



## **Ständige Erreichbarkeit im Home-Office**

Referentin: Naomi-Puaʻnani Jiménez

# Worum soll es heute gehen?

- Bewusstsein für das Thema ständige Erreichbarkeit im Home-Office stärken
  - Eigenen Standpunkt kennenlernen
  - Präventions- und Optimierungsmöglichkeiten
  - Handlungsimpulse, Lösungsansätze

# Vorstellungsrunde



- Name
- Ich schalte am besten ab, wenn ich...
- Das Seminar heute hat sich für mich gelohnt, wenn...

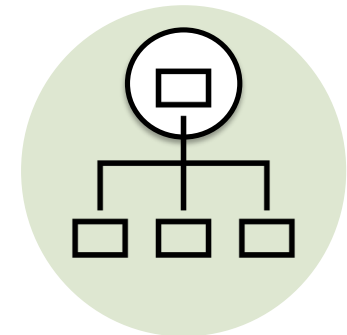


## **Ständige Erreichbarkeit**

Was ist das überhaupt?

# Ständige Erreichbarkeit (SE)

- Keine einheitliche Definition
  - In den meisten vorliegenden Quellen wird ständige Erreichbarkeit definiert als Verfügbarkeit von Beschäftigten außerhalb der regulären Arbeitszeit für dienstliche Belange
  - Aber auch Unterbrechungen während der Arbeitszeit
- Führungskräfte, Spezialisten und Außendienstler deutlich häufiger von betroffen



# Zunahme ständiger Erreichbarkeit

## Ursachen

- IT-Kommunikation
- Verfügbarkeit seitens der Arbeitnehmer
  - Hauptmotiv für ständige Erreichbarkeit scheint Verantwortungsgefühl zu sein
- Arbeitsverhältnisse
  - Arbeitsverdichtung
  - Beschleunigung
  - Flexibilisierung
  - Verlängerte Öffnungszeiten
  - Internationalisierung



## **Ständige Erreichbarkeit im Homeoffice – Chancen und Risiken**

# Chancen von HO und SE

- Flexibilitäts- und Mobilitätsgewinne
- Mitarbeiter sparen Fahrzeit und Fahrtkosten
- Selbstständigeres arbeiten und organisieren für Mitarbeiter
- Schnellere Unterstützung
- Mitarbeiter sind auf dem neuesten Stand
- Identität- und Statusgewinn





# Chancen von HO und SE

- Familie und Beruf lassen sich möglicherweise besser vereinbaren
- Unternehmen sparen ggf. Bürokosten
- Unternehmen verbessern ihr Image
- Mitarbeiter arbeiten möglicherweise produktiver
- Geringere Fehlzeiten (vorerst?)



# Risiken von HO und SE

- Achtung: Schwierig Belastung von anderen Belastungen abzugrenzen
- Verfügbarkeit nicht isoliert als Phänomen außerhalb der eigentlichen Arbeitszeit betrachten
  - Auch permanente Kontaktaufnahmen während der Arbeitszeit per Telefon, E-Mail oder persönlichen Besuchen können belastend wirken
  - Faktoren können teilweise umgekehrt auch für private Erreichbarkeit während der Arbeitszeit gelten

# Risiken von HO und SE

## Erholung

- Verkürzte und unterbrochene Erholungszeiten
- Wegfall von Erholungszeiträumen
- Verkürzung des Abstands zwischen Arbeit und nächtlicher Erholung
- Fehlende Planbarkeit und Einschränkungen bei der Freizeitgestaltung

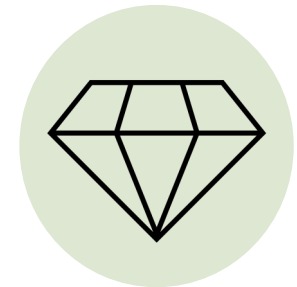
# Risiken HO und SE

## Wohlbefinden

- Struktur- und Kontrollverlust durch Intransparenz
- Ständiger Unruhezustand
- Belastung des persönlichen Umfelds der Betroffenen
- Arbeitnehmer geben an, unter der ständigen Erreichbarkeit zu leiden
- Stress, Arbeitnehmer fühlen sich häufiger gehetzt
- Kontakt mit Kollegen wird im HO oft vermisst, Einsamkeit

# Exkurs: Wohlbefinden

- Subjektives Wohlbefinden wird durch Verhältnis von positiven und negativen Affekten bestimmt
  - Spiegelt außerdem Zufriedenheit mit dem eigenen Leben wieder
- Wohlbefinden hat Vorteile die über positiven Affekt hinausgehen
  - Soziale Vorteile
  - Körperliche Gesundheit
  - Beruflicher Erfolg



# Risiken HO und SE

## Auswirkungen auf den Körper

- Erschöpfungszustand der betroffenen Arbeitnehmer
- Stressbedingte Gesundheitsbeschwerden wie Bluthochdruck, Rückenschmerzen, Magenschmerzen, Tinnitus
- Psychische Beschwerden wie Ängstlichkeit, Schlafstörungen, Burnout, Depression
- Weniger ergonomische Arbeitsplätze

