde. In einem solchen Fall wäre es als **Arbeitsunterbrechung** und daher nicht als Arbeitszeit zu werten.

Bei einer Dienstreise hingegen handelt es sich im Unterschied zu einem Arbeitsweg um eine Beauftragung durch den Arbeitgeber, den Arbeitsort für die Erbringung von Arbeitsleistungen an einem anderen Ort zu verlassen. Diese bloßen Reisebewegungszeiten sind als Sonderform grundsätzlicher Arbeitszeit im Abschnitt über die Ausnahmen von den normalen Arbeitszeitregelungen im AZG normiert.

### 3. Anspruch auf digitale Arbeitsmittel

Mit 1. 4. 2021 wurde durch das Maßnahmenpaket zum Homeoffice festgelegt, dass der Arbeitgeber zur Bereitstellung der erforderlichen „digitalen Arbeitsmittel“ verpflichtet ist.

Abweichende Vereinbarungen können unter der Voraussetzung eines entsprechenden Kostenersatzes – dieser kann auch pauschal ausfallen – getroffen werden.

Was nun genau unter digitalen Arbeitsmitteln zu verstehen ist, bleibt unbeantwortet. Den Erläuterungen zu diesem Gesetzesentwurf ist zu entnehmen, dass dies jedenfalls die **IT-Hard- und Software sowie die Datenverbindung** und gegebenenfalls ein **Smartphone** sein soll.

*»Unsere Arbeitswelt ist im Wandel – und das nicht erst seit der Pandemie.«*

**Mag. Patricia Puhr**

Durch diese neu aufgenommene Regelung wird einmal mehr verdeutlicht, dass eine darüber hinausgehende Verpflichtung des Arbeitgebers für die weitere Ausstattung des Homeoffice-Arbeitsplatzes nicht besteht. Somit bleiben die Regelungen des ASchG oder der BS-V in Bezug auf Arbeitstische oder -stühle weiterhin ausgespart, es sei denn, der Arbeitgeber würde diese freiwillig zur Verfügung stellen. Ebenso besteht keine Verpflichtung zur Bereitstellung von Räumlichkeiten samt der dazu benötigten Infrastruktur wie Strom oder Heizung.

Ob eine derartige Kostenüberwälzung auch rechtens ist, bleibt offen. Zumindest nimmt die herrschende Lehre einen Anspruch auf Aufwandsersatz unter analoger Anwendung des § 1014 ABGB an, da ein Arbeitnehmer gemäß § 1151 Abs 1 ABGB nur zu Dienstleistungen gegenüber dem Arbeitgeber verpflichtet ist und nicht zur Bereitstellung von Arbeitsmitteln. Der OGH beurteilt seine Entscheidungen zu diesem Thema unter dem Aspekt der Sittenwidrigkeit. Dabei wird darauf abgestellt, ob die Kosten vom Arbeitnehmer freiwillig übernommen wurden, er auf Art und Umfang der Kosten Einfluss nehmen kann oder ob er auch einen Vorteil aus der Kostenübernahme hat. Grundsätzlich stellt sich hier die Frage, inwieweit das Unternehmerrisiko auf die Arbeitnehmerin / den Arbeitnehmer übergewälzt wird. Steht der Mitarbeiterin / dem Mitarbeiter noch ein eigener Arbeitsplatz in der Arbeitsstätte zur Verfügung, so wird sich diese Frage wohl nicht stellen. Anders könnte dies freilich beurteilt werden, wenn die betreffende Mitarbeiterin bzw. der betreffende Mitarbeiter über keinen eigenen Arbeitsplatz mehr im Unternehmen verfügt.

Nicht unerwähnt soll an dieser Stelle bleiben, dass nunmehr Arbeitnehmerinnen bzw. Arbeitnehmer, die zumindest 26 Tage/Jahr im Homeoffice arbeiten, für die Anschaffung von erforderlichen Arbeitsmitteln zusätzlich 300 EUR pro Jahr als Werbungskosten im Steuerausgleich geltend machen können.

#### 4. Datenschutz

Durch die mögliche Einsichtnahme Dritter auf Geschäftsgeheimnisse oder personenbezogene Daten gestaltet sich der Datenschutz im Homeoffice nochmals schwieriger, besonders dann, wenn entschieden wird, private digitale Arbeitsmittel zur Verfügung zu stellen.

Im Homeoffice-Maßnahmenpaket wurde auf diese Thematik nicht eingegangen, sodass die bestehenden Regelungen unverändert auch für das Homeoffice aufrecht sind. Verantwortlich ist das Unternehmen, das durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen die Einhaltung der

Datenschutzbestimmungen sicherzustellen, zu überprüfen, zu evaluieren und zu bewerten hat. Die Einhaltung dieser in der DSGVO verankerten Regelungen wird sich bei firmeninternen Geräten jedenfalls einfacher gestalten als bei den eingebrachten privat genutzten Geräten. Für diesen Fall sollten Überlegungen angestellt werden, wer von den Beschäftigten überhaupt dafür in Frage kommen kann, welche Dienste mit dem privaten PC abgedeckt werden können, welches Virenschutzprogramm am Rechner zu installieren sein wird bzw. welchen technischen Standard das Arbeitsmittel grundsätzlich aufweisen sollte.

Eine spezielle datenschutzbezogene Unterweisung für Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter im Homeoffice ist jedenfalls zu empfehlen, da die möglichen Risiken eines Datenmissbrauchs in den eigenen vier Wänden oftmals nicht bekannt oder vorstellbar sind.

#### 5. Fazit

Die Arbeitswelt 4.0 ist geprägt von einer sehr dynamisch wirkenden Flexibilisierung. Das Homeoffice-Paket hätte dabei eine längst fällige **Weiterentwicklung des österreichischen Arbeitsrechtes** beginnen können, zumal das Arbeitsverhältnis von heute nicht mit dem von einst zu vergleichen ist. Es wäre höchst an der Zeit, das Arbeitsrecht an die Arbeitsrealität anzupassen, denn die „neuen“ Regelungen ändern nur imaginär die bisher bestehende Rechtslage. Warum nur speziell das Homeoffice geregelt und nicht zeitgleich auf die weiteren durchaus schon verbreiteten Modelle wie etwa den Co-Working-Space oder das Mobile Office eingegangen wurde, bleibt unklar. ■

Mag. Patricia Pühr  
Referentin, AUVA-Generaldirektion Rechtswesen und  
Präsidialabteilung  
patricia.puhr@auva.at

### ZUSAMMENFASSUNG

 Mit der Änderung mehrerer Materienengesetze wurde Homeoffice in Österreich mit 1. April dieses Jahres teilweise neu geregelt bzw. wurden Bestimmungen angepasst. Der Beitrag soll einen Überblick über häufige rechtliche Fragestellungen im Hinblick auf Arbeitszeit, Arbeitsmittel und Datenschutz im Homeoffice bieten. ■

### SUMMARY

 A number of administrative laws and regulations were amended to partly reorganise home office work in Austria from 1 April this year. The article gives an overview of frequent legal questions regarding working hours, working materials, and data protection in the home office. ■

### RÉSUMÉ

 Suite à l'amendement de plusieurs lois administratives, le télétravail en Autriche est soumis à une nouvelle réglementation depuis le 1er avril, certaines dispositions ayant été adaptées. L'article vise à donner un aperçu des questions juridiques fréquentes concernant les horaires de travail, les outils de travail et la protection des données en télétravail. ■



# Eine Erfolgs-Geschichte

---

Wie die eigene Wohnung (= home), aber auch alle anderen Orte zu einem ergonomischen Büro (= office) werden können, in dem man auch bei teils ungünstigen Voraussetzungen ergonomisch, sicher und gesund arbeiten kann, erzählt folgende (fiktive – aber wünschenswerte) Geschichte von Lisa und Paul. Die beiden meistern diese Herausforderung vielleicht manchmal unkonventionell und kreativ, aber wirkungsvoll.

**BRIGITTE-CORNELIA EDER**

**L**isa arbeitet seit vielen Jahren im selben großen Unternehmen und ist auch immer wieder im Außendienst tätig. Sie hat einen typischen Bürojob und ist glücklich damit. Sie genießt trotz Vollzeitanstellung auch die Freizeit mit Lebenspartner Paul und den gemeinsamen zwei Kindern, einem aufgeweckten Burschen und einem selbstbewussten Mädchen.

Vor ein paar Jahren ist das Unternehmen in einen Neubau übersiedelt. Das Büro, das sie sich mit einer Kollegin teilte, wurde von heute auf morgen durch einen variablen Arbeitsplatz in einem Großraumbüro ersetzt, der jeweils gebucht werden muss. Auch die wirklich ansprechende und moderne Ausstattung des neuen Büros konnte über die unangenehme und kaum zu verbessernde Situation leider nicht hinwegtäuschen.

Was helfen schon ein höhenverstellbarer Tisch, ein teurer Bürodrehstuhl, die neueste Beleuchtungsanlage, selbst eigene Zonen für konzentriertes Arbeiten oder Besprechungen, wenn man ständig unter Beobachtung steht, sich nicht konzentrieren kann (rundum telefonieren, klappern und rumoren Kolleginnen und Kollegen, die auch nur versuchen, ihre Arbeit zu machen), nichts sonst individuell seinen Bedürfnissen entsprechend adaptieren (Klima, Farbgestaltung, persönliche Gegenstände, Platz ...) kann?

## Spielraum muss man nutzen

Aber Lisa hat einen direkten Vorgesetzten, der für die Anliegen seiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr viel Verständnis hat. Er hatte vor vielen Jahren einen Sportunfall und hat auf der anschließenden Rehabilitation viel über sich und seinen Körper, aber auch über Ergonomie gelernt. Da ihm sein Rücken dennoch immer wieder Schmerzen bereitet, hat er zusätzlich nach einer Sportart bzw. einer Bewegungslehre gesucht, die ihm bei seinen speziellen Beschwerden Linderung verschafft. Ausprobiert hat er so ziemlich alles, was der Markt zu bieten hat. Jetzt hat er seine Übungen bzw. Bewegungen gefunden, mit denen er schmerzfrei durch den Alltag kommt.

Diese wertvolle persönliche Erfahrung hat ihn sehr geprägt. Er weiß, dass er als Vorgesetzter alles daransetzen muss, um für seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ideale Verhältnisse zu schaffen. Das Großraumbüro – eine Konzernvorgabe – konnte er nicht verhindern, aber er kann gemeinsam mit seinen **Präventivfachkräften** für ideale Ausstattung sorgen. Auch hat er das **ArbeitnehmerInnenschutzgesetz** auf seiner Seite, das er auch gegenüber der Konzernleitung einzusetzen weiß. Unterstützt wird er dabei von den Präventivfachkräften, die mit Kreativität und Engagement dabei helfen, immer wieder Lösungen zu finden.



© Richard Reichhart

Auch wenn die hier angegebenen Maße für Erwachsene ausgewiesen sind, sind auch für Kinder die rot eingezeichneten Winkel von Bedeutung.

So wurde gleichzeitig mit dem Großraumbüro auch die Möglichkeit für **Homeoffice** geschaffen und gemeinsam mit den hauseigenen Juristen vertraglich umgesetzt. Es gibt wenig offizielle Regelungen für Homeoffice, sodass man individuelle Regelungen nicht nur schaffen kann, sondern muss. Gleich zu Beginn wurden auch Lisa und ihre Kolleginnen und Kollegen in die Gestaltung der Homeoffice-Verträge miteinbezogen. Lisa hat auch mit Paul darüber gesprochen. Gemeinsam haben sie überlegt, wie das wohl mit den Kindern und ihrem Alltag am besten klappen könnte.

## Ergonomisches Wissen notwendig

Paul war zunächst etwas ablehnend, denn er konnte sich nicht so recht vorstellen, wie sie das umsetzen könnten. Auch hatte er viele offene Fragen und keinen Plan, wen er dazu befragen könnte. Sein direkter Vorgesetzter ist sehr konzentriert auf Produktivität und klammert alle anderen Themen aus. Zwar hat auch Paul einen reinen Bürojob und der Leistungsdruck ist auch in seinem Job sehr hoch, aber der Umgang damit unterscheidet sich sehr von dem an Lisas Arbeitsplatz. Doch die beiden tauschen sich darüber aus, wie sie die Work-Life-Balance gut bewältigen können, und lernen voneinander. Was **Ergonomie** ist, also die Passung zwischen Arbeit und dem Menschen, hat Paul erstmals von seiner Partnerin erfahren. Lisa bekommt sehr viel Unterstützung von den hauseigenen Präventivfachkräften und weiß zu schätzen, dass sie regelmäßig mit neuen Informationen versorgt wird. Auch bei der Einrichtung des



© J. Eder

Die Ergonomin stellt den Bürodrehstuhl gemeinsam mit Lisa auf ihre Höhe ein. Hier zeigt sich auch, wie wichtig es ist, das vor Ort zu machen, denn diese Position kann man nicht mit der Kamera eines Laptops in einer Videokonferenz einnehmen, schon gar nicht alleine!

Homeoffice-Arbeitsplatzes hat Lisa die Unterstützung einer Ergonomin in Anspruch genommen. So ist es bei ihr im Homeoffice-Vertrag auch geregelt. Sie musste niemanden in die Wohnung lassen, aber sie wollte dieses Angebot gerne annehmen (Verschwiegenheit ist für beide Seiten selbstverständlich, jedoch auch sicherheitshalber vertraglich geregelt). Ihr Vorgesetzter hatte die Etablierung einer Fachkraft für Ergonomie schon lange geplant, aber mit den Homeoffice-Verträgen wurde dies dann endlich umgesetzt. Wie sonst sollte er es schaffen, allen seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die nötigen ergonomischen Informationen gemäß ArbeitnehmerInnenschutzgesetz näherzubringen? Im

*»Wer daheim oder auf Dienstreise arbeitet, muss sich selbst helfen können. Das kann man nur mit dem nötigen Wissen! Also muss das Wissen zu den Leuten – und zwar jetzt erst recht!«*

**Brigitte-Cornelia Eder**

Büro kann man leicht Begehungen machen und mit den Leuten sprechen, sie unterstützen und ihnen helfen ... Aber wenn sie daheim arbeiten oder auf Dienstreise sind, müssen sie sich selbst helfen können. Also muss das entsprechende Wissen zu den Leuten – **Unterweisung und Information** sind die entscheidenden Stichworte dazu – und zwar jetzt erst recht! Auch stellt im Büro ja die Arbeitgeberin oder der Arbeitgeber die nötige Büroausstattung zur Verfügung und sorgt daher für eine ergonomische Arbeitsumgebung.

Von Konzernseite wurde es abgelehnt, die Büromöbel für das Homeoffice zur Verfügung zu stellen, sie stellen nur die digitale Ausrüstung bereit. Diese ist auch ergonomisch, und der Bildschirmarbeitsverordnung folgend, bekommt jede/r Mitarbeiter/in eine externe Tastatur und einen externen Monitor (oder mehrere, wenn es die Tätigkeit erfordert) zu seinem Laptop, sowie einen gesicherten Internetzugang bezahlt. Würde der Arbeitgeber auch Tische und Stühle zur Verfügung stellen, müssten diese jedenfalls auch ergonomisch gestaltet sein – so aber liegt es in der Verantwortung der Mitarbeiter selbst. Sie benötigen also das Wissen, wie sie sich selbst ergonomisch günstige und somit auch gesunde, sichere Bedingungen schaffen können. Darüber hinaus ist es wichtig – vor allem Lisas umsichtigem Vorgesetzten –, dass Kontakte zu Kolleginnen und Kollegen, aber auch zu Vorgesetzten, zum Betriebsrat, zu Präventivfachkräften und auch Klatsch und Tratsch (also zu informellen, aber durchaus wichtigen Informationen) nicht abreißen. Also sieht der Homeoffice-Vertrag, der eigentlich ganz offiziell **Telearbeitsvertrag** heißt, nur alternierende Telearbeit (= nur an manchen Tagen, also keine durchgehende, dauernde Telearbeit) vor. Somit hieß das für Lisa, sich mit Paul auf Tage zu einigen, an denen SIE zu Hause arbeitet und welche, an denen ER zu Hause arbeitet. Die beiden haben zwar eine nette Wohnung mitten in der Stadt mit einem kleinen Balkon, und auch jedes Kind hat ein eigenes Kinderzimmer, aber einen eigenen Raum für ein Büro gibt es leider nicht.

### Eine Ergonomin muss her!

Diese Problematik des fehlenden Büroraums war mit ein Grund, warum Lisa sich Hilfe geholt hat. Wie sollte sie den richtigen Platz in der Wohnung für ihre Büroarbeit finden? Auch einige andere Fragen stellten sich und obwohl sie das Merkblatt M 026 „Bildschirmarbeitsplätze“ der AUVA, die AK-Broschüre über Bildschirmarbeitsplätze und das Merkblatt M.plus 022 „Telearbeitsplätze“ der AUVA studiert und Recherchen im Internet durchgeführt hat, blieb vieles offen. Die Ergonomin musste her! Um das Optimum an Informationen herauszuholen, rief Paul auch beim Arbeitsinspektorat an. Seine Sicherheitsfachkraft war schwer zu erreichen, sein Arbeitsmediziner nie gleichzeitig mit ihm im Haus, die Sicherheitsvertrauenspersonen mit der Ergonomie nicht ganz so vertraut – also warum nicht? Er wurde bei seinem Anruf freundlich und hilfsbereit von der Arbeitsinspektorin beraten. Er bekam sogar das Angebot, dass man ihn bei Bedarf vor Ort zu Hause beraten würde. Immerhin betreuen die Arbeitsinspektionen mit nicht allzu viel Personal sehr viele Betriebe. Kämen sie jetzt wirklich zu jedem daheim auf Besuch, wäre der Zeitaufwand sehr hoch. Doch so nahm er die Beratung gemeinsam mit Lisa in Anspruch. Die Ergonomin kam also zu Lisa und Paul nach Hause. Gemeinsam suchten

sie einen passenden Platz neben dem Fenster aus, der genug Bewegungsraum für Lisa, Schreibtisch und Bürodrehstuhl ermöglicht. Nach getaner Arbeit kann dieser Platz mittels Paravent vom restlichen Wohn- und Kochbereich des Zimmers abgetrennt werden. Die täglichen Arbeitszeiten gehören ja sowohl formal als auch emotional eingehalten. Eine Art Ritual des Zur-Arbeit-Gehens und auch das klare Beenden der Arbeit sind wichtig für eine gesunde Work-Life-Balance. Auch helfen sie dem Partner und den Kindern zu erkennen, wann Arbeitszeit beginnt und wann wieder Zeit für anderes ist.

