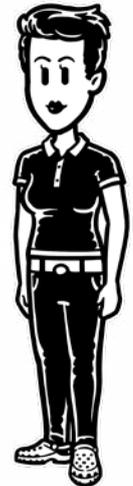


Chloé – Die Fremdbestimmte

Chloé ist eine fiktive Person, die ihre Arbeitsleistung dauerhaft von Zuhause unter der Verwendung von mobilen Informations- und Kommunikationstechnologien erbringt (www.baua.de/mobile-arbeit). Es handelt sich hier um eine von insgesamt fünf Personas mittels derer typische Arbeitssituationen zur Mobilen Arbeit dargestellt und die Anwendung der Empfehlungen zur Arbeitsorganisation, Arbeitsort und Arbeitsmitteln beispielhaft erläutert werden. Die nachfolgende Darstellung ist Teil der BAuA-Webseite „Mobile Arbeit“ und ergänzt die Videodarstellung „Chloé – Die Fremdbestimmte“ (www.baua.de/personas-mobile-arbeit).



Chloé (26) arbeitet seit ein paar Monaten als Kundenberaterin in einem Schweriner Call-Center, das verschiedene Dienstleister betreut. Das war ihr Einstieg in die Arbeitswelt, nachdem sie sechs Jahre ihre zwei Kinder hauptsächlich allein Zuhause betreut hat. Sie freut sich über diese Möglichkeit, vor allem als ungelernete Quereinsteigerin.



Hinweis: Der Arbeitgeber hat auch bei mobiler Arbeit eine Gefährdungsbeurteilung auf der Grundlage einer umfassenden Beurteilung der Arbeitsbedingungen und Gefährdungen seiner Beschäftigten durchzuführen. Das betrifft z.B. die Gestaltung des Arbeitsplatzes, der Arbeitsabläufe, der Arbeitszeit sowie mögliche psychische Belastungen.

Sie ist laut Arbeitsvertrag zu 100% im Homeoffice in Vollzeit angestellt.



Wird regelmäßig oder ausschließlich gantztägig von zuhause gearbeitet, sind die Beschäftigten aufgabenbedingt mindestens den gleichen Belastungen ausgesetzt wie an Bildschirmarbeitsplätzen im Betrieb. Die Gefährdungsbeurteilung zu dieser Arbeit müsste zu dem Ergebnis kommen, dass die Einrichtung eines Telearbeitsplatzes oder gleichwertige Maßnahmen zur Belastungsoptimierung sinnvoll wären.

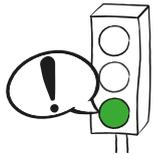
Ausschließliches Arbeiten von zuhause kann keine idealen Arbeitsbedingungen bieten, da es z.B. (Mindest-)Präsenzen braucht für: die Kontaktpflege innerhalb des Teams und mit der Führungskraft, die Vernetzung untereinander, die Gewährleistung des Zugangs zu betrieblichen Informationen für alle Beschäftigten gleichermaßen und die Stärkung einer Vertrauenskultur. Es empfiehlt sich daher das Angebot von alternierender mobiler Arbeit.

Für die Arbeit im Homeoffice nutzt sie einen vom Arbeitgeber bereitgestellten Laptop mit Maus und ein Telefon mit Headset.



Der Arbeitgeber hat im Rahmen seiner Fürsorgepflicht auch mobile Arbeitsplätze sicher und gesund zu gestalten. Als Orientierung empfiehlt sich vergleichbare Arbeitsbedingungen zu schaffen, wie sie auch für den festen Bürobildschirmarbeitsplatz gelten. Idealerweise stellt der Arbeitgeber einen Telearbeitsplatz mit geeigneten Hardwarekomponenten (zusätzlich Monitor, Tastatur und ggf. Docking Station sowie Mobiliar) zur Verfügung. Insbesondere mobil Beschäftigte, die regelmäßig oder ausschließlich von zuhause aus arbeiten, benötigen dafür geeignete Voraussetzungen. Andernfalls können z.B. bereits bei kurzfristiger Nutzung von Laptops Fehlbelastungen auftreten und Fehlhaltungen begünstigt werden. Eine Unterweisung zur Nutzung dieser bereitgestellten Arbeitsmittel hat zu erfolgen.