# Risiken HO und SE

## Wirtschaftlichkeit

- Negative Auswirkungen auf Effektivität, Effizienz
- Langfristig zunehmende AU-Tage durch Folgen der vorigen Punkte

# Warum ist es wichtig auch mal abzuschalten?

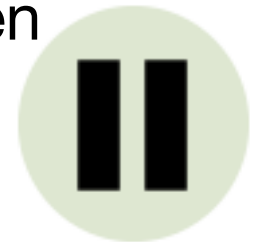
- Arbeitsschutzgesetz:
  - Zwischen dem Ende einer täglichen Arbeitszeit und dem Beginn einer neuen täglichen Arbeitszeit müssen mindestens 11 Stunden ununterbrochene **Ruhezeit** liegen
- Effort-Recovery-Modell (Erholung)
  - Gefahr von Negativ-Spirale

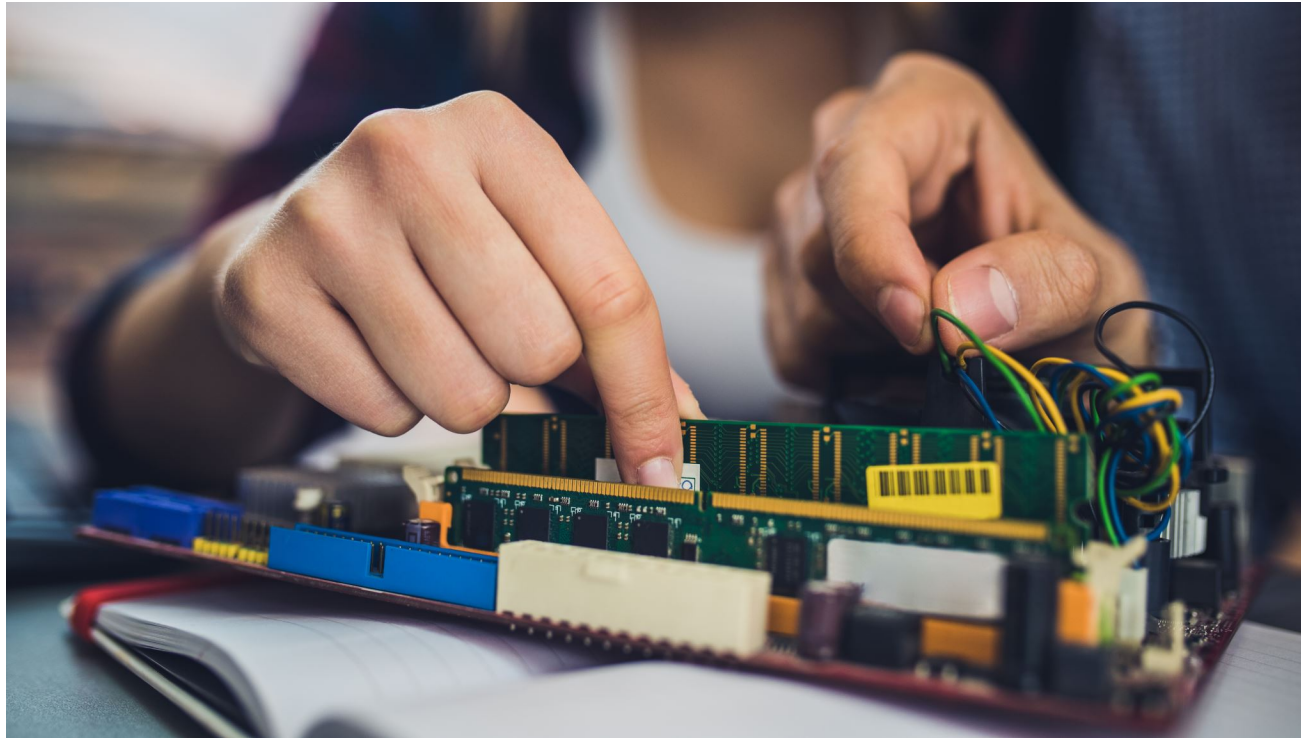




# Warum ist es wichtig auch mal abzuschalten?

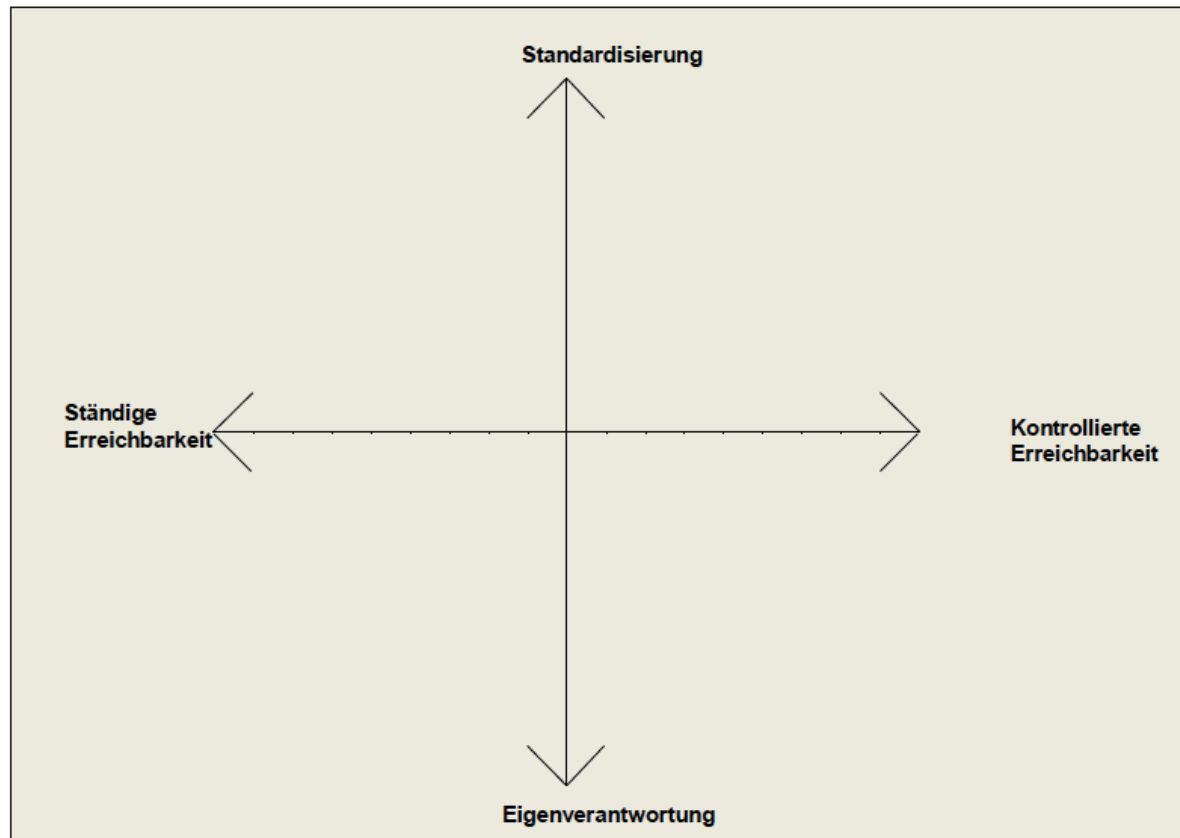
- Wirkungen des mentalen Abschaltens auf Beanspruchung
  - Höheres Erholungserleben
  - Geringeres Ermüdungs- und Erschöpfungserleben
  - Höheres aktuelles und allgemeines Wohlbefinden
  - Höhere Lebenszufriedenheit
  - Besserer Schlaf und weniger körperliche Beschwerden
  - Höhere Aufgabenleistung