## Gutes Licht entlastet die Augen

Die erfahrene Ergonomin widmete sich dann sogleich der Beleuchtung. Sie hatte ihr **Luxmeter** mit dabei, da das menschliche Auge eine gesunde, **ausreichende** (mind. 500 Lux) **Beleuchtung** so gut wie nicht feststellen kann. Auch wenn die arbeitsstättenbezogenen Vorschriften (nach Arbeitsstättenverordnung) im Homeoffice und im mobilen Office, etwa auf Dienstreisen, nicht eingehalten werden müssen (es handelt sich nämlich um das Arbeiten an einer auswärtigen Arbeitsstelle), sollte man sie dennoch einhalten – der Gesundheit zuliebe! Die Ergonomin berichtet aus langjähriger Erfahrung, dass diese im Heimbereich so gut wie nie ausreichend ist. Wie sollte sie aber auch, denn sie ist ja für entspanntes Wohnen oder für spezielle Effekte und Stimmungen geplant worden. Erfreulicherweise ist der Sonnenschutz (vor Blendung und Reflexionen) zumeist sehr gut etabliert und kann und soll eingesetzt werden. Da die Zimmerbeleuchtung also fast immer zu wenig hell ist und auch kaum jemand extra für ein Büro alles aufstemmen und umbauen möchte, erweist sich eine Stehlampe (siehe Foto) als ideale Lösung. Diese kann platzsparend neben oder hinter einem Tisch platziert werden. Gibt es eine nicht allzu hohe, helle Raumdecke (mit eher glatter Wand), dann ist die Idealvariante eine Stehlampe, die nicht nur nach unten gestreut und entblendet leuchtet, sondern auch einen Lichtanteil nach oben hat, der über die Reflexion an der Decke gestreut wieder nach unten reflektiert wird. Man erkennt das daran, dass es keinen deutlich sichtbaren Lichtkegel gibt und somit auch – wenn man die Hand darunter hält – keine klar getrennten Mehrfachschatten, sondern einen eher verwachsenen Schatten. Bei einer LED-Leuchte sind entweder eine Milchglasabdeckung oder Prismen besonders wichtig, denn gerade bei LEDs zeigt sich dieses Phänomen der Mehrfachschatten besonders stark und kann die Augen sehr belasten. Die Augen sind bei Bildschirmarbeit ohnehin sehr gefordert!

Bei Lisa gibt es oberhalb des geplanten Schreibtischbereichs ein Regal, das sich sehr gut eignet, um darunter eine Licht-



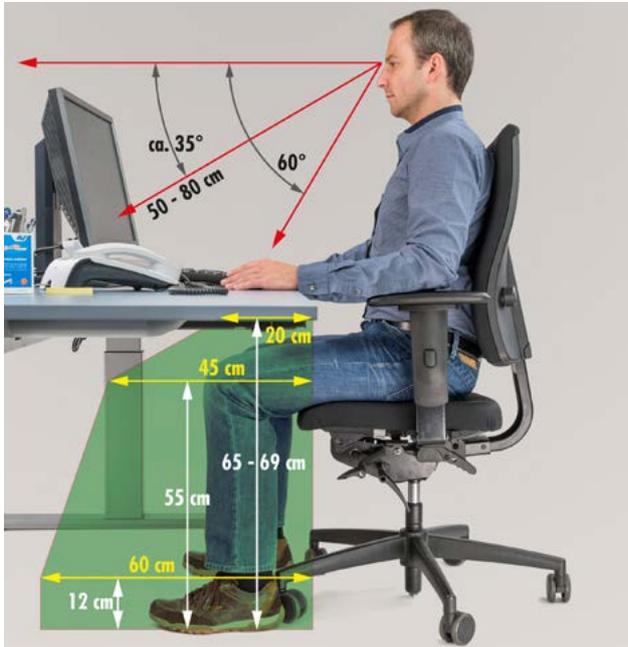
Eine Stehlampe mit direktem und indirektem Lichtanteil lässt sich auch ohne große Umbauten im Homeoffice aufstellen und bringt die meistens zu geringe Wohnungsbeleuchtung auf die arbeits-tauglichen mind. 500 Lux.

© Richard Reichhart

leiste anzubringen – natürlich wieder blendfrei! Zusätzlich zur Stehlampe und der normalen Zimmerbeleuchtung zeigt das Luxmeter jetzt angenehme 700 Lux. Trotz Alterung und Verschmutzung sollten es in einiger Zeit immer noch mind. 500 Lux sein. Der Blick ins Grüne aus dem Fenster zwischendurch tut zusätzlich den Augen und der Seele gut. Für die Augenübungen hat sich Lisa die Bilder aus den Merkblättern und ein Poster der AUVA aufgehängt. Sie macht die Übungen immer wieder mit der ganzen Familie, denn auch die Kinder sitzen schon viel vor dem Computer.

## Alternative Kinderzimmer

Im Zuge des Homeoffice wurden übrigens auch die Kinderzimmer optimiert (siehe Bild: richtige Einstellung für Kinder und Erwachsene). Mit dem Einzug der Laptops in die Kinderzimmer und immer längeren Arbeitsphasen der Kinder vor dem Computer kamen erste Bedenken auf, ob denn das gesund sei und was man für die Gesunderhaltung der Kinder tun könnte. Gut, dass Lisa und Paul von Anfang an „mitwachsende“ Kindermöbel gekauft hatten. Die waren also weit ergonomischer als ihre eigenen Möbel. Die



© Richard Reichhart

Der Fußraum soll auch im Homeoffice und bei der mobilen Arbeit eingehalten werden. Er sorgt für Bewegungsfreiheit. Die freie Sicht auf den Monitor bei aufrechter Haltung ist auch einzuhalten, um Nackenschmerzen zu verhindern.

Kindertische wurden bei jedem Wachstumsschub der Kinder angepasst. Bei Kindern war das selbstverständlich, auch die Schultaschen waren verstellbar und die höhenverstellbare Schreibtischstühle der Kinder haben eine **Lordosenstütze** (eine Wölbung im unteren Rücken, die beim geraden Sitzen unterstützt, siehe Bild) – für sich selbst jedoch hatten sie all das nicht. Aber das ändert sich ja gerade! Die verstellbaren Möbel im Kinderzimmer können auch für die Eltern passend eingestellt werden. Es ist durchaus eine Alternative, in einem der ergonomisch eingerichteten Kinderzimmer zu arbeiten, wenn die Kinder gerade in der Schule oder mit etwas anderem beschäftigt sind.



© F. Hutter

Die richtige Einstellung von Tisch und Sessel unterscheidet sich nicht zwischen Homeoffice und Büro.

Eine Kollegin von Lisa hat sich übrigens ein Kinderzimmer in ein schickes Büro umgebaut, ohne viel investieren zu müssen. Aber noch sind Lisas Kinder nicht so weit, schon auszuziehen und ein freies Zimmer zu hinterlassen – ein paar Jahre wird sie auf diesen Luxus wohl noch warten müssen. Also zurück zu dem „Arbeits-Eck mit Pa-

ravent“ im Wohnzimmer. Die Ergonomin checkt gerade die restlichen Umgebungsbedingungen. Mit Klima und möglichem Lärm ist sie sehr zufrieden, beides bietet keinen Grund zur Veränderung.

## Bürostuhl und Tisch werden optimiert

Jetzt muss Lisa Platz nehmen und der Arbeitsplatz wird gemeinsam auf Lisa eingestellt (siehe Bild). Die Ergonomin beginnt mit den Füßen, die flach auf den Boden gestellt werden können sollen. Da fällt ihr auf, dass der Bürodrehstuhl halb auf einem Teppich und halb auf dem Hartboden steht. Das sollte geändert werden auf: entweder nur Teppich oder nur Hartboden. Möglicherweise müssen dann die Rollen des Bürodrehstuhls ausgetauscht werden, denn je nach Bodenbelag gibt es andere Rollen!

Dann hockt sich die Ergonomin neben Lisa und schaut, ob die Oberschenkel gut auf dem Sessel aufliegen und in der rechtwinkligen Kniekehle eine Handbreit Platz frei ist, sodass die Bewegungsfreiheit nicht eingeschränkt wird und keine Druckstellen entstehen. In dieser Position entdeckt sie den Mistkübel unter dem Tisch und noch ein paar andere Gegenstände, die herausgeräumt werden müssen, damit genug Platz für die Beine und deren Bewegung vorhanden ist (Platz für Fußraum siehe Bild). Es ist zwar ein etwas älterer Tisch, aber eine Lade, die stören könnte, gibt es zum Glück nicht. Nach einigen Diskussionen und Überlegungen werden die Tischbeine wohl auf höhenverstellbare ausgetauscht, denn Paul soll ja hier auch arbeiten können. In der Übergangszeit jedoch bleibt der Tisch eher höher und die kleinere Lisa bekommt ein niedriges Podest unter die Füße: Einige alte Bücher und/oder Packungen von Kopierpapier werden zu einer soliden Auflagefläche zusammengebaut (ev. mit einem alten Regalbrett abgedeckt, um die Bücher zu schonen) und dienen als angenehm große Fußstütze. Der Sessel wird dementsprechend höhergestellt, sodass die locker hängenden Arme, wenn man sie im Ellenbogen auf einen rechten Winkel abbiegt, locker auf dem Tisch aufliegen können.

Der Tisch ist ein hübscher Glastisch. Er passt zwar wunderbar zur Einrichtung des Zimmers, aber er spiegelt ganz fürchterlich. Bevor er gegen eine Tischplatte mit matter, reflexionsarmer Oberfläche ausgetauscht werden kann, bekommt er eine flächendeckende Auflage aus hellem, farbigem Papier. Das kostet kaum etwas und schont die Augen. Die Tastatur kommt direkt vor Lisa, der Monitor gleich dahinter, sodass ihr Blick bei aufrechter Kopf im **90-Grad-Winkel** auf den Bildschirm trifft. Die oberste Bildschirmzeile darf nicht über Augenhöhe sein. Der Laptop kommt auf die Seite und bleibt nach Möglichkeit zugeklappt. Sie werden noch den Vorge-



Fotostrecke, wie man die Sitztiefe auf der Couch durch einen zweiten Polster optimieren kann, sodass im Knie ein rechter Winkel entsteht und eine Handbreit Platz im Kniegelenk bleiben kann für die nötige Bewegungsfreiheit.

setzen um eine Dockingstation bitten, damit nicht jedes Mal alle Kabel umgesteckt werden müssen. Alternativ kann man ja auch einige Geräte kabellos betreiben. In dem Fall ist es sehr praktisch, dass Lisa und Paul Laptops vom selben Hersteller haben. Sonst müsste der Tisch doch etwas größer und der Tischverteiler (Steckdose mit mehreren Steckplätzen) etwas länger sein. Immerhin lassen sich alle Kabel gut im Kabelkanal verstecken und verursachen so auch keine Stolperfallen.

Nun werden kurz die Tätigkeiten besprochen, die üblicherweise während der Arbeit zu Hause zu erledigen sind, denn danach richtet sich die Tischgröße. Zumeist geht es, wenn überwiegend digital gearbeitet wird, auch auf einer etwas kleineren Tischfläche als im Büro, z. B. mit 70 cm Tischtiefe und etwas weniger als 160 cm Tischbreite. Bei zwei Monitoren ist diese Tischgröße aber sehr wohl nötig, wobei andere Arbeitsmittel wie Drucker auf einem Kästchen daneben stehen sollten. Die Ergonomin nimmt auch noch die Couch und den Küchentisch unter die Lupe: Kann Lisa auch dort arbeiten? Oder sind sie für Paul in der richtigen Höhe? Paul ist recht groß, also ist er optimistisch und nimmt am Esstisch Platz. Die Ergonomin sieht sich das wieder von der Seite an. Lisa will es genau wissen und fragt, worauf sie achten muss. „Im Sitzen soll eine lotrechte Linie zwischen Ohr, Schultergelenk und Hüftgelenk gezogen werden können. Der Rücken soll in seiner natürlichen doppelten S-Form gut gestützt sein. Die rechten Winkel in Knie, Hüfte und im Ellenbogen haben wir vorhin schon gemeinsam besprochen. Der Kopf soll wirklich aufrecht sein, was gerade beim Laptop zu einem Problem wird, je größer jemand ist“, erklärt die Ergonomin. Immer wieder merkt Lisa, dass es gar nicht so einfach ist, das ganz alleine einzurichten. Ihre Dienstreisen werden eine Herausforderung, wenn sie auch dort ergonomisch und somit

gesund arbeiten möchte. Aber sie wird ihre Kreativität schon ausschöpfen, jetzt, wo sie weiß, worauf sie achten muss.

### Jeder Zentimeter zählt

Zurück zu Paul, der schon ungeduldig am Esstisch wartet. Das Problem mit den Küchentischen ist, dass sie normalerweise eine Normhöhe von 75 cm haben. Ein nicht höhenverstellbarer Schreibtisch hat eine Standardhöhe von 72 cm. Dann kommen natürlich noch die unterschiedlichen Proportionen jedes Menschen (einer hat längere oder kürzere Unterschenkel, ein anderer einen längeren oder kürzeren Oberkörper usw.) hinzu. Daher muss jeder für sich prüfen oder jemanden von der Seite schauen lassen, ob die Möbel passen oder ob, wie hier bei Paul, wieder gebastelt werden muss. Obwohl Paul groß ist, ist der Esstisch zu hoch für ihn. Da aber nur 2 cm fehlen, bekommt er eine große Holzplatte als Unterlage unter Sessel und Füße. Das ist insofern sehr praktisch, da nun auch die Kinder hier beim Essen leichter sitzen können. (Der Tisch bleibt am Boden. Stolperstellen entstehen keine, denn dort geht niemand vorbei – oder man nimmt das Brett vom Boden einfach wieder weg, wenn die Arbeit erledigt ist.) Was die Beleuchtung beim Arbeiten am Esstisch angeht, ist auch hier eine Stehlampe eine gute Möglichkeit. Die restlichen Einstellungen wiederholen sich wie schon zuvor beim Arbeitsplatz am Fenster. Nun geht es weiter zur Couch. Hier zeigt sich, dass die Sitztiefe zu hoch ist und sich das erst beheben lässt, wenn zwei (oder drei) Rückenpolster verwendet werden (siehe Foto) Auch ein kleiner zusätzlicher Polster direkt für den Rücken kann sowohl am Esstisch als auch auf der Couch sehr angenehm sein – vor allem, wenn man an diesem Ort länger als 20 Minuten am Stück bzw. zwei Stunden pro Tag arbeiten möchte. Hier ist der wichtigste Ratschlag laut Ergonomin der Haltungswech-



Die hier mit Pfeil markierte Stelle kann auch mit einer Jacke (mittleres Bild), einem Pullover (rechtes Bild) oder einem Polster unterstützt werden.

sel, Studien belegen das inzwischen eindeutig (siehe dazu die österreichischen Forschungsergebnisse von Dr. Bernhard Schwartz). Natürlich ist es herausfordernd, noch an einen Haltungswechsel bzw. Standortwechsel zu denken, wenn man konzentriert arbeitet.

Auch die 10 Minuten **Tätigkeitswechsel oder Pause** alle 50 Minuten, die zwar im Homeoffice nicht eingefordert werden können, aber aus gesundheitlichen Gründen (und abgeleitet aus der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers) eingehalten werden sollen, sind wichtig und notwendig, um die Leistungsfähigkeit über einen Tag zu erhalten. Lisas Vorgesetzter hat das bereits erkannt und freut sich, dass seine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wirklich viel schaffen an einem Tag. Paul dagegen wird immer angetrieben, sein Vorgesetzter glaubt noch immer, dass er mehr Arbeit bewältigen kann, wenn er weniger Pausen macht. Ein fataler Irrtum, denn Lisa beweist Paul täglich das Gegenteil. Noch ein Tipp der Ergonomin kommt am Schluss: Die kurzen Pausen für Bewegung zu nutzen! Aber sie warnt auch gleich, dass hier der Unfallversicherungsschutz natürlich nicht greift, sollte man sich dabei verletzen. Dennoch zahlt sich Bewegung immer aus, übrigens auch beim Telefonieren (Stolperstellen wie kleine Teppiche, Türschwellen, herumliegende Gegenstände, Spielzeug und Ähnliches nach Möglichkeit beseitigen!).