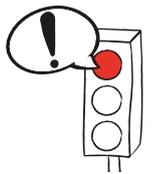
Zur Stundenabrechnung loggt sie sich in ein entsprechendes Programm ein.



Die Arbeitszeit wird erfasst.

Digitale Programme zur Zeiterfassung sind sinnvoll und ermöglichen den Beschäftigten eine genaue Dokumentation der Arbeitszeit.

Dabei sitzt sie mit ihrer Tasse Kaffee an ihrem Küchentisch. Wenn ihre Kinder ab 14 Uhr nach Hause kommen, ist konzentriertes Arbeiten nur noch im Elternschlafzimmer möglich. Dort muss sie ohne Tisch und Stuhl auskommen.

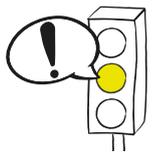


Gelegentliches Homeoffice ist unter Einhaltung bestimmter Mindestanforderungen an die Gestaltung des Arbeitsplatzes auch am heimischen Küchentisch auf dem Esszimmer- bzw. Besucherstuhl möglich. Gemäß der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers ist es ratsam, den mobilen (quasistationären) Arbeitsplatz jedoch den ergonomischen Anforderungen eines Büro- beziehungsweise Bildschirmarbeitsplatzes anzupassen (ArbSchG § 5, BetrSichV § 3). Eine häusliche Besichtigung oder Erfragung häuslicher Umstände im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung unterstützt die Arbeitsplatzgestaltung im Privatbereich der Beschäftigten. Diese Besichtigung oder Befragung kann durch den Arbeitgeber oder Fachkräfte für Arbeitssicherheit erfolgen.

Bei dauerhafter mobiler Arbeit in Vollzeit ist die Einrichtung eines Telearbeitsplatzes sinnvoll oder es bietet sich an, gleichwertige Maßnahmen zur Belastungsoptimierung entsprechend den Ergebnissen der Gefährdungsbeurteilung zu ergreifen. Wird die Arbeitsplatzergonomie nicht berücksichtigt, leidet die Gesundheit der Beschäftigten. Dabei empfiehlt es sich zu prüfen, ob die genutzten digitalen Arbeitsmittel mit dem physischen Arbeitsplatz kompatibel sind. Längeres Sitzen mit dem Laptop auf dem Schoß ist aufgrund erhöhter gesundheitlicher Belastungen (z. B. Schulter- und Nackenverspannungen, Kopfschmerzen) zu vermeiden.

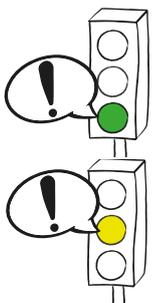
Eine Unterweisung zur ergonomischen Arbeitsplatzgestaltung sowie zur ergonomischen Sitzhaltung und zum dynamischen Sitzen hat zu erfolgen.

Dann geht es los mit dem Telefon- und Mailsupport einer großen Kreditbank, für den sie zur Zeit verantwortlich ist. Oft sitzt sie währenddessen stundenlang an ihrem Küchentisch.



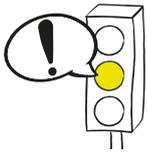
Tätigkeitswechsel sind bei mobiler Arbeit ebenso wichtig wie am Büroarbeitsplatz. Sie beugen Gesundheitsrisiken wie kognitiver Ermüdung und einseitiger Fehlbelastung durch langes Sitzen vor. So können beispielsweise Telefonate im Stehen geführt oder Tätigkeiten für kurze Bewegungspausen unterbrochen werden. Bei ununterbrochener Bildschirmarbeit empfehlen sich regelmäßig kürzere Erholungszeiten.