## **Spannungsfelder: Widersprüche von SE und Work-Life-Balance**

# Spannungsfelder im Unternehmen

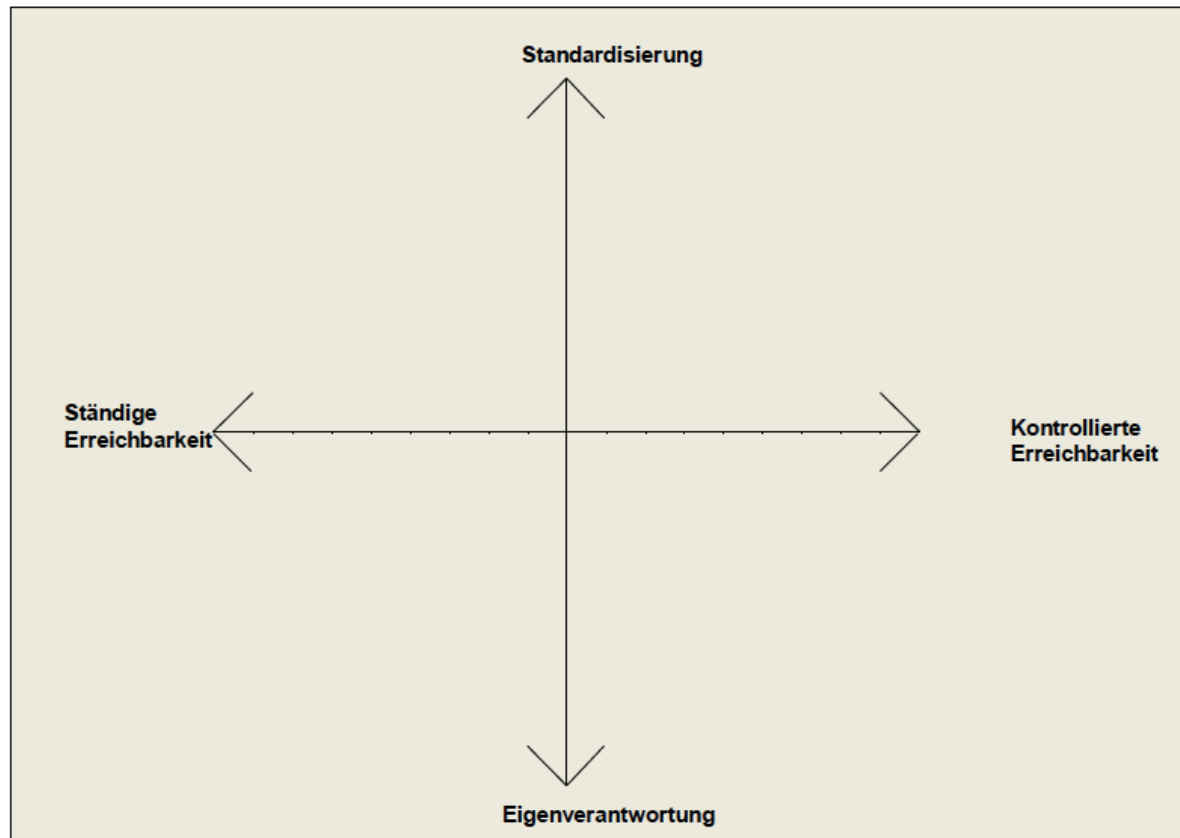


Quelle: (Müller-Christ, Georg, 2014)

- Abstufung nötig, Entscheidung für einen der Pole ist nahezu unmöglich
- Unterschiedliche Bedürfnisse Unternehmen und Arbeitnehmer
- Unterschiedliche Präferenzen von Individuen

→ Es gibt immer einen Trade-Off bei der Anwendung von Tools

# Spannungsfelder im Unternehmen



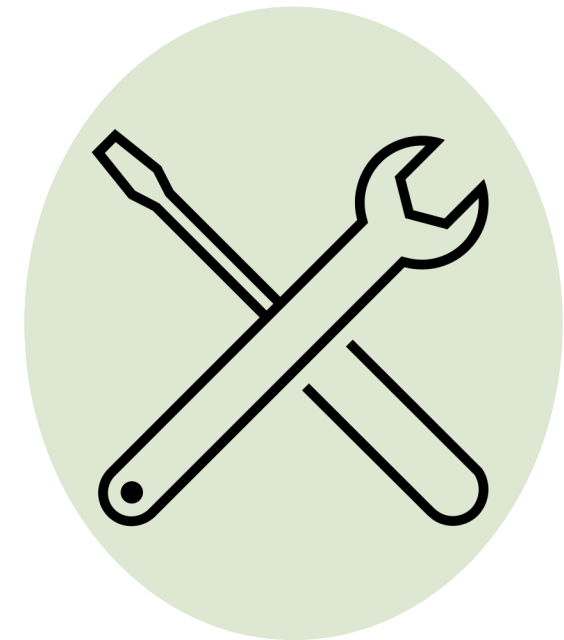
Quelle: (Müller-Christ, Georg, 2014)

Zeit für eine kurze Reflektion:

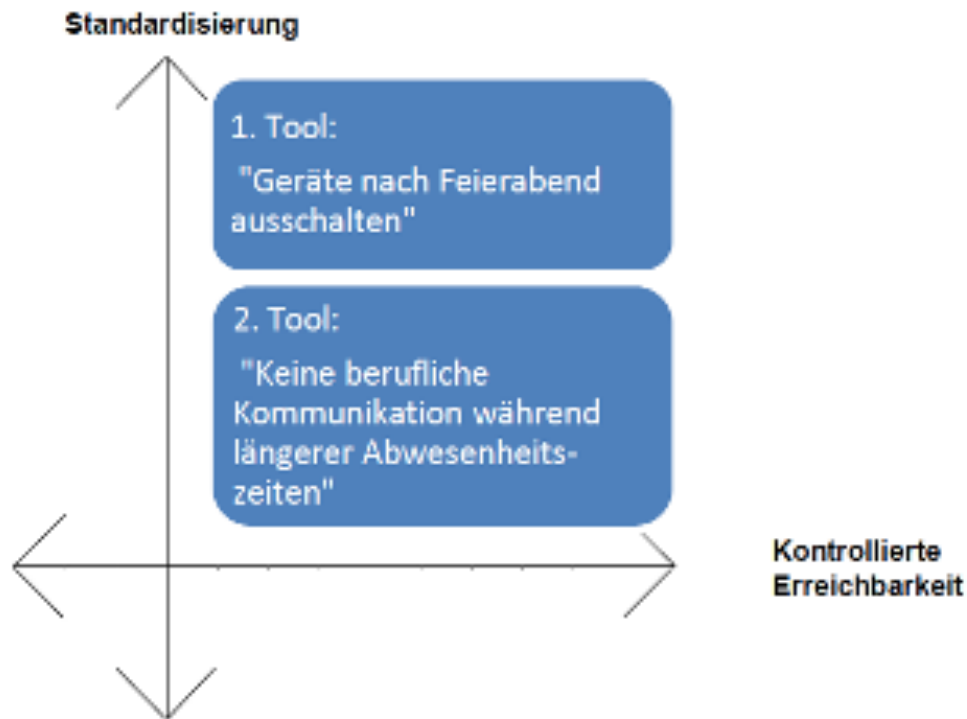
- Wo sehen Sie sich?
- Wo sind Ihre Grenzen?
- Was sind Ihre Bedürfnisse?
- Was sind Ihre Prioritäten?
- Was fordert Ihre Tätigkeit?