### Mobil ergonomisch arbeiten – eine Herausforderung

Nach diesem spannenden Besuch der Ergonomin geht es für Lisa auf Dienstreise. Sie fliegt nach Frankfurt und fährt dann noch ein Stück mit dem Zug zu einem Kunden, hat zwei Nächte in einem Hotel vor sich, bevor es mit denselben Verkehrsmitteln wieder zurück nach Hause geht. Aus

Interesse hat sie sich von der Ergonomin das Luxmeter ausborgt und sich gut erklären lassen, wie man richtig misst. Auch hat sie sich vorgenommen, die arbeitenden Leute auf der Reise zu beobachten. Sie achtet darauf, ob sie ergonomisch gesund arbeiten und wie bzw. ob sie für sich selbst ergonomische Lösungen finden. Es wird also eine besonders spannende Dienstreise. Lisa wird ihre Erkenntnisse mit der Ergonomin besprechen, damit die Kolleginnen und Kollegen auch davon profitieren können.

Am folgenden Tag geht es früh los, die AUVA-App Bildschirmarbeitsplätze auf dem Tablet ist sicherheitshalber mit dabei ([www.apps.auva.at](http://www.apps.auva.at)). Bereits am Flughafen beim Warten auf das Flugzeug zeigt sich, dass es zwar viele Lademöglichkeiten gibt und auch WLAN inzwischen überall gut und rasch verfügbar ist, jedoch die Sitzmöglichkeiten einiges zu wünschen übrig lassen. Auch die Beleuchtungssituation liegt überall deutlich unter 500 Lux. Selbst die großen Fensterfronten helfen da nicht viel, ganz im Gegenteil, sie führen oft zu Blendungen und es zeigen sich Reflexionen am Monitor. Spotbeleuchtung ist allorts zu finden, sowohl im Flughafen, als auch im Flieger selbst und später auch im Zug. Die Spots blenden, hell genug sind sie dennoch nicht. Die Ergonomin hat ihr noch den Tipp gegeben, eine Jacke oder einen Pullover zusammenzulegen und als Lordosenstütze zwischen Rückenlehne und Sessel zu positionieren. Eine angenehme Erleichterung, gerade und gestützt zu sitzen, wo kaum eine Sitzgelegenheit von der Größe und Form her wirklich für Lisa passen. Selbst die Fußstützen, die es immer wieder mal zu finden gibt, sind zumeist sehr klein und nur als zeitweilige Lösung (häufig wechseln!) zu betrachten, denn auf Dauer führen sie ebenfalls zu Zwangshaltungen, weil sie zu klein sind. Ebenso problematisch sind die Tischchen, die man im Flugzeug und im Zug teils zum Ausklappen, teils fix mon-

tiert, vorfindet. Sind sie zu hoch (siehe oben: rechter Winkel im Ellenbogen bei locker hängenden Armen und aufrechter Haltung), so ist es besser, sie wegzuklappen und stattdessen die (z. B. mit einem Kleidungsstück ausgestopfte) Laptoptasche als Unterlage am Schoß zu verwenden (siehe Titelfoto).

Für die Dienstreisen hat Lisa übrigens eine spezielle Folie auf ihren Laptop bekommen, die gegen neugierige Blicke schützt. Diese Folie lässt nur den Blick von vorne auf den Laptop zu und die Nachbarn oder auch hinter einem sitzenden Personen sehen nicht, welche sensiblen Daten der Firma sie gerade bearbeitet.

Im Hotelzimmer ist – wie meistens – ein fix montierter Tisch neben dem Bett als Schreibtisch angebracht, vor dem ein Holzstuhl steht. Dass da die Höhen kaum passen, liegt auf der Hand. Lisa ist es aber inzwischen schon gewohnt und sucht sich gleich diverse passende Polster und ist froh, eher klein zu sein, da sie sich ja doch immer wieder die Höhe mit Polstern einrichten kann. Paul hat es da sicher schwerer, er wird wohl immer wieder Probleme mit den Beinen haben und eher breitbeinig sitzen müssen, sich leicht vorbeugen und eventuell die Ellenbogen zur Seite nehmen (wenn es sein Nacken aushält) oder doch vielleicht auch im Hotel wieder die Laptoptasche als erhöhenden Untergrund verwenden müssen (zusätzlich zu Polstern auf der Sitzfläche und im Rücken). Jedoch ist beiden inzwischen klar, dass sie besonders auf Dienstreisen oft die Haltung und den Arbeitsplatz wechseln müssen, um ergonomisch und gesund arbeiten zu können.

Doch Lisa hat es geschafft und sich an jedem Standort zu helfen gewusst. Jetzt ist sie wieder zurück und kann ohne Schmerzen und Probleme ins Wochenende mit ihrer Familie starten. Das Firmenhandy ist abgeschaltet und der Laptop ist abgedreht. Der Paravent verdeckt den Arbeitsplatz mit einem hübschen Bild. Auch Pauls Vorgesetzter hat inzwischen verstanden, dass Paul wie immer zeitgerecht und ordentlich

seine Arbeit erledigt hat und er ihn in der Freizeit nicht anzurufen braucht.

Die Pandemie spielte zwar für Homeoffice an sich keine Rolle, hat jedoch dazu beigetragen, dass gewisse Abläufe und Abmachungen an Bedeutung gewonnen haben: Führungskräfte müssen ihre Führungsaufgaben noch gewissenhafter wahrnehmen als sonst, denn nur mit Vertrauen und klaren Zielvereinbarungen sowie mit klaren Regeln für ein konstruktives Miteinander lassen sich auch schwierige Arbeitssituationen und ein Führen aus der Ferne erfolgreich umsetzen. Paare müssen Vereinbarungen treffen, wer wann wo und wie konzentriert arbeitet – je enger der Raum ist, auf dem man zusammenlebt, desto wichtiger ist das. Abwechselndes Homeoffice ist bei geringem Platzangebot sicher die bessere Lösung. Kinder (und Haustiere übrigens auch) können und müssen ebenso lernen, wann sie sich selbst beschäftigen müssen und wann dann wieder Zeit für gemeinsame Aktivitäten ist. Offene Worte und klare Regeln erleichtern das Miteinander.

Lisa, Paul und die beiden Kinder haben es jedenfalls inzwischen sehr gut hinbekommen, sich ergonomisch, gesund und sicher im Homeoffice einzurichten. Wenn sie einmal nicht weiter wissen, dann fragen sie bei ihren Präventivfachkräften, der Ergonomin, bei der AUVA oder bei der Arbeitsinspektion einfach wieder nach. ■

Mag. Brigitte-Cornelia Eder  
Ergonomin  
AUVA-Hauptstelle, Abteilung für Unfallverhütung und  
Berufskrankheitenbekämpfung  
Brigitte-Cornelia.Eder@auva.at

## ZUSAMMENFASSUNG

## SUMMARY

## RÉSUMÉ



Wie kann man seinen Homeoffice-Arbeitsplatz ergonomisch gestalten und auf Dienstreisen gesund arbeiten? Anhand einer fiktiven Geschichte erläutert die Autorin jene Punkte, auf die besonders zu achten ist, und gibt praktische Tipps für eine kostengünstige Umsetzung. ■



How to set up an ergonomic home office and keep fit and healthy when away on business? The author tells a fictive story to illustrate important measures and gives practical tips for their cost-effective implementation. ■



Comment créer un espace de télétravail ergonomique et travailler sainement lorsqu'on est en déplacement? L'autrice présente, grâce à une histoire fictive, les points à prendre particulièrement en compte et donne des conseils pratiques pour une mise en œuvre économique. ■



# „3-L-Regeln“ für ein gesundheitsförderliches Homeoffice

Nicht immer sind die Bedingungen am Arbeitsplatz im Homeoffice gut für die Gesundheit. Gerade Licht, Lärm und Luft sind häufig vernachlässigte Aspekte, wenn es um das Arbeiten in den eigenen vier Wänden geht.

**RENATE HAIDEN**

**B**leiben Sie zu Hause! Diese Empfehlung und die Ausgangsbeschränkungen im Rahmen der Corona-Krise verlagerten für viele Menschen den Berufs- und Privatalltag in die eigenen vier Wände. Schon jetzt zeichnet sich ab, dass diese Form des Arbeitens in vielen Betrieben auch nach der Pandemie blei-

ben wird. Während bei den organisatorischen und rechtlichen Rahmenbedingungen sowie der Hard- und Software die Lernkurve enorm rasch gestiegen ist und auch psychologische Aspekte sowie die Ergonomie als bedeutende Faktoren wahrgenommen wurden, werden der **Beleuchtung, der Lärmbelastung und der Luftqualität** noch wenig Bedeutung

beigemessen. Das sollte sich aber zunehmend ändern, denn nach Angaben eines Schweizer Leitfadens zur gesundheitsförderlichen Gestaltung von Arbeitsräumen (<https://digitalcollection.zhaw.ch/handle/11475/6344>) hat die Arbeitsumgebung einen weitaus größeren Einfluss auf die Gesundheit des Einzelnen als die Arbeitsinhalte. Die Einrich-

tung eines möglichst ungestörten und fixen Telearbeitsplatzes zu Hause wird immer wieder empfohlen, hängt jedoch zu einem Großteil von den individuellen Wohnverhältnissen ab.

## Licht wirkt

Ohne Licht und Beleuchtung kommt kein Arbeitsplatz aus – das gilt auch zu Hause. In der Literatur finden sich zahlreiche Belege dafür, dass sogar rund **30 Prozent aller Unfälle** einen direkten oder indirekten Zusammenhang mit mangelhafter Beleuchtung aufweisen. Fest steht jedenfalls, dass die Wirkung des Lichts auf Gesundheit, Leistungsvermögen und Wohlbefinden einen höheren Stellenwert einnimmt, als dies noch vor einigen Jahren vermutet wurde. Nicht von ungefähr kommt es, dass das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz in § 22 (6) verlangt, dass Arbeitsräume ausreichend natürlich belichtet sein müssen, und die Arbeitsstättenverordnung in § 25 (1) festhält, dass nur Räume als Arbeitsräume verwendet werden dürfen, die möglichst gleichmäßig natürlich belichtet sind. Die Telearbeit im großen Stil ist noch zu kurz als breites gesellschaftliches Phänomen bekannt, als dass es dazu schon entsprechende Regelungen gäbe. Wer von zu Hause aus arbeitet, wird dafür wohl kaum größere Umbauten vornehmen und muss sich daher in erster Linie an den vorhandenen Gegebenheiten orientieren. Aber auch hier sind einfache Maßnahmen möglich, um gute Lichtverhältnisse zu schaffen.

Im Idealfall verfügt der Arbeitsplatz zu Hause über ausreichend **Tageslicht**, denn das schlägt sich entscheidend in der Qualität der Arbeit nieder. Neben seinen gesundheitsfördernden Wirkungen spart Tageslicht Energie und schafft erwünschte Sehbedingungen. Die Chronobiologie lehrt uns, dass der menschliche Biorhythmus aufgrund der Tageszeit dafür verantwortlich ist, ob wir uns wach oder müde fühlen. Ist

der Arbeitsplatz zu dunkel, werden wir rasch müde und träge. Außerdem sind die Augen belastet, was zu brennenden und tränenden Augen führen kann, in weiterer Folge auch zu Kopf- und Nackenschmerzen und zu Konzentrationsstörungen.

## Dekorativ allein reicht nicht

Je nach Witterung, Jahres- und Tageszeit sind die natürlichen Lichtverhältnisse unterschiedlich. Ausgleich und Unterstützung bieten künstliche Lichtquellen. Dabei ist darauf zu achten, dass der Arbeitsraum möglichst **gleichmäßig ausgeleuchtet** wird, denn Kontraste beanspruchen die Augen besonders. Zu Hause haben wir meist dekorative Deckenleuchten, die auf sanftes, gemütliches Licht ausgerichtet sind und bei Weitem nicht jene Lichtstärke aufweisen, wie wir sie aus Büroräumen kennen und gewohnt sind.

Für herkömmliche Schreibtischarbeit sind mindestens 500 Lux gefragt, bei älteren Mitarbeitern sollte der Wert zwischen 750 und 1.500 Lux liegen. Erreicht werden kann dieser Wert zum Beispiel mithilfe flacher LED-Leuchten, sogenannter Panels. Sie haben den Vorteil, dass sie sich unauffällig in Wohnräume integrieren lassen und für eine flächige Raumausleuchtung sorgen. Zusätzlich können weitere direkte, punktuelle Lichtquellen zum Einsatz kommen, wie Schreibtischlampen, Stehlampen oder Leselichter. Wichtig ist, dass diese Lichtquellen nicht blenden oder Schatten werfen. Man stellt sie daher am besten schräg neben dem Schreibtisch auf.

Auch zu helles Licht kann beim Arbeiten störend sein. Gegen einfallendes blendendes Sonnenlicht haben sich halbdurchlässige Lichtschutzfolien bewährt. Diese gibt es in den verschiedensten Ausführungen, von Klebefolien über Rollos bis hin zu Vorhängen. Ein Lichtplaner kann den Durchlässigkeits-

grad bestimmen – wie viel Licht durch die Lichteintrittsfläche auf die Arbeitsstätte einstrahlt – und die passende Variante gestalten, die idealerweise an den Sonnenstand angepasst werden kann.

## Forschung zur Lichtwirkung

Welche Lichtfarbe bei der Beleuchtung von Räumen mit Büro- und Bildschirmarbeitsplätzen zum Einsatz kommt, hängt von der gewünschten Raumwirkung ab. Warmweißes Licht hat einen relativ hohen Rotanteil, so wie das Licht von Kerzen oder Glühlampen, und bewirkt eine etwas wohnlichere Stimmung. Neutralweißes Licht weist ein ausgeglichenes Spektrum auf und wirkt eher sachlich. Tageslichtweißes Licht hat einen relativ hohen Blauanteil und wird bei Beleuchtungsstärken von 500 Lux vor allem abends eher als kühl empfunden. Als „dynamisches Licht“ werden Beleuchtungssysteme angeboten, bei denen sich unter anderem auch die Lichtfarben und die Beleuchtungsstärken im zeitlichen Verlauf verändern und so dem Tagesrhythmus anpassen.

Die AUVA hat in einer Laborstudie die unterschiedliche Lichtwirkung der Leuchtmittel „LED“ und „Leuchtstofflampe“ auf den Menschen untersucht. Im Rahmen des Projekts wurde ein Ansatz zur **dynamischen Beleuchtung** entwickelt, der den circadianen Rhythmus der menschlichen Leistungsfähigkeit berücksichtigen und unterstützen soll. Im zweiten Teil, einer Feldstudie, stand die Untersuchung unterschiedlicher Beleuchtungsansätze – statisch und dynamisch – im Fokus. Die Ergebnisse zeigen eine tendenziell höhere Akzeptanz der LED-Beleuchtung im Vergleich zur Leuchtstofflampenbeleuchtung. Auch die Konzentrationsfähigkeit sowie die Schlafqualität in der auf den Labortag folgenden Nacht zeigen sich bei LED-Beleuchtung signifikant höher als bei Leuchtstofflampenbeleuchtung. Forschungsbedarf ist



© Adobe Stock

noch hinsichtlich des lebensaltersabhängigen Bedarfs an Beleuchtungsstärke gegeben. Manche Studien zeigen, dass der vermehrte Lichtbedarf bereits im Alter von zirka 35 Jahren einsetzt. Unabhängig von Erkrankungen und Fehlsichtigkeiten tritt bei allen Menschen ab etwa dem 40. Lebensjahr eine spürbare, langsam anwachsende Verschlechterung der Sehleistung ein.

Die Tiefenwahrnehmung lässt nach, durch eine höhere Blendempfindlichkeit verschlechtert sich die Anpassung an grelles Licht. Etwa ab dem 50. Lebensjahr vermindert sich die Sehschärfe, ab rund 55 Jahren verzögert sich die Dunkeladaptation, engt sich das Gesichtsfeld ein und es dauert länger, Objekte scharf wahrnehmen zu können. Die Farbwahrnehmung verschlechtert sich ab etwa einem Alter von 70 Jahren.

### Gute Luft im Homeoffice

Bei anderen die Ergonomie beeinflussenden Faktoren, die im Büro öfter

Probleme bereiten, sieht es zu Hause besser aus – etwa beim **Raumklima**. Erfahrungsgemäß lüftet man in der Wohnung häufiger und sorgt aufmerksamer für eine angenehme Raumtemperatur – etwa durch Aus- oder Anschalten der Heizung oder durch den zu Hause sehr einfachen Griff zu einem Pulli.

Saubere Luft und die optimale Luftfeuchtigkeit sind wichtige Wohlfühlfaktoren. Ist die Luft trocken, abgestanden und mit Schadstoffen wie etwa Staub oder Tabakrauch belastet, so kann sich das rasch auf unser Wohlbefinden auswirken. Müdigkeit, Kopf- und Augenschmerzen sowie Konzentrationsschwäche sind spürbare Folgen. Schlechte Luft in Innenräumen kann gerade in der Erkältungszeit bereits bestehende Beschwerden wie Husten oder Heiserkeit weiter verschlimmern. Als angenehm wird eine Lufttemperatur in Arbeitsräumen zwischen 19 und 25 Grad Celsius empfunden, wenn in diesem Raum Arbeiten mit geringer körperlicher Belastung durchgeführt

werden, wie etwa Schreibtischarbeit. Die empfohlene Temperatur in Arbeitsräumen bietet eine große Bandbreite, sodass es in Büros oft zu Diskussionen kommt, sobald mehrere Personen im Raum sitzen – ein Umstand, den man aus dem Homeoffice kaum kennt. Hier kann man im Hinblick auf die Temperatur sehr gut auf die persönliche Tagesverfassung eingehen und die Werte nach den eigenen Bedürfnissen regeln.