Ein vorgeschalteter Chatbot fängt dabei häufige Kundenanfragen ab, so dass es an ihr ist, komplexere Anfragen zu beantworten. Das hat seine Vor- und Nachteile. Einerseits wird sie gefordert und entwickelt sich fachlich weiter, andererseits kann sie sich keine geistigen Auszeiten mehr durch standardisierte, automatisierte Antworten nehmen.



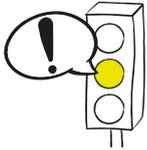
Digitale Assistenzsysteme (Chatbots) können zur Entlastung und Stressreduktion der Beschäftigten beitragen, indem Prozessabläufe standardisiert werden. Andererseits besteht die Gefahr, dass persönliche Handlungsspielräume der Beschäftigten stark eingeschränkt werden oder sich die Arbeitsbelastung durch hochkomplexe, anspruchsvollere Aufgaben sogar erhöht. Es empfiehlt sich daher, Beschäftigte bei der Einführung digitaler Assistenzsysteme einzubinden.

Obwohl sie noch nicht lange im Unternehmen ist, hat sie Eines gelernt: schnell zu arbeiten. Sie weiß, dass die durchschnittliche Gesprächsdauer oder Wartezeit der Telefonate überwacht wird. Auch über vorzeitig abgebrochene Gespräche erhält ihr Arbeitgeber Auskunft.



Fehlende zeitliche und inhaltliche Handlungsspielräume können Gesundheitsrisiken, z. B. Stress oder Herz-Kreislauferkrankungen, erhöhen. Ein höheres Maß an Autonomie (zeitlich und inhaltlich) dagegen unterstützt eine eigenverantwortliche Arbeitsorganisation der Beschäftigten, erhöht die Kreativität und reduziert gesundheitliche Risiken.

Kontakt zu ihren Kolleginnen und Kollegen hat sie aufgrund des Homeoffice eher sporadisch, z. B. im Rahmen von (virtuellen) Schulungen und Workshops. Sie empfindet sich daher eher als „Einzelkämpferin“, vermisst aber den kollegialen Austausch.



Der interaktive Austausch mit den Kolleginnen und Kollegen stellt eine bedeutende Quelle für soziale Unterstützung dar und hilft, die persönliche betriebliche Bindung zu stärken. Regelmäßige Teammeetings, sowohl virtuell als auch in Präsenz, bieten eine gute Grundlage dafür. Arbeitgeber können einen niedrighschwelligem informellen Austausch u.a. auch mithilfe (der Einführung) von Messaging- bzw. Chatsystemen gewährleisten. Zusätzlich können geeignete Schulungen zur Technologienutzung oder zu sozial-kommunikativen Kompetenzen angeboten werden.

Anfänglich hat sie sich noch sehr darüber gefreut, im Homeoffice arbeiten zu können. Zeitliche Flexibilität für die Familie hat sie sich davon versprochen. In der Realität arbeitet sie aber sowohl werktags, als auch häufig an Wochenenden und Feiertagen. Ihre Arbeitszeiten liegen dabei zwischen 11–21 Uhr.



Das Angebot von Wechseldiensten (Früh- und Spätdienst) kann eine bessere Work-Life-Balance ermöglichen. Ein Tausch unter Kolleginnen und Kollegen und die Berücksichtigung individueller Dienstplan wünsche beziehungsweise familiärer Belange der Beschäftigten unterstützen ebenfalls die Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Das betrifft insbesondere Beschäftigte, die zusätzlich Betreuungsleistungen für Angehörige und Kinder erbringen müssen.

Am Wochenende oder Feiertagen hat sie dann schon eher die Möglichkeit, ungestört zu arbeiten, wenn ihre Familie zu einem Tagesausflug unterwegs ist. Insgesamt hat sie aber zunehmend das bedrückende Gefühl, an ihrer Familie „vorbeizuleben“.