# Tools

1. Geräte nach Feierabend ausschalten
2. Keine berufliche Kommunikation während längerer Abwesenheitszeiten
3. Rahmenbedingungen für Rufbereitschaft festlegen
4. Kompensation von Erreichbarkeitszeiten festlegen
5. Sensibilisierung und Hilfestellung
6. Technische Einschränkungen der ständigen Erreichbarkeit
7. Vermeidung aufschiebbarer Kommunikation außerhalb der Arbeitszeit
8. Grenzziehung zwischen Arbeits- und Privatleben



# Tools des 1. Quadranten

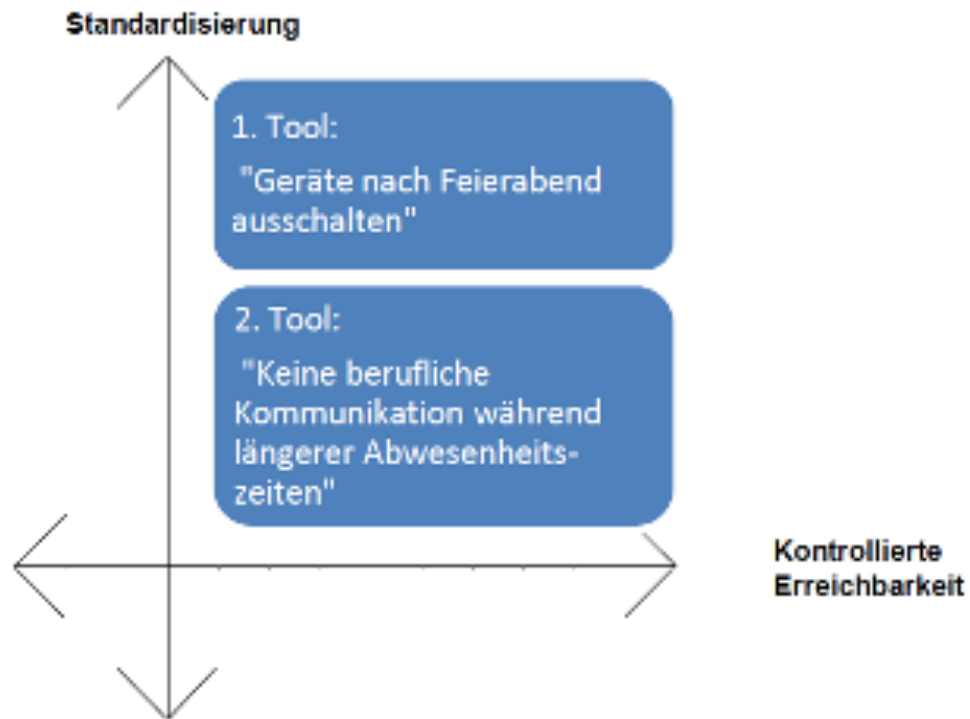


Quelle: (Müller-Christ, Georg, 2014)

## 1. Tool

- Ausschalten von Firmenhandys nach Feierabend
- Mailbox anschalten: Anrufe können während der Arbeitszeit abgehört werden
- Server nach Ende der Gleitzeit ausschalten, sodass keine E-Mails weitergeleitet werden
- Kompensationspflichtige Ausnahmen definieren: z. B. in heißen Projektphasen
- Eingeschränkte private Kommunikation während der Arbeitszeit

# Tools des 1. Quadranten

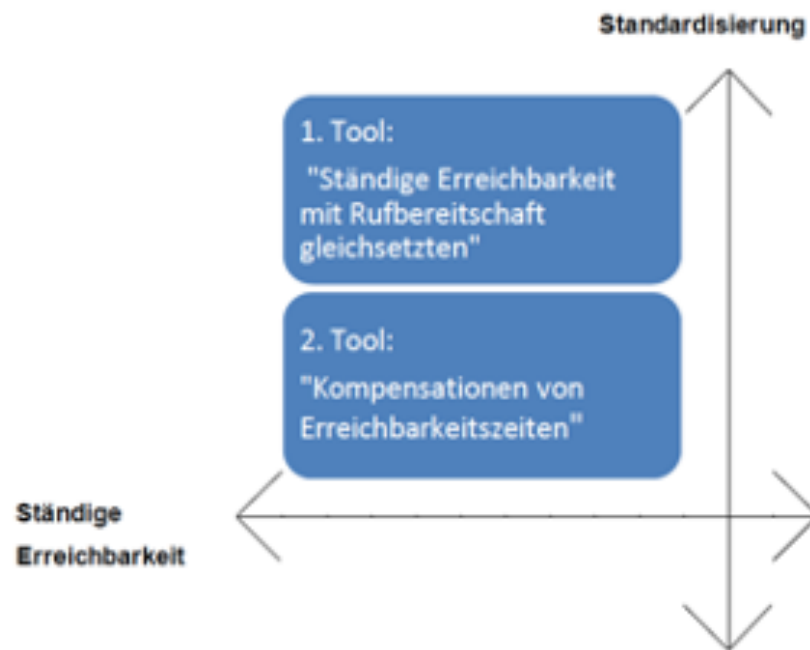


Quelle: (Müller-Christ, Georg, 2014)