Für ein optimales Raumklima ist nicht nur die **Raumtemperatur** maßgeblich, sondern in Abhängigkeit davon auch die **Feuchtigkeit** der Raumluft. Eine zu hohe oder zu niedrige Luftfeuchtigkeit können wir nicht sofort bemerken, sie kann aber mithilfe eines Hygrometers, das im Fachhandel erhältlich ist, leicht gemessen werden. Die Luftfeuchtigkeit gibt den Anteil an Wasserdampf in der Umgebungsluft an. Wie viel Wasser die Luft aufnehmen kann, hängt von der Temperatur ab: Je höher die Temperatur ist, desto mehr Wasserdampf kann die Luft aufnehmen. In Räumen, in denen man sich mehrere Stunden am Tag aufhält, liegt die optimale Raumluftfeuchte zwischen 40 und 60 Prozent.

Schwieriger wird es schon mit der Messung der Luftgeschwindigkeit. Hier ist gemäß Arbeitsstättenverordnung – und die gilt auch für Arbeitsplätze zu Hause – dafür zu sorgen, dass die Luftgeschwindigkeit an ortsgebundenen Arbeitsplätzen in Arbeitsräumen 0,10 m/s, wenn Arbeiten mit geringer körperlicher Belastung durchgeführt werden, über eine Mittelungsdauer von 200 Sekunden nicht überschreitet. Das zu messen ist natürlich zu Hause schon viel schwieriger. Als Faustregel gilt: Die Räume sollen nicht zugig sein, was aber ohnehin in privaten Wohnbereichen selten der Fall ist. Schließen Fenster nicht dicht ab, so kann das Vorlegen einer Decke oder das Anbringen von Dichtbändern gegen zu viel Zugluft helfen.

Der CO<sub>2</sub>-Gehalt in der Raumluft wird direkt von den anwesenden Personen und damit der ausgeatmeten Luft beeinflusst. CO<sub>2</sub>-Sensoren oder sogenannte CO<sub>2</sub>-Ampeln – das sind einfache und kostengünstige Messgeräte – sind gut geeignet und können auch im Haushalt eingesetzt werden. Für ein gutes Raumklima sorgt am einfachsten regelmäßiges Stoßlüften, damit eine gute Luftqualität erhalten bleibt und die verbrauchte Raumluft – das ausgeatmete CO<sub>2</sub> – gegen Frischluft getauscht wird. Stoßlüftung heißt, die gesamte Fensterfläche zu öffnen, und zwar im Winter für drei Minuten, im Frühjahr oder Herbst für fünf Minuten und im Sommer für zehn Minuten. Sind mehrere Personen im Raum, so können – sofern es nicht zieht – auch Türen offen bleiben, um das Luftvolumen zu vergrößern.

### Lärm auch zu Hause ein Störfaktor

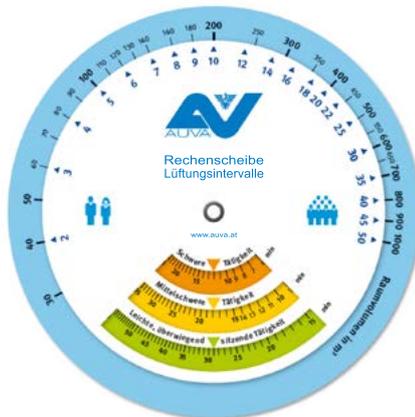
Maskentragen, Online-Meetings, veränderte Geräuschpegel und Arbeitsweisen haben teils überraschende Auswirkungen auf das Gehör. Aktuelle Untersuchungen des Verbands der Hörakustiker Österreichs belegen, dass die **Gehörempfindlichkeit** während der Pandemie zugenommen hat. Wer plötzlich viel allein ist, bei dem passt sich das Gehör an. Lärmsituationen, die bisher gar nicht aufgefallen sind, werden plötzlich als unangenehm und überfordernd erlebt.

Viele Menschen haben überhaupt erst durch das Maskentragen entdeckt, dass ihr Gehör nachlässt. Der Mund-Nasenschutz und FFP2-Masken dämpfen die für die Sprachverständlichkeit wichtigen höheren Frequenzen ab 1,0 kHz aufwärts. Fünf bis zehn Dezibel an Lautstärke fallen durchschnittlich weg. Zehn Dezibel entsprechen aber bereits einer Halbierung der Lautstärke. Wer das Gesagte nicht versteht, kann sich, wenn das Gegenüber eine Maske trägt,

## AUVA-Lüftungsrechner

Die von der deutschen Berufsgenossenschaft Nahrungsmittel und Gastgewerbe (BGN) entwickelte und ab August 2021 in Österreich über die AUVA bestellbare Rechenscheibe bestimmt abhängig von der Raumgröße und Anzahl der anwesenden Personen die Lüftungsintervalle.

- Wählen Sie auf dem äußeren Ring die Raumgröße in Kubikmetern m<sup>3</sup> (Länge × Breite × Höhe = Grundfläche × Höhe = Raumvolumen in Kubikmeter (m<sup>3</sup>)).
- Drehen Sie die Scheibe mit dem Schieberegler auf die Position, sodass die Anzahl der im Raum befindlichen Personen auf die Raumgröße zeigt.
- Lesen Sie nun ab, in welchem Zeitintervall Sie lüften müssen: auf der grünen Skala für leichte Tätigkeit (Gäste, aber auch Service), auf der orangen Skala für mittelschwere Tätigkeit oder auf der inneren Skala für schwere Tätigkeit.



Der Lüftungsrechner ist in Kürze über die AUVA-Website bestellbar.

auch nicht mit dem Ablesen von den Lippen behelfen.

Gerade für Menschen mit verminderter Hörleistung können Online-Meetings hilfreich sein, weil sie Kopfhörer verwenden und Störgeräusche ausblenden können. Andererseits hat man dank des Layouts der Meeting-Software oft bessere Chancen, die Gesichter aus der Nähe zu sehen und die Lippenbewegungen zu erkennen, als zum Beispiel bei einem physischen Treffen in einem großen Raum.

Lärm aus Küche, Bad oder Kinderzimmer macht es im Homeoffice oft schwer, sich zu konzentrieren und Nebengeräusche auszublenden. Nicht immer ist es möglich, zu Hause den Arbeitsplatz so ungestört abzuschirmen, dass der Lärm der Mitbewohnerinnen und Mitbewohner völlig ausgeblendet werden kann. „Tür zu“ klappt nur, wenn es auch einen eigenen Raum gibt, der als Büro genutzt werden kann und die geschlossene Tür auch als Zeichen des Ungestörtseins respektiert wird. Sitzen mehrere Familienmitglieder in einem Raum zusammen und müssen zeitgleich arbeiten, so können Trennwände hilfreich sein. Dicke Teppiche, Vorhänge oder Pflanzen helfen ebenfalls, Schallentwicklung zu unterbinden.

### Für eine gute Verbindung

Besondere Aufmerksamkeit erfordern Videokonferenzen, virtuelle Meetings und (Video-)Telefonie, die wohl auch in Zukunft den Arbeitsalltag prägen werden. Damit andere Familienmitglieder im Homeoffice nicht gestört werden, aber auch die oder der Sprechende selbst konzentriert dem Online-Talk folgen kann, sollte auf moderne, digitale Audiolösungen mit und ohne Kabel zurückgegriffen werden. Das breite Frequenzspektrum sorgt für natürlichere und klarere Gespräche, der in der Hörmuschel des Headsets integrierte Prozessorchip analysiert Anrufe,

Nutzerinnen und Nutzer werden über den Bildschirm informiert, wenn der Mikrofonarm nicht optimal positioniert ist, Umgebungslärm wird reduziert. In-Ear-Kopfhörer und kabellose Headsets ermöglichen gleichzeitige Mobilität. Gerade, wenn Audio und Video kombiniert werden, also etwa bei Videokonferenzen, ist hochwertige Technik von Vorteil, sodass Stimmen nicht verzerrt werden und Rauschen und Hintergrundgeräusche unterdrückt werden.

**Gute Kopfhörer** sollten sorgfältig ausgewählt werden. Viele Qualitätskriterien wie etwa die Qualität der Sprachübertragung oder die Schalldämmung können aus den Prospekten der Hersteller nicht auf Grundlage von vergleichbaren Messdaten beurteilt werden. Es empfiehlt sich daher ein Blick auf objektive Vergleichstests.

- **Anschlüsse:** Es wird empfohlen zu prüfen, welche Anschlussmöglichkeiten der Kopfhörer aufweisen sollte. Für die Verwendung am PC – etwa für Videokonferenzen – ist meist ein USB-Anschluss erforderlich. Für die Verwendung am Smartphone wird üblicherweise ein Klinkenstecker benötigt. Je nach Type verfügen nicht alle Smartphones über einen Klinkenstecker – dann sind noch zusätzliche Adapter erforderlich, um das Headset mit dem Smartphone zu verbinden. Es gibt auch Adapter für Klinken-

stecker zu USB. Damit kann das Headset dann sowohl am PC als auch mit dem Smartphone genutzt werden.

- **Kabellos oder kabelgebunden:** Headsets sind am Markt sowohl kabelgebunden als auch kabellos verfügbar. Die Verbindung bei kabellosen Headsets erfolgt meist über Bluetooth, wobei es dabei unterschiedliche Profile mit unterschiedlicher Übertragungsqualität gibt.
- **Tragekomfort:** Wichtig bei stundenlanger Verwendung ist ein hoher Tragekomfort. Der Anpressdruck der Kopfhörer an den Kopf sollte nicht zu stark sein. Die Kopfhörer sollten auch ergonomisch größenverstellbar sein, um diesen gut an die Kopfform anpassen zu können. Hierbei empfiehlt sich, die Kopfhörer probeweise zu testen und den Mitarbeitern mehrere zur Auswahl anzubieten. Praktisch sind auch Knöpfe und Einstellräder, mit denen Einstellungen wie Lautstärke oder Stummschaltung direkt am Kopfhörer vorgenommen werden können.
- **Schalldämmung des Kopfhörers:** Um die Hintergrundgeräusche zu reduzieren, ist eine gute akustische Abschirmung der Kopfhörerkapseln erforderlich. Dafür sind Kopfhörerkapseln nötig, die beide Ohren vollflächig umschließen und eine relevante Schalldämmung

aufweisen. Ergänzend zu dieser „passiven Schalldämmung“ können mit ANR (active noise reduction) Geräusche im tiefen bis mittleren Frequenzbereich und damit teilweise auch Sprache weiter reduziert werden. Das funktioniert am besten bei einigermaßen konstanten Geräuschen wie zum Beispiel Fluglärm oder im Zug.

- **Mikrofon:** Für den Gesprächspartner ist wichtig, dass hochwertige gerichtete oder mehrere Mikrofone des Headsets und die digitale Signalverarbeitung Störgeräusche reduzieren. Wichtig ist auch eine gleichmäßige Übertragung von Signalen in einem weiten Frequenzbereich, damit es nicht zu unnatürlichen Klangverfärbungen kommt.

Mag. Renate Haiden, MSc  
Publish Factory GmbH  
haiden@publishfactory.at

## ZUSAMMENFASSUNG



Licht, Lärm und Luft – diesen drei Faktoren muss im Homeoffice besonderes Augenmerk geschenkt werden, wenn man ermüdungsfrei und gesund arbeiten will. Die Autorin fasst die wichtigsten Punkte für ein gesundheitsförderliches Arbeiten in den eigenen vier Wänden zusammen. ■

## SUMMARY



Focus on light, noise and air to prevent fatigue and ill health in the home office. The author explains the most important measures for keeping fit and healthy in the home office. ■

## RÉSUMÉ



La lumière, le bruit et l'air : en télétravail, il convient de faire particulièrement attention à ces trois facteurs si l'on souhaite travailler dans des conditions saines et sans se fatiguer inutilement. L'autrice résume les principaux points permettant de travailler entre ses quatre murs tout en promouvant sa santé. ■

# Vorstellung eines AUVAFit-Projekts zum Thema Homeoffice

In einem heimischen Callcenter wurden im Rahmen eines AUVAFit-Projekts die Arbeitsplätze der Agents hinsichtlich ihrer Eignung für den Transfer in das Homeoffice analysiert.

SYLVIA ROTHMEIER-KUBINECZ



© Adobe Stock

**E**rgebnisse aus der Forschung zeigen: Nicht alle Aufgaben eignen sich dazu, im Homeoffice erledigt zu werden, bei der betrieblichen Kommunikation und Kooperation aus dem Homeoffice heraus ist Vorsicht geboten und Homeoffice ist nur unter bestimmten Voraussetzungen eine sinnvolle Ergänzung.

## 1. Ausgangslage und Situationsbeschreibung

Beispielsweise ist Homeoffice für Tätigkeiten geeignet, die man alleine ausführen kann und die konzentriertes Arbeiten

erfordern. Homeoffice begünstigt jedoch isoliertes Arbeiten, mit der Folge, dass nach 2,5 Tagen die Einsamkeit im Homeoffice zunimmt. Wer vier bis fünf Tage im Homeoffice arbeitet, hat Angst den Kontakt zu Kolleginnen und Kollegen zu verlieren [1]. Es gibt gewichtige, psychologisch gut belegbare Gründe, einen Anteil an direkter Kommunikation (*face to face*) beizubehalten [2]. Besonders eignen sich Arbeitsbesprechungen, Schulungen oder Prozesse zur Lösungsfindung für herkömmliche „analoge“ Informationsvermittlung von Angesicht zu Angesicht. Es hat sich gezeigt, dass bei direkter Kommuni-

kation Missverständnisse im Entstehen erkennbar und damit vermeidbar werden. Zudem sind die Lerneffekte beim Vorzeigen oder Beobachten von Handlungen vor Ort größer für beide Seiten als bei digitaler Kommunikation und Kooperation [3]. Forschungsergebnisse zeigen auch, dass Homeoffice – vorausgesetzt, die technische Ausstattung und die räumlichen Voraussetzungen sind optimal – nur dann eine sinnvolle Ergänzung ist, wenn sie freiwillig erfolgt, von der Mitarbeiterin bzw. dem Mitarbeiter gewählt wird und im Team mit den Anforderungen abgesprochen ist [1]. Homeoffice beeinflusst die Work-Life-Balance auch nur dann positiv, wenn es den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern mehr Autonomie gibt, ihre Arbeitszeit nach ihren Bedürfnissen und Vorlieben zu gestalten. Die Praxis zeigt, dass ein Großteil der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sich vorstellen kann, zumindest zwei Tage in der Woche im Homeoffice zu arbeiten. Das bestätigte auch die Umfrage im dargestellten AUVAFit-Projekt. Im vorliegenden Artikel werden die Erfahrungen aus einem AUVAFit-Projekt zum Thema Homeoffice zusammengefasst und diskutiert [4,5]. Das Projekt wurde in einem Callcenter durchgeführt, in dem die Arbeitsplätze der Agents hinsichtlich ihrer Eignung für den Transfer in das Homeoffice analysiert wurden.

**2. Auswahl der Arbeitsplätze und der eingesetzten Verfahren**

Die Aufgaben der Agents reichen von einfachen Vermittlungsanfragen bis zu komplexen Second-Level-Anfragen. Jeder Agent im Callcenter betreut minimal vier bis maximal zwanzig unterschiedliche Auftraggeber. Die Steuerungsgruppe identifizierte drei Gruppen von Agents, die jeweils die gleichen Auftraggeber mit jeweils ähnlichen Aufgaben betreuen. Diese drei prototypischen Arbeitsplätze wurden

einer Auftragsanalyse unterzogen. Mit dem objektiv bedingungsbezogenen Verfahren „Tätigkeitsbewertungssystem TBS-GA-L“ liegt ein geeignetes, qualitätsgesichertes Instrument zur Feststellung der Eignung der Aufgaben für Homeoffice vor [6,7].

**3. Ergebnisdarstellung und AUVAFit-Empfehlungen**

Zum Ableiten von Maßnahmen für die Bestgestaltung von Arbeit stehen im TBS-GA-L Mindestprofile und definierte Mindestanforderungen zur Verfügung, die eine Klassifikation von Aufgaben hinsichtlich ihrer Auswirkungen auf den Menschen zulassen. Beispielsweise wurden in der Forschung bestimmte Merkmalskombinationen identifiziert, die gültige (valide) Vorhersagen für Fehlbeanspruchung (vgl. Tab. 1) bzw. deren kurz- und langfristige Folgen nach der ISO 10075-1 erlauben [8]. In der Tabelle 1 findet sich ein Auszug jener Ergebnisse der Auftragsanalyse, die in ihrer Auswirkung auf den Menschen eine kritische Ausprägung annahmen und Handlungsbedarf anzeigten.

Aus dem Optimierungspotential (vgl. Tab. 1) ergaben sich die im folgenden genannten Empfehlungen.