Da mobil Beschäftigte zunehmend „unsichtbar“ für Führungskräfte und Arbeitsschützer werden, ist auch i. S. der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers ein besonderer Fokus auf eine gute Work-Life-Balance der Beschäftigten zu legen. Die Arbeit an Wochenenden und Feiertagen kann sich negativ auf das Privatleben und damit auf die Zufriedenheit und das Wohlbefinden der Beschäftigten auswirken. Es bietet sich an, nach Möglichkeit darauf zu verzichten.

Aber auch das Angebot von alternierender mobiler Arbeit kann für eine gute Work-Life-Balance förderlich sein. Die Freiwilligkeit mobiler Arbeit sollte mit den Beschäftigten im Voraus geklärt werden. Nicht für jedermann eignet sich dauerhaft mobile Arbeit von zuhause.

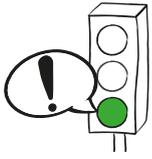
Um die Trennung zwischen Berufs- und Privatleben zu unterstützen, können Schulungen zur Selbstorganisation angeboten werden.

Ihr Arbeitgeber hat zur „Leistungssteigerung“ neue Software eingeführt. So richtig überblicken kann sie die Reichweite und Sinnhaftigkeit des Ganzen nicht. Bei längeren Abwesenheiten vom Laptop erscheint z. B. ein Pop-up Fenster und es wird nach einer nächsten Aktion gebeten. Außerdem bietet man ihr die Teilnahme an einem „schnellen Tippkurs – 10 Finger schreiben“ an, da Auswertungen ergäben hätten, dass sie zu wenig Kundenanfragen im Email-Support beantwortet hätte. Nun hat sie beständig das Gefühl, beobachtet zu werden. Sie traut sie sich kaum mehr, einen frischen Espresso – außerhalb ihrer Pause – zwischendurch aufzubrühen. Im Geiste hört sie ständig das „Aufploppen“ des Pop-up Fensters. Durch diese latente Anspannung hat sie auch schon leichtes Herzrasen entwickelt.



In Zeiten mobiler Arbeit setzen Arbeitgeber verstärkt digitale Leistungskontrollen ein, um z. B. die Arbeitsleistung der Beschäftigten sicherzustellen oder zu steigern. Diese Kontrolle kann das Belastungsempfinden für Beschäftigte erhöhen und sich negativ auf die Gesundheit auswirken. Es empfiehlt sich daher, eine Kultur des Vertrauens zu schaffen und zu fördern. Setzt der Arbeitgeber dennoch auf digitale Leistungs- und Verhaltenskontrollen der Beschäftigten, ist die Einbindung betrieblicher Interessenvertretungen ratsam. Transparente und verständliche Informationen zum Einsatz von digitalen Tools zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle stellen eine wichtige Grundvoraussetzung für eine informierte Einwilligung der Beschäftigten dar.

Trotzdem will sie ihrem Arbeitgeber gegenüber nicht illoyal sein, weil er ihr eine Chance auf dem ersten Arbeitsmarkt gegeben hat. Außerdem bietet er ihr auch im Homeoffice „digitale“ Gesundheitsangebote an.



Digitale betriebliche Gesundheitsangebote haben den Vorteil, dass sie zeit- und ortsflexibel von mobil Beschäftigten wahrgenommen werden können. Das kann die Inanspruchnahme solcher Angebote erhöhen und die Gesundheit der Beschäftigten fördern.

Statt digitaler Gesundheitsangebote eignen sich gegebenenfalls Kostenzuschüsse für Präsenzangebote (Fitnessstudio, Kurse) als Maßnahme der Betrieblichen Gesundheitsförderung. Im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung sollte die Bereitstellung und Eignung digitaler betrieblicher Gesundheitsangebote sorgfältig reflektiert werden.