## 2.Tool

- E-Mails werden in längeren Abwesenheitszeiten vom Server gelöscht
- Vertretung festlegen, die die E-Mails der abwesenden Person empfängt
- Zeiten für „Übergabe“ vor geplanten Abwesenheitszeiten einplanen
- „Vernetzte“ Arbeitsweise, häufiger Austausch unter Kollegen
- Teambuildingmaßnahmen einrichten, um Vertrauen zu schaffen

# Tools des 2. Quadranten



## 1.Tool

- Rahmenbedingungen der „Rufbereitschaft“ festlegen
  - Gleichsetzen der Zeiten ständiger Erreichbarkeit mit Rufbereitschaft

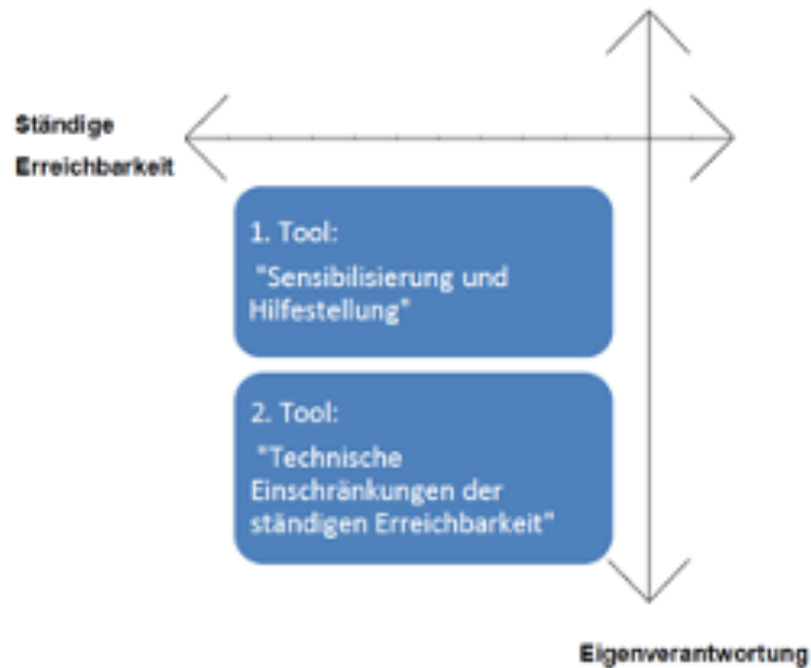
## 2. Tool

- Monetär oder Freizeitausgleich

Quelle: (Müller-Christ, Georg, 2014)



# Tools des 3. Quadranten

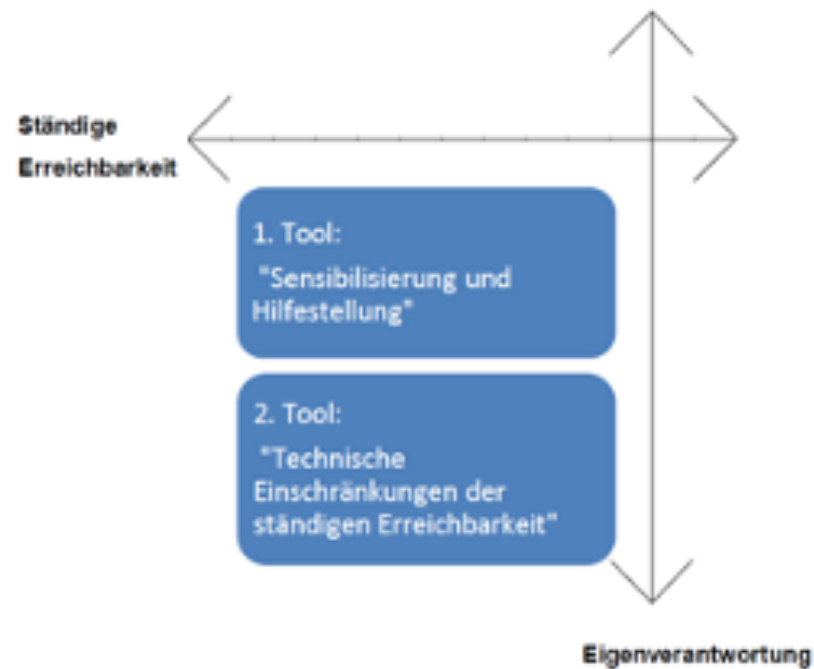


## 1.Tool

- Sensibilisierung Stresserleben und Stressausgleich
- Aufzeigen von Ausgleichsmöglichkeiten
- Ständige Erreichbarkeit nicht von sich aus anbieten
- „Monotaskingfähigkeit“ erlernen
- Freiräume schaffen
- Private Erreichbarkeit während der Arbeitszeit zulassen

Quelle: (Müller-Christ, Georg, 2014)