**Ad 1. Fehlbeanspruchung**

Eine beanspruchungsoptimale Aufgabenverteilung ist eine wichtige Voraussetzung für das Arbeiten im Homeoffice. Es wurde eine ermüdungsfreiere Aufgabenverteilung nach den Gestaltungsgrundsätzen der Norm EN ISO 10075-2 empfohlen [9]. Das Bildschirmsystem ist Hauptarbeitsmittel. Rückenschmerzen und allgemeine Gesundheitsbeschwerden sind daher aufgrund der mangelnden körperlichen Abwechslung in allen drei Gruppen zu erwarten. Es wurde empfohlen, die AU-

Merkmale, die einen Handlungsbedarf anzeigen	Optimierungspotential in Hinblick auf den Transfer ins Home Office
1. Fehlbeanspruchung Ermüdung: ■ zeitliche Freiheitsgrade ■ Auftragswechsel ■ Teiltätigkeitsanzahl	Für konzentriertes Arbeiten im HO sind zeitliche Freiheitsgrade wichtig, um die Aufgaben in Ruhe erledigen zu können. Aufgaben, die abwechselnd eine längere und eine kürzere Gesprächsdauer erforderlich machen. Teiltätigkeitsanzahl: Aufträge, die sich inhaltlich mehr unterscheiden. Auftragswechsel bei langjährigen Aufträgen.
2. Mentale Anforderungen: ■ Lernerfordernisse und Kenntnisse ■ Verhältnis der Hauptebenen zueinander	Systematische Förderung des Erfahrungsaustausches. Lernen durch geeignete Rückmeldung über die Arbeit. Wissensweiterentwicklung durch Fortbildung. Ein optimales Verhältnis zwischen Aufgaben mit hohen und weniger hohen mentalen Anforderungen anstreben.
3. Arbeits- und Funktionsteilung: ■ Arbeitsteilung zwischen den Agents ■ Kooperation (TBS-GA-L, Merkmalsbereich B)	Mehr Kooperation und beruflicher Austausch schaffen. Durchdachte Auswahl der digitalen Kommunikationsmedien für HO.
Funktionsteilung Mensch und technisches System/ Rechner Beeinflussbarkeit: ■ Kooperation ■ Verhältnis Aktivität-Reaktivität ■ Inhaltliche Freiheitsgrade zwischen Inbound und Outbound wechseln; mehr Mitbestimmungsmöglichkeiten für die Agents	zwischen Inbound und Outbound wechseln; mehr Mitbestimmungsmöglichkeiten für die Agents

Tabelle 1: Auszug aus den Ergebnissen der AUVAFit-Auftragsanalyse mittels TBS-GA-L [7]



Abbildung 1: lafob: flexible.office.network [12]

VA-Angebote anlässlich des Präventionsschwerpunkts wahrzunehmen. 2021/2022 setzt die AUVA im Rahmen des Präventionsschwerpunkts zahlreiche Aktivitäten im Bereich MSE [10].

### Ad 2. Mentale Anforderungen

Aus den unterschiedlichen Aufgaben und ihren Tätigkeiten ergeben sich unterschiedlich hohe Arbeitsanforderungen. Diese reichen von Tätigkeiten, die automatisiert erfolgen und keine Aufmerksamkeit benötigen (z. B. Vermittlung, Routineauskunft, Backoffice) über Tätigkeiten, die Konzentration erfordern, aber nach Regeln abzuarbeiten sind (Störungsanfragen, Rechnungskorrekturen), bis zu hoch komplexen Anfragen, die Konzentration und spezifisches Know-how erfordern, wie z. B. bestimmte Second-Level-Anfragen. Ein optimales Verhältnis zwischen diesen drei Anforderungsgruppen beträgt laut Forschungsergebnissen jeweils mindestens 20 % des Tagespensums (TBS-GA-L, Skala D 1.2.) [7]

### Ad 3. Arbeits- und Funktionsteilung

Die Einführung von Homeoffice verändert die Ebenen „Arbeitsorganisation“ und die „Schnittstelle Mensch-Technik“. Ausschlaggebende Merkmale bei der Bewertung der beiden Ebenen sind Durchschaubarkeit, Vorhersehbarkeit und Beeinflussbarkeit. Sie zählen zu den Grundbedürfnissen des Menschen. Die Ergebnisse der Auftragsanalyse zeigten bei einigen Merkmalen eine für den Transfer ins Homeoffice ungünstige Ausgangslage, insbesondere in Bezug auf den Merkmalsbereich B „Kommunikation und Kooperation“.

### Kooperation und Informationsaustausch im Homeoffice

Der Merkmalsbereich B wurde deshalb in Bezug auf die Auswirkungen auf die Tätigkeit im Homeoffice betrachtet. Die Bewertung der Arbeitsmerkmale hat ergeben, dass einige Skalen im Homeoffice jeweils um ein bis zwei Stufen niedriger zu bewerten sind und damit ein noch kritischeres Ausmaß annehmen (siehe Tab. 2). Arbeitsbedingte Kooperation wird durch räumlich-organisatorische Bedingungen

im Homeoffice erschwert, es begünstigt isolierte Einzelarbeit (TBS-GA-L, Skala B 1.4.). Kooperation ist durch die Arbeit im Raumverband (im Büro) leichter möglich (TBS-GA-L, Skala B 2). Auch über andere Dinge als den eigenen Arbeitsauftrag reden zu können, ist wiederum für den Zusammenhalt wichtig (TBS-GA-L, Skala B 4.2.). Im Homeoffice nimmt der Anteil der direkten Kommunikation ab und der Anteil der indirekten Kommunikation durch Verwendung von Microsoft Teams und Chat zu, was sich in einer niedrigeren Bewertung auswirkt (TBS-GA-L, Skala B 6.2.). Den Gesprächspartner zu sehen und zu hören (Mimik, Gestik, Sprach-Melodie, Gesichtsausdruck ...) ist immer am wirksamsten für die Informationsübermittlung und schafft Vertrauen (vgl. Kap. 1).

Andererseits hat sich auch gezeigt, dass die Nutzung von Microsoft Teams es ermöglicht, Informationen mit Kolleginnen und Kollegen der ganzen Gruppe (Art des Informationsaustausches, B 6.2.) anstelle nur einer ausgewählten Kollegin oder einem ausgewählten Kollegen im Büro auszutauschen. Regelmäßiger Erfahrungsaustausch ist wichtig und notwendig für die Wissensweiterentwicklung als wertvolles Gut des Betriebes (siehe Abb. 1). Damit der berufliche Erfahrungsaustausch im Homeoffice nicht „auf der Strecke“ bleibt, wurde empfohlen, sich diesem Thema ausführlicher zu widmen. Regelmäßig in den Arbeitsalltag eingebaut, erfüllt es den Zweck von Kurzbesprechungen.

**Beispiel:** E-Learning-Software eines dänischen Einzelhandelsunternehmens:

„Projektleiter senden Aufgaben (...) zu Schulungszwecken an die Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter senden ihre Antworten über die Anwendung zurück, und ein anschließender Dialog kann entstehen. Diese Übungen werden als Teil der Arbeitszeit betrachtet, und die App wird häufig genutzt, nicht nur für Schulungen, sondern auch für die Kommunikation im Team oder um Supportanfragen zu stellen. Das Tool wird als eine gute Möglichkeit angesehen, Unterstützung zu leisten und Wissen zu teilen“ (Übersetzt mit DeepL; Seite 39). [11] Die Ergebnisse aus der

Arbeitsmerkmal	Büro	Homeoffice
Kooperationserschwerisse B 1.4	1	0
Form der Kooperation B 2	2	0
Kommunikation / nicht auftragsbedingt B 4.2	1	0
Art des Informationsaustausch B 6.2	3	1

Tabelle 2: Vergleich der Einstufung bestimmter Aspekte von Kommunikation und Kooperation [7]

objektiven Analyse konnten in den Workshops (siehe Kap. 4) aus dem Erleben der Agents subjektiv bestätigt werden [13].

#### 4. Beschreibung der AUVAfit-Intervention

Als Workshop-Thema für die AUVAfit-Intervention im Callcenter wurde vorgeschlagen, bei der Optimierung der Auftragsverteilung im Sinne der AUVAfit-Empfehlungen zu unterstützen. Die Beteiligung der Agents war dabei entscheidend. Dazu sammelten sie im Mitarbeiter/innen-Workshop (MA-WS) zunächst Beispiele, was eine Aufgabe oder einen Arbeitstag besonders anstrengend macht, oder eben nicht. Aus diesen Beispielen wurden dann folgende sieben Kriterien abgeleitet, die im Schulnotensystem (1–5) bewertet werden können (siehe Tab. 3). Zur Überprüfung der Gebrauchstauglichkeit der Kriterien wurden exemplarisch sowohl im MA-WS als auch im Führungskräfte-(FK)-WS jeweils zwei Auftraggeber nach diesen Kriterien bewertet, was leicht gelang. Somit steht ein praktikables Verfahren zur Verfügung, um bei künftigen Aufträgen die Arbeitslast gleichmäßig auf die Agents zu verteilen.

#### 5. Interpretation und Diskussion der Ergebnisse

Die Erfahrungen aus einem AUVAfit-Projekt in einem Callcenter haben gezeigt, dass es wichtige Voraussetzungen für ein reibungsloses Arbeiten im Homeoffice gibt.

##### 1. Gut gestaltete Aufgaben

Für den Transfer von beruflichen Aufgaben in das Homeoffice ist entscheidend, dass es gut gestaltete Aufgaben im Sinne der

ISO 6385 sind. „Diese Standards formulieren gesicherte Gestaltungsziele und entlasten die Arbeitspsychologie von dem neuerlichen Nachweis, dass im Sinne der ISO 6385 gut gestaltete Tätigkeiten tatsächlich niedriges Beschwerdeniveau und größere Arbeitszufriedenheit aufweisen.“ [2]. Das AUVAfit-Projekt hat gezeigt, dass die Arbeit im Homeoffice unter Umständen eine Arbeitsneugestaltung notwendig macht, um einer kritischen Ausprägung von Arbeitsmerkmalen vorzubeugen.

*Homeoffice beeinflusst die Work-Life-Balance nur dann positiv, wenn es den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern mehr Autonomie gibt, ihre Arbeitszeit nach ihren Bedürfnissen und Vorlieben zu gestalten.*

Sylvia Rothmeier-Kubinecz

##### 2. Durchdachte Medienwahl

Die Möglichkeit der Medienwahl sollte für das Homeoffice bewusst genutzt und bezogen auf eine menschengerechte Arbeitsgestaltung überdacht werden. Bei geeigneter Medienwahl können sich durch digitale Arbeitsmittel neue Möglichkeiten eröffnen und Informations- und Kommunikati-

Kriterium zur Bestverteilung	Niedrigste Ausprägung	Bedeutung	Höchste Ausprägung	Bedeutung
Anzahl gleichzeitig zu bedienender Medien	1	keine	5	alle möglichen
Gleichzeitige Bearbeitung unterschiedlicher Aufträge	1	wenige	5	viele
Abwechslung	1	monoton	5	abwechslungsreich
Komplexitätsgrad der Aufgabe	1	niedrig	5	hoch
Zeitlicher Druck + Menge der Anrufe	1	keiner, wenige	5	hoher, viele
Emotions- und Gefühlsarbeit erforderlich	1	keine	5	erforderlich
Vollständigkeit der Arbeitsunterlagen	1	Unterlagen (U) fehlen	5	U strukturiert und vollst. vorhanden

Tabelle 3: Kriterien zur Bestverteilung der Auftraggeber auf die Agents

		HO-geeignet Schulnotensystem	HO-ungeeignet Schulnotensystem
1	Anzahl gleichzeitig zu bearbeitender Medien	1–3	3–5
2	Gleichzeitige Bearbeitung unterschiedlicher Aufträge	1–2	3–5
3	Abwechslung	1–5	1–5
4	Komplexitätsgrad der Aufgabe	3–5	1–3
5	Zeitlicher Druck + Menge der Anrufe	1–2	3–5
6	Emotions- und Gefühlsarbeit erforderlich	1–5	1–5
7	Vollständigkeit der Arbeitsunterlagen	5	1–5

Tabelle 4: HO-geeignete und HO-ungeeignete Aufgaben

onsverlust verhindert werden. Nicht jede Information muss schriftlich ausgetauscht werden, weil digitale Arbeitsmittel verfügbar sind. Wie das AUVAFit-Projekt bestätigt hat, gibt es triftige, psychologisch gut belegbare Gründe, einen Anteil an direkter Kommunikation zu erhalten bzw. beizubehalten (TBS-GA-L, B 1.1, B 1.2, B 6.2, B 1.4.) [7].

### 3. Bewertung von HO-geeigneten Aufgaben

Das AUVAFit-Projekt hat gezeigt, dass es möglich ist, gebrauchstaugliche objektive Kriterien zur Bestverteilung der Arbeitsaufträge nach mehreren Aspekten (vgl. Kap. 3) zu entwickeln. In Tabelle 4 wurde eine Einschätzung von Homeoffice-geeigneten und Homeoffice-ungeeigneten Aufträgen (vgl. Kap. 1) anhand der Kriterien vorgenommen und Unterschiede exemplarisch gegenübergestellt. Im AUVAFit-Projekt konnten weitere wichtige Voraussetzungen für Homeoffice aufgezeigt werden und für den Betrieb eine praxisnahe Lösung zur Bewertung von Arbeitsaufträgen entwickelt werden. ■

### LITERATURVERZEICHNIS

- [1] Boch, D. (2021). Flexible Arbeitswelten. Arbeiten in Zeiten der Pandemie – Zwischen Coworking und Homeoffice. Mensch – Technik – Organisation, Band 52. vdf Hochschulverlag AG an der ETH Zürich.
- [2] Hacker, W. (2018). Menschengerechtes Arbeiten in der digitalisierten Welt. Eine wissenschaftliche Handreichung. Mit einem Vorwort von Eberhard Ulich. vdf Hochschulverlag AG an der ETH Zürich.
- [3] Hacker, W. (2020). Arbeitsgestaltung als Informationsmanagement. Zeitschrift für Arbeitswissenschaft. Vol. 74, Nr. 4, 306–312: Springer Verlag.
- [4] Rothmeier-Kubinecz, S. (2013). AUVAFit: Präventionsprojekt zur Verbesserung der Arbeitsqualität. Sichere Arbeit, Heft 6. Wien; S. 28–35. Wien: Medieninhaber AUVA
- [5] Rothmeier-Kubinecz, S. (2015). QUALITÄT DER ARBEITSPLÄTZE.

AUVAFit zeigt erfreuliche Ergebnisse; Sichere Arbeit. Heft 4. S. 32–41. Wien: Medieninhaber AUVA

- [6] ÖNORM EN ISO 10075-3 (Ausgabe: 2004-11-01). Download 15.6.2021: [https://www.aowpsychologie.com/c\\_OeNORM\\_EN\\_ISO\\_100753.1001,140-----,,2.html](https://www.aowpsychologie.com/c_OeNORM_EN_ISO_100753.1001,140-----,,2.html)
- [7] Hacker, W., Rudolph, E. & Schönfelder, E. (2017). Tätigkeitsbewertungssystem – Geistige Arbeit (TBS-GA-L). Mattersburg: PT Verlag.
- [8] ÖNORM EN ISO 10075-1 (Ausgabe: 2018-01-01). Download: 15.6.2021: [https://www.aowpsychologie.com/a\\_OeNORM\\_EN\\_ISO\\_100751.1001,101-----,,2.html](https://www.aowpsychologie.com/a_OeNORM_EN_ISO_100751.1001,101-----,,2.html)
- [9] ÖNORM EN ISO 10075-2 (Ausgabe: 2000-06-01), Download: 15.6.2021: [https://www.aowpsychologie.com/b\\_OeNORM\\_EN\\_ISO\\_100752.1001,102-----,,2.html](https://www.aowpsychologie.com/b_OeNORM_EN_ISO_100752.1001,102-----,,2.html)
- [10] AUVA-Präventionsschwerpunkt: Packen wir's an! – Muskel-Skelett-Erkrankungen (MSE). Download: 15.6.2021: <https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007.860817&portal=auvaportal>
- [11] Eurofound (2020). Telework and ICT-based mobile work: Flexible working in the digital age, New forms of employment series, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- [12] Iafob: Institut für Arbeitsforschung und Organisationsberatung GmbH; iafob Download 24.2.2021: [http://flexible-office-netzwerk.net/downloads/161103\\_iafob\\_fon-Flyer.pdf](http://flexible-office-netzwerk.net/downloads/161103_iafob_fon-Flyer.pdf)
- [13] Weger, G., Aleksandrova, P. (2021). Bericht über die AUVAFit-Interventionen.

AOW Ψ ExpertInnen-Datenbank der AUVA:

[www.aowpsychologie.com](http://www.aowpsychologie.com)

Mag. Sylvia Rothmeier-Kubinecz  
Arbeits- und Organisationspsychologin  
AUVA-Hauptstelle, Abteilung für Unfallverhütung und Berufskrankheitenbekämpfung  
[sylvia.rothmeier@auva.at](mailto:sylvia.rothmeier@auva.at)

### ZUSAMMENFASSUNG

 Die Autorin fasst die Erfahrungen und Ergebnisse eines AUVAFit-Projekts zusammen, bei dem es um Möglichkeiten der Einführung von Homeoffice für Callcenter-Agents ging. ■

### SUMMARY

 The author shares her experiences and the results of an AUVAFit project dealing with the possibility of introducing home office work for call centre agents. ■

### RÉSUMÉ

 L'autrice résume les expériences et les résultats d'un projet de l'AUVAFit portant sur la possibilité d'introduire le télétravail chez les agents des centres d'appel. ■



© pedrofigueras / pixabay

# Stress im Homeoffice?

## Tipps für eine förderliche Arbeitsgestaltung

Neue Möglichkeiten der Arbeitsgestaltung eröffnen neue Chancen – aber auch neue Risiken. Um potenzielle Ressourcen möglichst gut zu nutzen und Risiken für Belastungen zu minimieren, sind in puncto Homeoffice einige Aspekte zu beachten.

EVA BLÖDORN, SYLVIA EBNER, SUSANNE MITTERMAYR

**E**ine der großen Stärken von Homeoffice und elektronischer Vernetzung hat sich in der Pandemie gezeigt: Es war in vielen Bereichen möglich, den Betrieb und Beschäftigungsverhältnisse aufrechtzuerhalten. Die damit erlebte **Jobsicherheit** stellt bereits eine starke Ressource für alle Betroffenen dar. Viele Personen finden Gefallen am Arbeiten im Homeoffice – nicht nur wegen des Wegfalls des täglichen Arbeitsweges und der damit verbundenen Ärger-

nisse über andere Verkehrsteilnehmerinnen und -teilnehmer. Auch die flexibel(er)e Einteilung des Arbeitsalltags kommt vielen zugute. Und da es meist zu weniger Unterbrechungen durch Kolleginnen und Kollegen kommt, kann im Homeoffice viel konzentrierter und häufig auch produktiver als im Büro gearbeitet werden. Der Handlungsspielraum, sprich **inhaltliche und zeitliche Flexibilität** bei der Aufgabenbewältigung, gehört zu den wichtigsten Ressourcen der Arbeits-

gestaltung, kann das Stresserleben senken und dazu führen, im Homeoffice Privat- und Berufsleben besser miteinander vereinbaren zu können. Damit die damit verbundene erhöhte Selbstorganisation nicht zur Überforderung führt, sollte man nachfolgenden Überlegungen Aufmerksamkeit schenken.

## Homeoffice ist nicht für alle Tätigkeiten gleich gut geeignet

Vor der Einführung von Homeoffice sollte überlegt werden, welche Arbeitstätigkeiten überhaupt dafür geeignet sind. Im Allgemeinen zählen dazu Aufgaben, die hohe Konzentration erfordern, wenig Austausch mit anderen benötigen, und viel Gestaltungsspielraum bieten. Insofern ist Homeoffice in Pandemiezeiten eine Ausnahmeerscheinung, da es hier primär gilt, Kontakte und damit Ansteckungsrisiken zu verringern. In pandemiefreien Zeiten sollte das Augenmerk verstärkt darauf gerichtet werden, inwieweit die Art der durchzuführenden Tätigkeit zu den Rahmenbedingungen eines Homeoffice-Arbeitsplatzes passt.

## Arbeit sollte nicht ausschließlich daheim stattfinden

Bei Personen, die etwa zwei bis drei Tage pro Woche im Homeoffice arbeiten, ist die Arbeitszufriedenheit hoch, der Kommunikations- und Informationsfluss ausreichend, und Gefühle sozialer Isolation bleiben weitgehend aus. Vier bis fünf Tage wöchentlich im Homeoffice verursachen deutlich mehr negative Folgen bis hin zum Gefühl sozialer Isolation.

## Geeignete technische Ausstattung und Unterstützung

Wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf technische Hilfsmittel zur Erledigung der Aufgaben und zur Kommunikation angewiesen sind, sollten diese Mittel in angemessener Funktionalität zur Verfügung stehen. Leider funktioniert die Technik nicht immer so, wie sie gerade soll, und nicht alle Anwenderinnen und Anwender sind erfahren (genug) im Umgang damit. Daher ist es wichtig, raschen und unkomplizierten Support aus der Ferne anzubieten, um produktive Arbeit und Teilnahme an Meetings zu ermöglichen und unnötigen Stress und Ärger bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu vermeiden.

## Auf Arbeits- und Ruhezeiten achten!

Im Homeoffice werden, meist aufgrund von (zu) hoher Arbeitsintensität, **deutlich mehr Arbeitsstunden** geleistet als vor Ort im Unternehmen – auch in der unbezahlten Freizeit. Gerade bei für Homeoffice besonders gut geeigneter Wissensar-

beit ist der tatsächliche Aufwand zur Zielerreichung oft nur schwer abschätzbar. Hier gilt: Vorsicht und Augenmaß bei der Vereinbarung von Arbeitszielen! Sollte es nicht gelingen, das Vereinbarte in der vorgesehenen Zeit fertigzustellen, ist eine Rücksprache mit Vorgesetzten unerlässlich!

Abgesehen davon, dass Arbeitszeitaufzeichnungen ohnehin meist gesetzlich verpflichtend sind, helfen sie im Homeoffice auch der (eigenen) Kontrolle von Mehrstunden und der Einhaltung vorgeschriebener Ruhezeiten. Die Begrenzung von Tages- und Wochenarbeitszeit sowie das erforderliche Ausmaß von Ruhe- und Urlaubszeiten sind nämlich wichtig, um ein „Abschalten“ zu ermöglichen. Ein Nichteinhalten von Ruhezeiten kann längerfristig gesundheitsschädigende Auswirkungen haben, von Schlafstörungen bis zu einem schlechteren allgemeinen Gesundheitszustand.

## Pausen erhalten die Leistungsfähigkeit

Im Homeoffice wird leicht(er) auf Pausen vergessen. Dabei sind diese wichtig, um Konzentrations- und Leistungsfähigkeit zu erhalten und um Fehler zu vermeiden. Neben der Mittagspause sind Kurzpausen, je nach Tätigkeit alle ein bis zwei Stunden, wichtig für den Erhalt der Produktivität. Bei vorwiegender Bildschirmarbeit wäre es aber kontraproduktiv, in der Pause privat im Internet zu surfen. Werden in der Pause Haushaltstätigkeiten verrichtet, sollten diese nicht in belastende Arbeit ausarten.

## Selbstorganisation ist notwendig

Teilweise ist die Mehrarbeit im Homeoffice darin begründet, dass man unbedingt beweisen möchte, zu Hause mindestens genauso leistungsfähig zu sein wie in der Arbeitsstätte. Ein anderer Grund kann sein, dass man aufgrund schlechter Selbstorganisation einiges an Zeit vertrödelte hat und diese wieder aufholen will. Techniken aus Zeitmanagement-Seminaren können hilfreich für die Selbstorganisation sein. Eine gute Strategie ist zum Beispiel, am Ende des Arbeitstages die To-do-Liste für den nächsten Tag anzulegen. Meist hat man parat, welche Punkte noch zur Erledigung offen sind, und muss sich nicht am nächsten Morgen wieder alles zusammensuchen. Das Erstellen der Liste ist ein gutes Signal dafür, dass die Arbeit für heute zu Ende ist – und ermöglicht am nächsten Morgen einen rascheren Start in den Arbeitstag.

## Klare Absprachen und Regeln

Mit dem Einzug neuer Technologien wurde es in vielen Bereichen üblich, auch außerhalb der offiziellen Arbeitszeiten telefonisch erreichbar zu sein oder E-Mails zu beantworten. Diese Tendenz wird durch mobile, frei einteilbare Arbeit



© Serena Wong / pixabay

Um potenzielle Ressourcen möglichst gut zu nutzen und Risiken für Belastungen zu minimieren, gilt es, im Homeoffice verschiedenen Aspekten Beachtung zu schenken.

noch verstärkt. Auch wenn diese Erreichbarkeit nicht explizit gefordert ist, entsteht oft das Gefühl, dass sie erwartet wird. Speziell dort, wo Vorgesetzte selbst E-Mails weit außerhalb der Arbeitszeiten verschicken, fühlen sich Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oft unter Druck, es ihnen gleich zu tun.

*»Klare Regeln und Vertrauen sind wichtig für das Arbeiten im Homeoffice.«*

**Susanne Mittermayr, Sylvia Ebner, Eva Blödorn**

Was auf den ersten Blick nach hohem Arbeitsengagement und Kollegialität aussieht, ist insofern problematisch, als es die tatsächlich arbeitsfreie Zeit zum „Abschalten“ verkürzt. Klare Absprachen und Regeln mit Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzten, klare Rahmenbedingungen bezüglich Erreichbarkeit und erwarteter Antwortzeit sind hier besonders wichtig. Manche Unternehmen unterbinden auch die Weiterleitung von E-Mails außerhalb der Arbeitszeit. Führungskräfte sollten selbst mit gutem Beispiel vorangehen und Arbeitszeiten einhalten. Ist das nicht möglich, sollten sie es explizit machen, dass sie von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht dasselbe erwarten. Wenn hochkonzentriertes Arbeiten notwendig ist, man aber durch eingehende E-Mails leicht abgelenkt wird, kann man das Mailprogramm für diese

Zeit auch schließen. Telefone lassen sich lautlos stellen, und auch via Skype gibt es die Möglichkeit zu signalisieren, ob man gerade verfügbar ist. Schlussendlich können Computer und Firmenhandys auch abgeschaltet werden. Im Sinne ungestörter Erholungsphasen ist das nach Arbeitsende ratsam, um gar nicht erst in Versuchung zu kommen, spätabends noch eingehende E-Mails zu lesen oder einen Anruf entgegenzunehmen.

### Privatleben im Homeoffice: Klarheit und Rituale

Ein anderer Aspekt der Entgrenzung im Homeoffice kann sich zeigen, indem Privates den Arbeitsfluss unterbricht. Vor allem in der Pandemie kam es durch Homeschooling oft zu hohen Doppelbelastungen. Wenn einen Familienmitglieder, Freundinnen und Freunde oder Nachbarinnen und Nachbarn bei der Arbeit unterbrechen, sollte man klar kommunizieren, dass zu gewissen (Arbeits-)Zeiten Störungen nicht willkommen sind. Auch hier helfen möglichst klare (Zeit-)Vereinbarungen. Optimalerweise ist der Homeoffice-Arbeitsplatz räumlich vom Wohnraum getrennt. Es sollte zumindest ein geeigneter, möglichst ruhiger Platz sein, der eventuell Rückzug und Abgrenzung ermöglicht.

Ganz wichtig ist es, nach Arbeitsende die Unterlagen samt Laptop wegzupacken. Rituale, die Beginn und Ende der Arbeitszeit signalisieren, unterstützen zusätzlich die eigene Abgrenzung zwischen Berufs- und Privatleben. Ungeeignete räumliche Ausstattung, Möblierung oder Beleuchtung und Lärm sind nicht nur ergonomische Probleme, sondern können sich in Form von Ärger, Frust und erhöhter Anstrengung auch psychisch negativ auswirken.

### Kommunikation, Küchentratsch und „Skypuccino“

Auch wenn formale Meetings und Besprechungen recht gut über Zoom, Skype & Co. abgehalten werden können, kommt der informelle Austausch mit Kolleginnen und Kollegen im Homeoffice meist zu kurz. Gerade dabei werden jedoch auch wichtige arbeitsbezogene Infos ausgetauscht, und die vermeintlichen „Plaudereien“ sind wesentlich für soziale Kontaktpflege und gute Zusammenarbeit. Ist ein großer Teil der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zumindest teilweise im Homeoffice, wird der persönliche Austausch an den Bürotagen umso wichtiger. Hier liegt es an den Führungskräften, diesen Austausch zu fördern und klar zu signalisieren, dass es in Ordnung ist, an Bürotagen vermehrt den Kontakt zu Kolleginnen und Kollegen zu suchen! Ein weiteres Mittel wäre, Arbeitsaufträge zu vergeben, die eine Kooperation mehrerer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erfordern oder zumindest

anregen – und die dafür notwendige Zeit zur Verfügung zu stellen. Denn (zu) hoher Arbeitsdruck hindert den informellen Austausch. Ebenso gibt es die Möglichkeit, sich Online-Termine zum informellen „Kaffeetrinken“ und Austausch zu vereinbaren. Grundsätzlich gilt: Kommunikation per Video ist besser als Telefon ist besser als E-Mail.

## Präsentismus: Wer krank ist, ist krank!

Präsentismus – also zu arbeiten, obwohl man krank ist – tritt im Homeoffice verstärkt auf. Man muss nicht aus dem Haus gehen, kann sich jederzeit hinlegen, Kolleginnen und Kollegen können sich nicht über Ansteckungsgefahr beschweren, Vorgesetzte sehen die laufende Nase nicht und werden einen nicht nach Hause schicken – da ist eine Erkrankung ja gar nicht so schlimm. Vielleicht hilft es, sich klarzumachen, dass „überauchte“ Krankheiten dem allgemeinen Gesundheitszustand nicht zuträglich sind. Mittel- bis langfristig drohen bei einem geschwächten Immunsystem wesentlich häufigere und längere Ausfälle, als wenn man sich gleich auskuriert. Auch hier sind Führungskräfte stark gefordert, eine „Unkultur“ des Präsentismus nicht zu fördern.

## Fazit

Fast alle der genannten Bedingungen und Gestaltungsmodi für das Arbeiten im Homeoffice sind auch der Qualität „nor-

maler“ Arbeit vor Ort im Büro zuträglich. Dysfunktionale oder beeinträchtigende Arbeitsmerkmale wirken sich jedoch im Homeoffice verstärkt negativ aus. Eine auf Wertschätzung und Vertrauen basierende Führung ist für die gute Gestaltung der Rahmenbedingungen im Homeoffice Voraussetzung. Die Kommunikation der Vorgesetzten sollte empathisch und offen sein und Interesse am Wohlbefinden der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter signalisieren. ■

## LITERATUR

- Bentley, T. et al.: The role of organisational support in teleworker wellbeing: A sociotechnical systems approach. Applied Ergonomics, 2015.
- Bonin, H. et al.: Verbreitung und Auswirkungen von mobiler Arbeit und Homeoffice. IZA Research Report No. 99. Oktober 2020.
- IFES – Institut für empirische Sozialforschung GmbH: Zeit- und ortsungebundenes Arbeiten. Mai 2020.
- Institut DGB-Index Gute Arbeit (Hrsg): Report 2020. Mehr als Homeoffice – Mobile Arbeit in Deutschland. 2020.
- Lengen, J., et al.: Soziale Isolation im Homeoffice. Hinweise für die Gestaltung von Homeoffice in Hinblick auf soziale Bedürfnisse. Kompetenznetz Public Health COVID-19, 2020.
- Mann, S.; Holdsworth, L.: The psychological impact of teleworking: stress, emotions and health. New Technology Work and Employment, October 2003.
- Messenger, J.: Working anytime, anywhere: The evolution of telework and its effects on the world of work. IUSLabor 3/2017.
- Mojtadahzadeh, N. et al.: Gesundheitsfördernde Arbeitsgestaltung im Homeoffice im Kontext der COVID-19-Pandemie. Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie, 2/2021.

Mag. Eva Blödorn  
eva.blodorn@auva.at

Mag. Sylvia Ebner,  
sylvia.ebner@auva.at

Mag. Susanne Mittermayr,  
susanne.mittermayr@auva.at

alle: Arbeitspsychologinnen der AUVA-Landesstelle Wien, Unfallverhütungsdienst

## ZUSAMMENFASSUNG



Die drei Arbeitspsychologinnen zeigen auf, welche Risiken beim Homeoffice zu beachten sind und geben Tipps, wie diese minimiert werden können. ■



Three industrial psychologists explain the risks of working from home, and how to minimize them. ■



Les trois psychologues du travail montrent quels risques sont à prendre en compte avec le télétravail et donnent des conseils sur la façon de les réduire. ■

## SUMMARY

## RÉSUMÉ



# Psychologische Sicherheit als Fundament der (virtuellen) Teamarbeit

---

Remote-Arbeit und damit ebenso virtuelle Teamarbeit hat die Welt während der Corona-Pandemie in Windeseile erobert. Remote-Arbeit ist demnach nicht nur ein Trend, sondern eine wesentliche Arbeitsform der Zukunft. Aber was bedeutet das für das Teamwork? Wie sollen virtuelle Teams gestaltet werden, damit sie ihre Ressourcen und Leistungsfähigkeit bestmöglich entfalten?

**ULRIKE AMON-GLASSL**

**D**ie Herausforderungen der anhaltenden Covid-19-Pandemie beschleunigen weiterhin die Digitalisierung. Die damit einhergehende rasante Veränderung von Arbeitsformen bedingt auch Besonderheiten in der Führung: Nicht nur die „digitale Fitness“ entscheidet über Unternehmenserfolge, sondern auch Faktoren, die besonders unter virtueller Führung zu beachten sind. Da es unwahrscheinlich ist, dass virtuelle Teams in absehbarer Zeit verschwinden, ist es wirklich eine gute Nachricht, dass virtuelle Zusammenarbeit erlernt werden kann! Aber was genau macht nun virtuell geführte Teams erfolgreich?

## Begriffsklärung

Als besonders unterstützend hat sich hier das Etablieren einer Kultur von **Vertrauen und psychologischer Sicherheit** erwiesen. Ein Hauptunterscheidungsmerkmal zwischen psychologischer Sicherheit und Vertrauen ist, dass sich Vertrauen auf den Glauben einer Person an eine andere bezieht, also nur in der Beziehung zwischen zwei Menschen bestehen kann. Das Gegenüber kann demnach auch eine Verhaltensalternative auswählen, die für das vertrauende Individuum mit negativen Konsequenzen verbunden ist. Vertrauen ist also immer auch mit Risiko behaftet [1] und beschreibt, wie ein Individuum ein anderes sieht [2].

Der Begriff der psychologischen Sicherheit bezieht sich immer auf den Glauben an die Gruppennorm und beschreibt die geteilte Wahrnehmung der Mitglieder eines Teams, zwischenmenschliche Risiken eingehen oder abweichende Meinungen vertreten zu können, ohne negative Konsequenzen fürchten zu müssen [3]. Niemand im Team wird also für eine konstruktiv-kritische Stellungnahme zurückgewiesen, ausgeschlossen oder sanktioniert. Es geht darum, angstfrei, ohne Scham oder Ausgrenzung durch andere agieren zu können. Dies kann sich u. a. auf das Besprechen eines Problems, das Ansprechen von schwierigen Themen oder um das Erbitten von Hilfe aus dem Team beziehen. Zusätzlich beschreibt psychologische Sicherheit, wie Teammitglieder denken, dass sie von anderen Teammitgliedern wahrgenommen werden [2].

## Die Teamleistung steigern

Psychologische Sicherheit ist mit vielen wünschenswerten Verhaltensweisen innerhalb von Teams verbunden und ein wichtiger Prädiktor für

- Lernen im Team,
- Verbundenheit mit dem Team,
- die Teamleistung [3],
- verbesserte Kommunikation,

- größeren Wissensaustausch untereinander,
- und eine verbesserte Einstellung zu Teamarbeit [1].