# Tools des 3. Quadranten



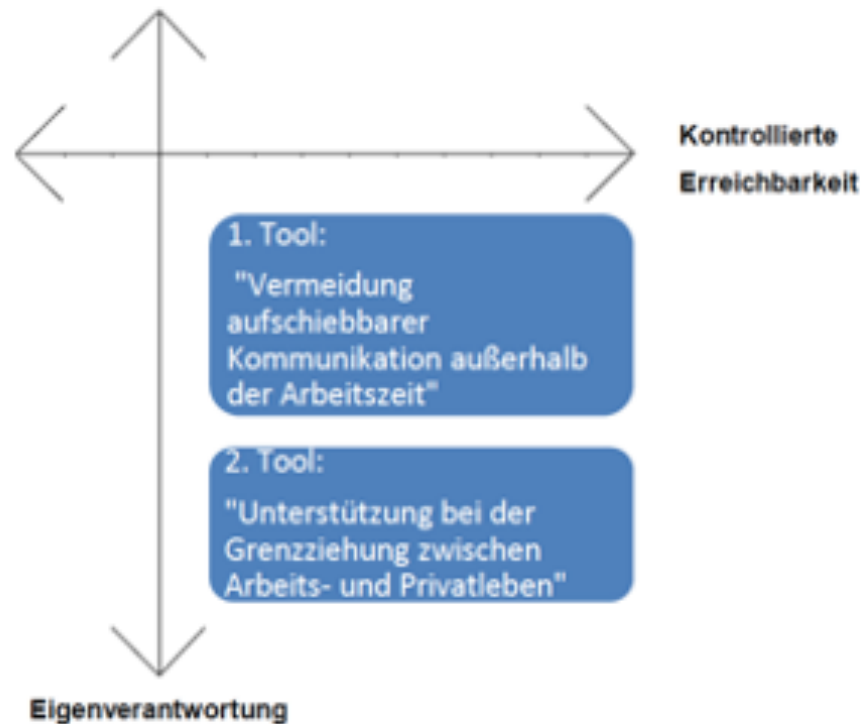
## 2. Tool

- Hinweistöne ausschalten
- Push-Funktion abschalten
- Flugzeugmodus

→ Bei den Tools des 3. und 4. Quadranten ist die Kommunikation zwischen Organisation und Arbeitnehmer besonders wichtig

Quelle: (Müller-Christ, Georg, 2014)

# Tools des 4. Quadranten



Quelle: (Müller-Christ, Georg, 2014)

## 1. Tool

- Festlegung, welche Kommunikation aufschiebbar ist und welche nicht
- Selektion der Kommunikation
- Einrichtung von Zeitslots außerhalb der Arbeitszeit

## 2. Tool

- Techniken oder Ritualen für die Grenzüberschreitung
- Umgang mit Störungen

# FAZIT Tools

- Umfragen zu Folge ist die ständige Erreichbarkeit meist nicht nötig
- Meinungen/Präferenzen bezüglich ständiger Erreichbarkeit variieren stark
  - Folglich keine universelle Lösung
  - Aber: Gute Methoden für einen individuellen erfolgreichen Umgang
  - Kommunikation ist das A und O
- So oft wie möglich an Stressquelle ansetzen





## Zeit für erste Anwendungen

# Ziel

- Ein Ziel ist etwas, worauf eine Person ihr Handeln oder Tun ausrichtet
- Ziele geben Menschen Struktur und Richtung, denn Sie weisen daraufhin, was als wichtig erachtet wird
- Zielverfolgung und Erreichung macht glücklich

# Ziel

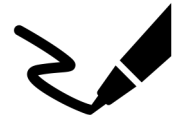
- SMART
  - Spezifisch
  - Messbar
  - Attraktiv
  - Realistisch
  - Terminiert
- Positiv formuliert
  - Annäherungsmodus
- Multisensorisch
  - Klare Zielformulierung
  - Klares Bild der Zielerreichung
  - Entsprechendes Körperliches Gefühl
- Passen zum eigenen Wertesystem