Teammitglieder, die sich von ihrem Team akzeptiert fühlen, verspüren psychologische Sicherheit. Neueste Forschungsergebnisse zeigen, dass die psychologische Sicherheit ein wesentlicher Treiber für leistungsstarke Mannschaften ist [4], der die Teamleistung steigert und die Teamfluktuation reduziert. Nicht gemeint ist mit psychologischer Sicherheit eine Wohlfühlumgebung, in der sich alle ständig auf die Schulter klopfen, sondern eine Umgebung, in der man „den Mund aufmacht“.

Motivierte Teammitglieder schweigen häufig aus Furcht vor negativen Beurteilungen, selbst wenn sie erkannt haben, wie das System positiv verändert werden könnte [5] [6]. Im Gegensatz dazu denken Teammitglieder, die sich psychologisch sicher fühlen, deutlich weniger über eventuelle negative Konsequenzen nach, wenn sie ihre eigenen Ideen und Meinungen einbringen [7].

## Innovation & Führen von (virtuellen) Teams

Erleben Menschen ein hohes Maß an psychologischer Sicherheit in ihrem Team, sind sie eher bereit, sensible und erfolgskritische Informationen miteinander zu teilen. Außerdem experimentieren sie eher mit neuen bzw. unkonventionellen Lösungsversuchen und gehen dabei auch Risiken auf zwischenmenschlicher Ebene ein.

Zahlreiche Studien mit unterschiedlichen Arten von Teams zeigen positive Zusammenhänge zwischen psychologischer Sicherheit und

- Lernen im Team [3],
- Lernen aus Fehlern im Team [8],
- verbesserter Informationsverarbeitung\* im Team [9]
- sowie proaktivem Verhalten [10],
- Team-Innovation [11]
- und Bindung an das Team\*\* [9].

Psychologische Sicherheit ist besonders wichtig für Teams, deren Mitglieder eine hohe Abhängigkeit voneinander aufweisen und die bei der Erledigung ihrer Aufgaben aufgrund fehlender Routinen mit großer Ungewissheit konfrontiert sind. Das betrifft u. a. Teams unter virtueller Führung bzw. Teams, die an der Entwicklung neuartiger Lösungen arbeiten. Denn Innovation setzt voraus, dass die Mitglieder eines Teams sich getrauen, bestehende Lösungen und damit den Status quo **kritisch zu hinterfragen und weiterzuentwickeln** (z. B. Produktentwicklungsteams). Weiters profitieren von einem psychologisch sicheren Arbeitsumfeld Teams, die für den gemeinsamen Erfolg sensible Informationen miteinander

der teilen müssen (z. B. OP-Teams in Krankenhäusern, Militär- und Polizei-Einsatzkommandos ...).

Auch für agil oder selbstorganisiert arbeitende Teams (z. B. in der Software-Entwicklung) ist die psychologische Sicherheit sehr wichtig, da ein hohes Maß davon zugleich ein hohes Maß an Selbstreflexion über das Funktionieren des Teams sowie eine stark ausgeprägte Fehlerkultur sicherstellen kann [3].

*»Es ist wirklich eine gute Nachricht, dass virtuelle Zusammenarbeit erlernt werden kann!«*

---

**Ulrike Amon-Glassl**

Somit eignet sich das Konstrukt der psychologischen Sicherheit auch zur Organisationsdiagnostik (z. B. PsySafety-Check) [12]. Zentrale Bedingungen für ein sicheres und vertrauensvolles Arbeitsklima, die das Teilen erfolgskritischer Informationen und kollektives Lernen im Team begünstigen, sind u. a.:

- Die Mitglieder eines psychologisch sicheren Teams können ohne Angst vor Ablehnung sprechen, z. B. auch über schwierige Themen und Probleme. Dies wird erleichtert durch informelle, häufige und spontane Gespräche.
- Es herrscht eine gute Fehlerkultur: Treten Fehler auf, gibt es keinerlei Vorhaltungen. Fehler sind Teil des Lernprozesses.
- Eine kollegiale Grundhaltung ist Voraussetzung.
- Es ist erwünscht und einfach, andere Teammitglieder um Unterstützung zu bitten.
- Bei der Zusammenarbeit im Team werden besondere Fähigkeiten und Begabungen geschätzt.

Das Konstrukt wurde bereits vor Jahrzehnten beforscht, allerdings fast ausschließlich im Face-to-Face-Kontakt. Virtuelle Teams sind aber u. a. mit folgenden Problemen konfrontiert:

- Die Häufigkeit von Gesprächen wird plötzlich geringer.
- Diese sind weniger spontan und informell.
- Die Teammitglieder fühlen sich isoliert und unterschätzt.

Unterstützende Faktoren wie Vertrauen und zwischenmenschliche Beziehungen, der versteckte „Kitt“ guter Teams, fallen demnach bei virtuellen Teams weg [1]. Deshalb soll für das optimale Funktionieren virtueller Teams

genau darauf die Aufmerksamkeit gelenkt werden: Es geht darum, Unternehmenskulturen zu schaffen, in welchen auch künftig **Wissen und Innovation** gedeihen. Denn dafür ist ein kontinuierlicher Fluss an neuen Ideen, kritischen Überlegungen und neuen Lösungsansätzen notwendig. Dies gelingt, wenn sich Menschen sicher, geschätzt und aufgehoben fühlen. Hingegen werden die besten Talente vergeudet, wenn sie sich nicht frei äußern können! Auch „dumme“ Fragen sollen gestellt werden dürfen und Diskussionen, die zwar Prozesse verlangsamen, aber wesentlich bereichern, nicht unterdrückt oder gar zum Verstummen gebracht werden. Jede freie Meinungsäußerung von Ideen soll willkommen sein. Auch, wenn nicht jede Idee dabei gut ist! Jegliche Art von Engagement soll gefördert werden. Das Kultivieren von psychologischer Sicherheit kann gelingen, wenn dabei folgende Faktoren berücksichtigt werden:

1. Herausforderungen im virtuellen Team annehmen
2. den Menschen sehen
3. die Spielregeln besprechen

### **Psychologische Sicherheit als Führungsaufgabe <sup>[1]</sup>**

Zwischenmenschliche Vorhersehbarkeit ist für die Entwicklung von psychologischer Sicherheit erforderlich. Das **Einander-Kennenlernen** braucht ebenso Zeit und Umsicht wie die beiden weiteren Enabler „connecting as a human being – den Menschen hinter dem Bildschirm sehen“, der auch ein Leben außerhalb davon hat, – und „die Spielregeln diskutieren“, die eine ausgewogene Kommunikation und Vertrauensbildung zwischen Teammitgliedern fördern.

Je früher sich ein Team damit auseinandersetzt und z. B. informelle Treffen proaktiv plant und Fragen stellt, um andere kennenzulernen, desto eher wird es sein volles Potenzial entfalten und umso besser wird seine Leistung sein. Auch eine konstruktive, neugierig machende Grundhaltung, die davon ausgeht, dass man gemeinsam die richtigen Lösungen findet, wirkt unterstützend [1].

#### **1. Spezifische Herausforderungen annehmen**

Zu den weiteren spezifischen psychologischen Herausforderungen bei der virtuellen Arbeit [1] zählt, dass die täglichen Prozesse **mehr Zeit und Mühe** erfordern, wie z. B. Kolleginnen bzw. Kollegen virtuell um Hilfe zu bitten. Dies scheint u. a. aus folgenden Gründen schwierig zu sein[1]:

1. Um nicht inkompetent zu wirken, versucht man oft länger, Probleme alleine zu lösen.
2. Hilfe zu holen dauert länger, wenn der Helfer nicht vor Ort ist.
3. Eine asymmetrische Kommunikation zwischen Teammitgliedern schließt Kollegen und Kolleginnen aus.

Menschen als soziale Spezies haben die Tendenz, schnell mit ein oder zwei Kolleginnen bzw. Kollegen in Verbindung zu treten, mit denen sie Ähnlichkeiten teilen und öfter bzw. informeller kommunizieren. Durch die asymmetrische Kommunikation können sich allerdings andere Teammitglieder ausgeschlossen fühlen, was sich in virtuellen Teams als besonders kritisch erweist. Während dieser Effekt in anwesenden Teams in der Regel durch spontane und/oder zufällige Gespräche zwischen Teammitgliedern ausgeglichen wird, ist die Kommunikation im virtuellen Team hingegen formeller gestaltet. Man entscheidet bewusster, an welchen Treffen man wie oft und mit wem teilnimmt. Für „ausgeschlossene“ Teammitglieder wird es zusehends schwieriger, an die enger verbundenen Kolleginnen und Kollegen heranzukommen. Das verhindert auch den Wissensaustausch innerhalb der Gruppe und die virtuelle psychologische Sicherheit, was wiederum die Teamleistung beeinträchtigt [1]. Dies gilt es zu beachten und hier sollte man aktiv gegensteuern (s. o.).

## 2. Den Menschen sehen

Ein weiterer Schritt besteht darin, sich um das Wohlergehen seiner Teammitglieder zu kümmern, Interesse zu zeigen und ein **gemeinsames Verständnis** zu erreichen, wie man gemeinsame Kommunikationstools nutzt:

- Einzelgespräche ermöglichen oft eine persönlichere und tiefere Gesprächsebene.
- Langfristig fühlen sich die Teammitglieder besser verstanden und geschätzt.
- Die Arbeitsmoral und Motivation nimmt zu,
- ebenso der Austausch persönlicher Daten.

Ein gemeinsamer Kontext trägt ebenfalls zur psychologischen Sicherheit bei: Deshalb sollen Ziele und Verantwortlichkeiten gemeinsam vereinbart werden – etwa, was jede Person beiträgt und an wen man sich mit Spezialfragen wenden kann.

Während wir im realen Beisammensein alle fünf Sinne nutzen, um zwischenmenschliche Erfahrungen zu verarbeiten, ist im virtuellen Bereich unsere Fähigkeit, zwischenmenschliche Daten zu verarbeiten, drastisch reduziert durch Einflüsse wie Hintergrundgeräusche, wackelige Internetverbindungen und unsere kurze Aufmerksamkeitsspanne. Deshalb sind virtuelle Teambuilding-Aktivitäten wie z. B. gemeinsames Problemlösen im Escape-Room hilfreich, um gemeinsam neue Erfahrungen zu schaffen [1].

## 3. Die Spielregeln besprechen

Der dritte Enabler für psychologische Sicherheit ist das Entwickeln eines gemeinsamen Verständnisses dafür, wie das Team zusammenarbeiten möchte (**Interaktionsregeln und Verhaltensnormen**, z. B. wie lange wir auf eine E-Mail-



© Adobe Stock

Antwort warten sollen, bevor wir eine Erinnerung senden.). Das kann lange dauern. In einer virtuellen Umgebung ist Kommunikation der Schlüssel dazu, um Struktur zu schaffen (z. B. ist sicherzustellen, dass sich alle mit einer Entscheidung bzw. einem Tool wohlfühlen).

## Talente entfesseln

Zusammenfassend lässt sich hiermit feststellen, dass psychologische Sicherheit ein wichtiger Prädiktor für Lernen im Team sowie Verbundenheit mit dem Team und Teamleistung ist und somit eine unerlässliche Basis für agile Unter-

nehmensformen, Führung und neue Arbeitsformen darstellt. Das gleiche Muster gilt auch für virtuelle Zusammenarbeit. Der Unterschied ist, dass beim Bilden von Teams eine bewusster Aufmerksamkeit gefordert ist. Denn man kann sich nicht darauf verlassen, dass psychologische Sicherheit im Laufe der Zeit organisch entsteht. Es ist essenziell, die Besonderheiten der virtuellen Teamarbeit zu beachten, denn psychologische Sicherheit kann durch ein sicheres und vertrauensvolles Arbeitsklima Beschäftigten und Führungskräften das Vertrauen geben, dass sie Talente entfesseln und Arbeitsumgebungen schaffen, die Organisationen und ihren Menschen zum Erfolg verhelfen: „Es fühlt sich anders an, weil es ganz anders ist!“ ■

Fußnoten:

\* Unter Informationsverarbeitung ist die synergistische Diskussion, Verarbeitung und Integration von unterschiedlichen Informationen, Wissenshintergründen und Erfahrungen der Teammitglieder zu verstehen [13].

\*\* Die Stärke der Identifikation mit dem Team ist ein Indikator für die Bindung der Mitglieder an das Team. Identifikation mit dem Team beschreibt, inwiefern sich die Teammitglieder als Teil der Gruppe fühlen [14].

**LITERATUR**

- [1] Lechner, A. & Mortlock, J.T. (2021). How to create psychological safety in virtual teams: [https://www.academia.edu/45705449/How\\_to\\_create\\_psychological\\_safety\\_in\\_virtual\\_teams](https://www.academia.edu/45705449/How_to_create_psychological_safety_in_virtual_teams) , Zugriff am 18.06.2021
- [2] Edmondson, A.C. (2003). "Managing the Risk of Learning: Psychological Safety in Work Teams". In West, Michael A.; Tjosvold, Dean; Smith, Ken G. International Handbook of Organizational Teamwork and Cooperative Working. New York: Wiley.
- [3] Edmondson, A.C. (2020). Die angstfreie Organisation. München: Franz Vahlen.
- [4] Edmondson, A.C., & Lei, Z. (2014). Psychological Safety: The History, Renaissance, and Future of an Interpersonal Construct. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 1, 1, 23–43.
- [5] Detert, J.R.; Edmondson, A.C. (2011). Implicit Voice Theories: Taken-for-Granted Rules of Self-censorship at Work. Academy of Management Journal. 54, 3, 461–488.

- [6] Towler, A. (2018). Dem Geheimnis der psychologischen Sicherheit auf der Spur: Was sagen die Forschungsergebnisse? <https://www.ckju.net/de/blog/dem-geheimnis-der-psychologischen-sicherheit-auf-der-spur-was-sagen-die-forschungsergebnisse/28092> Zugriff am 12.06.2021
- [7] Edmondson, A.C. (1999). Psychological Safety and Learning in Work Teams. Administrative Science Quarterly. 44 (2): 350–383.
- [8] Carmeli, A. (2007). The Role of Perceived Organizational Performance in Organizational Identification, Adjustment and Job Performance: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-6486.2007.00691.x> Zugriff am 3.6.2021
- [9] Frazier, M.L., Fainshmidt, S., Klinger, R.L., Pezeshkan, A. & Vracheva, V. (2016). Psychological Safety: Meta-Analytic Review and Extension: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/peps.12183> Zugriff am 3.6.2021
- [10] Walumbwa, F.O., & Schaubroeck, J. (2009). Leader personality traits and employee voice behavior: Mediating roles of ethical leadership and work group psychological safety: <https://doi.org/10.1037/a0015848> Zugriff am 3.6.2021
- [11] Hülsheger, U.; Anderson, N. & Salgado, J.F. (2009). Team-level predictors of innovation at work: a comprehensive meta-analysis spanning three decades of research: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/19702361/> Zugriff am 3.6.2021
- [12] Fischer, J. A., & Hüttermann, H.(2020). PsySafety-Check (PS-C): Fragebogen zur Messung psychologischer Sicherheit in Teams: [https://www.researchgate.net/profile/Hendrik-Huettermann/publication/341014855\\_PsySafety-Check\\_PS-C\\_Fragebogen\\_zur\\_Messung\\_psychologischer\\_Sicherheit\\_in\\_Teams/links/5eb13d62a6fdcc7050a99942/PsySafety-Check-PS-C-Fragebogen-zur-Messung-psychologischer-Sicherheit-in-Teams.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Hendrik-Huettermann/publication/341014855_PsySafety-Check_PS-C_Fragebogen_zur_Messung_psychologischer_Sicherheit_in_Teams/links/5eb13d62a6fdcc7050a99942/PsySafety-Check-PS-C-Fragebogen-zur-Messung-psychologischer-Sicherheit-in-Teams.pdf) Zugriff am 15.6.2021
- [13] Van Knippenberg. D.; De Dreu C.K.W. & Homan, A.C. (2004). Work Group Diversity and Group Performance: An Integrative Model and Research Agenda: <https://leeds-faculty.colorado.edu/dahe7472/dvk%202004.pdf> Zugriff am 30.5.2021
- [14] Mael, F.A. & Tetrick, L. (1992). Identifying Organizational Identification: [https://www.researchgate.net/publication/247727867\\_Identifying\\_Organizational\\_Identification](https://www.researchgate.net/publication/247727867_Identifying_Organizational_Identification) Zugriff am 30.5.2021

Mag. Ulrike Amon-Glassl  
 VERMÖGEN-MENSCH/INDIVIDUAL COACHING GmbH –  
 Entwicklung gesunder und performance-steigernder  
 Arbeitswelten. Organisationsentwicklerin, Arbeitspsycho-  
 login und Coach  
 Fachabteilung A&O-Psychologie der GkPP (Berufsvertre-  
 tung für Psychologen und Psychologinnen)  
 ulrike.amon-glassl@vermögen-mensch.at

**ZUSAMMENFASSUNG**



Die Autorin analysiert, wie auf der Basis der psychologischen Sicherheit eine effiziente virtuelle Teamarbeit aufgebaut werden kann. ■

**SUMMARY**



The author explains how to build an efficient (and potentially virtual) team based on psychological safety. ■

**RÉSUMÉ**



L'autrice analyse la façon dont on peut créer une équipe de travail efficace, même virtuellement, en se basant sur la sécurité psychologique. ■



Foto: R. Reichhart

**Infos für:**  
Patienten & Besucher  
in AUVA-Einrichtungen |  
Arbeitgeber | Arbeitnehmer |  
Erziehungsberechtigte |  
Verantwortliche in den  
Kindergärten und  
Schulen |



## Tagesaktuell informiert auf [www.auva.at/coronavirus](http://www.auva.at/coronavirus)

Auf der Website [www.auva.at/coronavirus](http://www.auva.at/coronavirus) finden Sie Informationen zu Präventions- und Schutzmaßnahmen betreffend das Coronavirus. Die AUVA arbeitet neue Maßnahmen der Behörden nach ihrer Verlautbarung laufend ein und sorgt somit dafür, dass Sie tagesaktuell informiert sind.