# Zeit für SMARTER, positive, multisensorische Ziele!

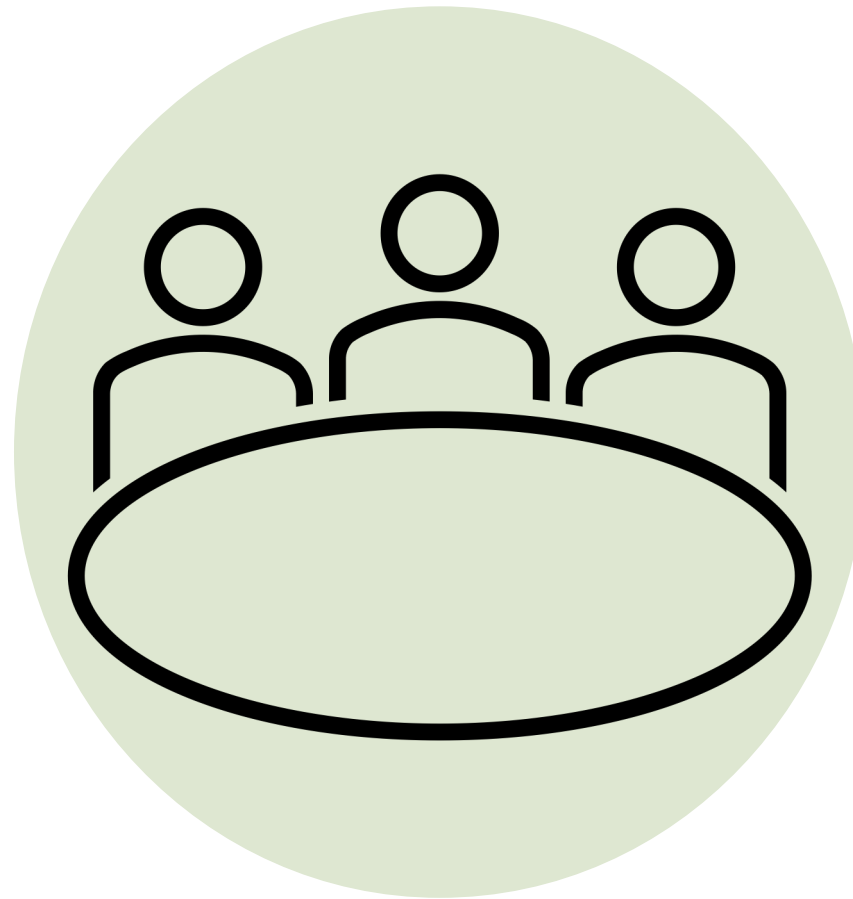
1. Geräte nach Feierabend ausschalten
2. Keine berufliche Kommunikation während längerer Abwesenheitszeiten
3. Rahmenbedingungen für Rufbereitschaft festlegen
4. Kompensation von Erreichbarkeitszeiten festlegen
5. Sensibilisierung und Hilfestellung
6. Technische Einschränkungen der ständigen Erreichbarkeit
7. Vermeidung aufschiebbarer Kommunikation außerhalb der Arbeitszeit
8. Grenzziehung zwischen Arbeits- und Privatleben

Zusatztipp:



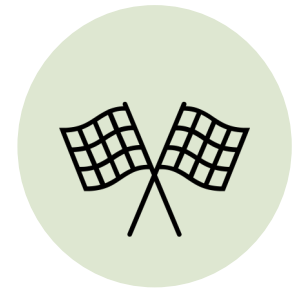


# Offene Gruppenrunde



# Abschluss

- Was bedeutet ständige Erreichbarkeit?
- Was sind Chancen und Risiken von ständiger Erreichbarkeit?
- Wo stehe ich?
- Erste Ziele zum Umgang mit ständiger Erreichbarkeit
  
- Feedback



# Quellen

- Blickhan, D. (2018). *Positive Psychologie: Ein Handbuch für die Praxis*. Junfermann Verlag GmbH.
- Franke, M. (2020, Oktober 20). Remote Work: Telearbeit fördert Einsamkeit – und kann tödlich enden » [arbeits-abc.de](https://arbeits-abc.de/todesursache-remote-work/). <https://arbeits-abc.de/todesursache-remote-work/>
- Moser, K. (2007). *Wirtschaftspsychologie*. Springer Medizin Verlag Heidelberg.
- Richter, P., & Hacker, W. (1998). *Belastung und Beanspruchung: Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*. Asanger.
- Sieber, M., & Recknagel, P. (2015). *Ich bin dann mal im Home Office: Der Masterplan zu mehr Flexibilität*. epubli.
- Strobel, H. (2013). iga. Report 23. *Auswirkungen von ständiger Erreichbarkeit und Präventionsmöglichkeiten*. BKK BV, DGUV, AOK BV.
- Alle Bilder und Icons stammen aus "Archivbilder" von Microsoft

# Zusatz: Feedback



# Zusatz

- Gruppengespräch: Lösungen auf Unternehmensebene  
– Was wäre ein gutes Ziel für unser Unternehmen?

Eckpunkte für einen guten Umgang	
Handlungsbedarf feststellen	Überblick über Situation im Unternehmen verschaffen. Erreichbarkeit in jedem Fall zum Thema machen.
Verankerung in der Unternehmenskultur	Am Anfang steht die Botschaft der obersten Führungsebene: „Wir wollen in unserem Unternehmen wie folgt mit Erreichbarkeit verfahren“.
Leitlinie auf Unternehmensebene	Verbindlichen Rahmen für die Gesamtorganisation setzen.
Ausgestaltung auf Abteilungs- oder Teamebene	Individuelle und bedarfsgerechte Ausgestaltung der Rahmenregelung auf Abteilungs- oder Teamebene.
Kommunikation über das Thema	Kommunikation über das Thema im Unternehmen ist entscheidend.
Zentrale Rolle der Führungskräfte	Führungskräfte sind wichtig bei der Umsetzung eines guten Umgangs mit Erreichbarkeit.
Schriftliche Fixierung der Vereinbarungen	Notwendigkeit umstritten (vgl. Kapitel 6.2.1)

# Zusatz: Einzelübungen

## Trennung Arbeit und Freizeit

- Arbeitsdusche
- Weg visualisieren

## Entspannung

- Ruhephase visualisieren
- PMR in Kurzfassung
- Körperliche Aktivierung
- Durchatmen