# Virtuelle Beratung von Beschäftigten im Homeoffice

Was auch immer Ihr Herzenthema in der betrieblichen Prävention ist: Seit der Pandemie müssen sich alle Präventionsexpertinnen und -experten darauf einstellen, Beschäftigte auch zu unterstützen, wenn diese im Homeoffice sind. Für externe Beraterinnen und Berater, aber auch die firmeneigenen Präventionsfachleute stellt sich daher die Frage: Wie kann man eine digitale Begleitung jetzt und in Zukunft zeitgemäß, interaktiv und motivierend gestalten?

VERONIKA JAKL



Abb. 1: Wunsch und Realität: Nur selten konzentrieren sich die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an Online-Veranstaltungen ausschließlich auf die gebotenen Inhalte.

**S**eminare, Besprechungen und Workshops sind während der Pandemie häufig in den digitalen Raum verlegt worden. Zoom, Skype & Co. haben Pinnwand, Flipchart & Co. abgelöst. Auch für die kommenden Jahre sollten sich Beraterinnen und Berater darauf einstellen, dass sie viele Dienstleistungen auch

virtuell durchführen können. Doch nicht jede/r mag das gerne. Viele Beraterinnen und Berater fühlen sich nicht wohl vor der Kamera und haben den Eindruck, dass Online-Angebote nicht so aktivierend wirken wie Vor-Ort-Gespräche. Und damit liegen sie nicht unbedingt falsch! Bei langweiligen Webinaren ist die Aufmerksamkeit der Zu-

hörenden definitiv schneller weg als bei faden Präsentationen in einem Besprechungsraum. Denn online sind die Arbeitsaufgaben, E-Mails und Nachrichten nur einen Mausklick entfernt. Und im Gegensatz zum Besprechungsraum bekommen es die anderen Personen eigentlich nicht mit, wenn man sich „nebenbei still beschäftigt“. Die Toleranz



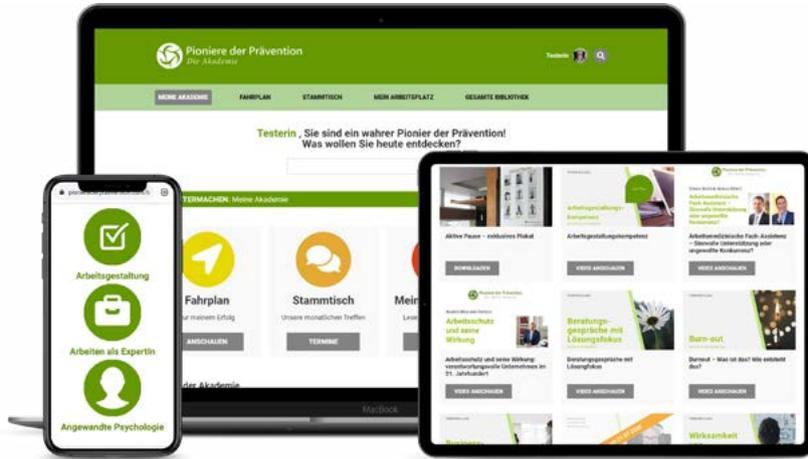


Abb. 5: Online-Wissensbibliotheken sorgen für eine gezielte, individuelle Vertiefung des Vorwissens.

#### 4. Virtuelle Kleingruppenarbeit

Diese sind oft das Highlight bei Workshops oder auch zwischendurch bei längeren Besprechungen. Sie können diese optimal einsetzen für:

- Aufwärm-Übungen**, um auch Technik zu testen („Nennen Sie 3 Dinge, über die Sie sich diese Woche schon gefreut haben. Sie haben drei Minuten Zeit.“)
- Kennenlern-Übungen** zum Start einer längeren Zusammenarbeit (z. B. bei Projektgruppen)
- Diskussionen** über eigene Erfahrungen zwischendurch („Nehmen Sie sich zehn Minuten und besprechen Sie in der Gruppen, ob Sie diese Situation aus dem eigenen Arbeitsalltag kennen.“)
- Brainstorming** zum Thema („Welche Maßnahmen wären hier hilfreich?“)
- konkrete **Übungsaufgaben** („Probieren Sie paarweise den Leitfaden aus und interviewen Sie sich damit gegenseitig.“)

#### 5. Pausen

Diese sind online fast noch wichtiger als in einem physischen Raum, da ansonsten Ablenkung und Monotonie schneller einsetzen. Machen Sie deshalb mindestens alle 90 Minuten eine bewusste Pause. Dabei können folgende Formate abwechselnd verwendet werden, was

vor allem bei Ganztags-Formaten spannend ist:

- gemeinsame **Bewegung**
- „echte“ **Pause**, eventuell mit Musik-Untermalung durch Übertragung Ihres Computertons
- längere Pause** vom Frontalunterricht für Einzelarbeit (z. B.: Unterlagen lesen, Lektionen in einer Online-Bibliothek anschauen, ein Beispiel erarbeiten, längeren Fragebogen ausfüllen ...)
- Informelles Plaudern** ist vor allem bei längeren Unterbrechungen wie der Mittagspause nett. So können sich die Teilnehmenden austauschen und mit unterschiedlichen Personen plaudern, wie sie es auch in einer Kaffeeküche machen würden.

**Software-Tipp:** wonder.me

#### Transfer-Übungen

Der Übergang von der Theorie in den Arbeitsalltag ist oft die größte Herausforderung bei Unterweisungen, Seminaren und anderen Wissensvermittlungen. Hier ein paar Tipps, die online sehr gut funktionieren:

- bewusste Fragen zu dieser Phase stellen und von den Teilnehmenden im Plenum beantworten lassen („Wie werden Sie das im Alltag

anwenden? Welche Hindernisse könnten dabei entstehen? Wie werden Sie damit umgehen?“)

- Übungen im Webinar zur Anwendung des gelernten Wissens. Das ist paarweise oder in Kleingruppen bis vier Personen oft am hilfreichsten.
- Download von Unterlagen oder des Protokolls für später (am besten direktes Teilen im Chat mit allen Teilnehmenden. So ersparen Sie sich später ein E-Mail und das Suchen der Kontaktdaten.)
- Teilnehmende einen „Vertrag mit sich selbst“ schreiben lassen
- Stellen Sie eine Online-Wissensbibliothek zur Verfügung für eine gezielte, individuelle Vertiefung des Vorwissens. So können sich die Teilnehmenden das Wissen abholen, welches sie brauchen, z. B. um das Lernziel zu erreichen, einen Wissenstest zu schaffen oder um sich für eine Gruppenarbeit vorzubereiten. (Abb. 5)

#### Teilnehmende in ihrem privaten Umfeld

Wenn Sie mit Beschäftigten im Homeoffice arbeiten, dann sind diese in ihrem privaten Umfeld. Das kann zu folgenden Herausforderungen führen:

##### 1. Teilnehmende wollen Kamera nicht anschalten.

Ob es üblich ist oder nicht, die Kamera zu aktivieren, ist sehr unterschiedlich in Organisationen bzw. auch zwischen Teams. Aktive Kamera bei den Teilnehmenden hilft Ihnen einzuschätzen, wie das Gesagte ankommt, ob Pausen gebraucht werden und mehr. Bei einer Offline-Veranstaltung würden Sie ja auch ungerne mit verbundenen Augen arbeiten, oder? Um möglichst viele Teilnehmende dazu zu bringen, die Kamera zu aktivieren, hilft Folgendes:

- aktive Kamera als Standard-Einstellung voreinstellen (möglich z. B. bei Zoom)

- schon in der Einladung darauf hinweisen, dass es gewünscht wird
- beim Eintritt der Teilnehmenden in den Raum diese begrüßen und technisch unterstützen („Schön, dass Sie da sind. Testen Sie jetzt schon Ihr Mikrofon und Ihre Kamera. Wir werden dies nachher brauchen für die gemeinsame Arbeit. Sie finden diese Einstellungen unter ...“)
- explizit nachfragen, wenn Personen die Kamera nicht anschalten („Darf ich fragen: Haben Sie gerade keine Kamera? Denn es wäre super, wenn wir uns alle gegenseitig sehen können.“)

## 2. Teilnehmende sind nicht ungestört.

Wenn Personen von zu Hause aus arbeiten, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass sie kein eigenes Arbeitszimmer haben, sondern in Küche, Wohnzimmer oder im Schlafzimmer arbeiten. Sollten dann noch andere Personen zu Hause sein, ist dies gerade bei persönlichen Themen oft unangenehm (z. B. psychische Belastungen, Burnout, Teamkonflikte ...). Machen Sie deshalb bereits in der Einladung klar, worum es gehen wird und dass ungestörte Gespräche wichtig wären. Ein Headset ist in diesem Fall das absolute Minimum, um ungestört zuhören zu können.

## 3. Teilnehmende haben eine schlechte Internetverbindung.

Dies kann natürlich auch bei Personen vorkommen, die im Büro sitzen, aber im Homeoffice ist dies tendenziell häufiger der Fall. Wenn Ihnen dies auffällt durch eine schlechte Bild- oder Tonqualität, sprechen Sie es gleich an, denn es kann sein, dass es die Teilnehmenden selbst gerade nicht bemerken, wenn sie im Redefluss sind.

## Tipps für einen spannenden Online-Auftritt:

- Halten Sie möglichst häufig **Augenkontakt**. Virtuell heißt das: In



Abb. 6: Tipps für einen spannenden Online-Auftritt

die Kamera schauen, nicht auf den Bildschirm mit den Videos der Teilnehmenden!

- Bitten Sie die Teilnehmenden dennoch ihr **Video** einzuschalten, damit Sie sich zwischendurch visuelles Feedback holen können (Lächeln, Kopfschütteln ...).
- Achten Sie auf eine gute **Audioqualität** und verwenden Sie ein Headset. So erzeugen Sie sicher kein Echo und sind gut verständlich.
- Arbeiten Sie **stehend** für mehr Präsenz. Ideal ist dafür ein Sitz-Steh-Schreibtisch.
- Achten Sie auf gute **Sichtbarkeit** von sich und Ihren Unterlagen. Schreiben Sie nur auf Flipcharts oder Papier, wenn die Kamera sehr nah dran ist.

## Die Zukunft ist hybrid

Wir müssen uns darauf einstellen, dass in den kommenden Jahren immer wieder Veranstaltungen, Besprechungen und Workshops hybrid stattfinden werden. Das heißt, dass einige Teilnehmende vor Ort und andere virtuell dabei sind. Die größten Herausforderungen sind dabei:

1. Audio- und Videoqualität von denjenigen sicherstellen, die im Besprechungsraum sitzen: Häufig ist maximal eine kleine Kamera im Besprechungsraum vorhanden

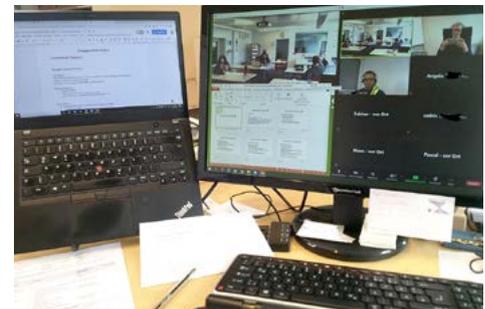


Abb. 7: Hybride Veranstaltung: Die Teilnehmenden haben einander im Blick – ob physisch anwesend oder online zugeschaltet. Auch die oder der Vortragende kann alle sehen.

(vielleicht sogar nur auf einem Laptop). Dann sind die Personen, die vor Ort mit dabei sind, aber häufig nicht alle sichtbar für die Online-Teilnehmenden. Deshalb sind in Besprechungsräumen fix installierte Weitwinkel-Kameras hilfreich, die auch zoomen können, um gegebenenfalls einzelne Personen (wie die sprechende Person) größer darzustellen. Und auch für eine gute Audioqualität braucht es mehr als nur Lautsprecher, die am Laptop angebracht werden. Denn das führt schnell zu einem Echo oder einer unangenehmen Rückkoppelung. In Besprechungszimmern bietet sich deshalb eine Freisprecheinrichtung („Telefonspinne“) an, die man oft noch aus Telefonkonferenz-Zeiten kennt. So sind alle Personen im



Abb. 8: Bei längeren Workshops oder Seminaren empfiehlt sich eine Plattform, die sowohl im Besprechungsraum (am Smartphone) als auch online (im Browser) gut genutzt werden kann.

Raum gut verständlich für die Online-Teilnehmenden.

2. Interaktion zwischen online und offline Teilnehmenden ermöglichen: Bei hybriden Meetings besteht die Gefahr, dass die offline Teilnehmenden sich nebenbei unterhalten und die online Teilnehmenden sich im Chat nebenbei austauschen. Eine gute Moderation berücksichtigt die unterschiedlichen Zugänge und überlegt sich vorab, wie eine Interaktion entstehen kann. Bei längeren Workshops oder Seminaren empfiehlt sich eine Plattform, die sowohl im Besprechungsraum (am Smartphone) als auch online (im Browser) gut genutzt werden kann. Dort können dann Abstimmungen stattfinden, Unterlagen können gemeinsam angeschaut werden und Texte können geteilt werden. Für Kleingruppenarbeiten, die zwischen online und

offline Teilnehmenden stattfinden sollen, werden Laptops für jede Kleingruppe benötigt.

**Software-Tipp** für Abstimmungen: Slido, Mentimeter

**Spezial-Software-Tipp:** VOXR (für Einblenden von Tagesordnung, Live-Abstimmungen, Versenden von Links ... siehe Abb. 8)

3. Moderation, die alle Teilnehmenden gleichberechtigt miteinbezieht: Neben der technischen Ausstattung ist es auch extrem wichtig, dass die Moderation bei hybriden Veranstaltungen gleichberechtigt auf alle Teilnehmenden eingeht. Nichts ist mühsamer, als wenn die Moderation auch offline im Raum steht und alle Offline-Wortmeldungen oder Fragen zuerst bearbeitet, bevor sie in den Chat oder zu den online Teilnehmenden schaut. Das passiert seltener, wenn auch die Moderation „nur“ online dabei ist.

## Fazit

Diese neue Beratungswelt mit virtuellen und hybriden Dienstleistungen ist für viele Präventionsexpertinnen und -experten immer noch Neuland. Probieren Sie daher immer nur ein neues Feature pro Veranstaltung aus. Wenn Sie noch nie ein Webinar gehalten haben, dann gewöhnen Sie sich zuerst an das Vortragen vor einer Kamera und richten Sie Ihren Desktop so ein, dass Sie alles Wichtige im Blick haben. Dann können Sie beim nächsten Mal den Chat für Fragen zwischendurch einbinden. Wenn Sie Vortrag & Chat parallel überblicken, dann können Sie weitere Methoden einbauen (Abstimmung, Kleingruppen-Übung oder gemeinsame Dokumentation). Denken Sie daran: Weniger Tools, dafür aber eine selbstbewusste Moderation sind immer besser als viele verschiedene Tools, die Sie jedoch nicht beherrschen.

## Podcast-Tipp

„Pioniere der Prävention“ ist ein Podcast für betriebliche Präventionsfachkräfte, die wirklich etwas bewegen wollen. In Episode 6 hören Sie, wie Sie auch online überzeugend wirken können. Verfügbar auf allen Plattformen. ■

Mag. Veronika Jaki  
Arbeitspsychologin und Leiterin  
der Online-Akademie  
„Pioniere der Prävention“  
[www.PioniereDerPraevention.com](http://www.PioniereDerPraevention.com)

## ZUSAMMENFASSUNG

Die Autorin gibt Tipps aus der eigenen praktischen Arbeit, wie Präventionsfachkräfte auch Personen im Homeoffice gut erreichen können bzw. wie hybride Webinare und Unterweisungen gut gestaltet werden können. ■

## SUMMARY

The author shares her practical experience as a prevention expert with reaching people working from home and creating appealing hybrid webinars and instructional tools. ■

## RÉSUMÉ

L'autrice donne des conseils développés à partir de son propre travail pratique pour que les professionnels de la prévention puissent atteindre les personnes en télétravail également et pour bien concevoir des conférences et des formations hybrides. ■

A black and white photograph of a woman with long hair, looking down with a pained expression. Her right hand is resting on her neck, which is highlighted with a red glow to indicate pain.

# Lara J., 28 Jahre, Programmiererin

Fehlbelastungen bei der Arbeit haben chronische  
Schmerzen in Nacken- und Schulter verursacht.  
Das muss nicht sein.

**Packen wir's an!**



**Packen wir's an!**

Eine Initiative der AUVA gegen Muskel-Skelett-Erkrankungen

[www.auva.at](http://www.auva.at)

# PRÄVENTION

Wir tun alles, damit nichts passiert!



Die Allgemeine Unfallversicherungsanstalt (AUVA) tut alles, damit Ihr Arbeitsumfeld noch sicherer wird und Sie sich wohl fühlen. Durch zahlreiche präventive Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten konnte die Zahl der Arbeitsunfälle (ohne Wegunfälle) pro 1.000 unselbständige Beschäftigungsverhältnisse in den letzten fünf Jahren von 24,73 auf 23,96 gesenkt werden. Prävention, Unfallheilbehandlung, Rehabilitation und finanzielle Entschädigung sind die Kernaufgaben der AUVA als gesetzliche Unfallversicherung.



[www.auva.at](http://www.auva.at)