

Regine Rundnagel:

Mobiles Arbeiten

Die besonderen Bedingungen mobiler Arbeit

Wer häufig beruflich unterwegs ist, an unterschiedlichen Orten eingesetzt ist, auf ein funktionierendes Auto oder die pünktliche Bahn angewiesen ist, der ist besonderen Belastungen ausgesetzt, zusätzlich zur eigentlichen Tätigkeit.

Mobiles Arbeiten ist Teil der modernen Dienstleistungsgesellschaft

Mobil arbeiten Berater, Versicherungsagenten, Journalisten ebenso wie Telearbeiter und viele andere. In einer Dienstleistungsgesellschaft ist das längst keine Ausnahme mehr. Mobiles Arbeiten findet **an unterschiedlichen Arbeitsorten** statt und ist verbunden mit **häufigem Reisen** und dem **Wechsel der Kooperationspartner**. Die Kommunikation erfolgt virtuell per Handy und E-Mail. Mit dem Notebook als persönliche Grundausstattung werden das Auto oder der Zug, Bahnhöfe, Flughäfen, Rastplätze, Hotels zu "flüchtigen" Arbeitsplätzen, neben den Arbeitsplätzen bei diversen Kunden, im Büro und dem Home-Office.

Persönliche Freiheit nimmt zu

Mobiles Arbeiten bringt viel **Autonomie** mit sich. Selbstbestimmte Zeiteinteilung, soziale Kontakte und wechselnde Aufgaben gelten als Vorteile. Der Arbeitstag lässt sich frei gestalten, wenn die Aufgaben **ergebnisorientiert** mit Ziel- und Umsatzvorgaben organisiert sind. Arbeitszeit wird nicht mehr erfasst, häufig ist Vertrauensarbeitszeit vereinbart. Ständige Erreichbarkeit und die Bereitschaft zur Arbeit an jedem Ort und zu jeder Zeit gilt hier als Normalität. Es ist nicht leicht, unterwegs das Handy auszuschalten und abends das Notebook stehen zu lassen. Die Möglichkeit, überall zu jeder Zeit tätig sein zu können, wirkt verführerisch, zumal so die Produktivität gesteigert und die Leistungsziele gesichert werden. So wird am Abend noch schnell der Bericht fertiggestellt, der Zugriff ins "Netz" per Hotspot ist fast überall möglich.

Beschleunigung und Einzelarbeit

Mobiles Arbeiten **löst die Grenzen zwischen Freizeit und Arbeitszeit auf**. Es zählt vor allem das Ergebnis. SMS, Handyanrufe und E-Mails halten die Verbindung zu Kollegen, Vorgesetzten, das ist wichtig für die Einbindung in den Betrieb und das Dazugehörigkeitsgefühl. Die virtuelle Vernetzung zu jeder Zeit wirkt allerdings auch als "Beschleunigung": Sofortige Reaktionen werden erwartet und sind eine klare Form der indirekten Leistungsvorgabe.

Leistungsvorgaben und individuelle Leistungsansprüche führen bei unregelmäßiger Arbeitszeit schnell zur Verlängerung des Arbeitstages, 60 bis 100 Wochenstunden sind hier keine Einzelfälle, wie die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin in einer Studie bei Freelancern im Jahr 2000 festgestellt hat.

Mobiles Arbeiten ist **Einzelarbeit**. Kollegen oder Kolleginnen mit Rat und hilfreichen Unterlagen sitzen nicht im Nachbarzimmer. Volle Züge, laute Umgebung, schwere Taschen, häufige Unterbrechungen und unbequeme Sitzgelegenheiten bei Kunden kommen zum üblichen Zeitdruck des Geschäfts hinzu.

Risiko Stress

Mobiles Arbeiten trägt Risiken, die nicht immer sofort sichtbar sind. Neben den körperlichen Belastungen durch stundenlanges Auto fahren oder beengtes Arbeiten mit dem Notebook auf den Knien

ist es die sehr hohe örtliche und zeitliche Flexibilität, die zu **psychischen Belastungen** und zu **Stress** führen kann.

Die Folgen dieser Belastungen sind nicht nur individuell zu spüren. Auch im privaten Umfeld zeigen sich Konsequenzen, die Work-Life-Balance ist sehr schwer aufrecht zu erhalten: "Die Arbeit frisst mich auf und abschalten gelingt nicht mehr" - so die Kommentare Betroffener. Zeigen sich die ersten Stresssymptome körperlich, dann besteht die Gefahr, dass mangelnde Leistungsfähigkeit die Qualität beeinträchtigt; bei manchen einem möglicherweise das Gehalt.

Typische Belastungen beim mobilen Arbeiten

- Ständige Erreichbarkeit
- Häufiger Wechsel von Orten und Umfeld
- Zeitdruck und Arbeitsverdichtung
- Lange Fahrten z. B. mit dem Auto
- Entfernung vom Betriebsgeschehen und fehlende soziale Einbindung
- Grenzenlose Arbeitszeiten
- Ungünstige Arbeitsplätze und Umgebungsbedingungen
- Schwierige Kunden

Ergonomische und leistungsfähige Arbeitsmittel

Mobiles Arbeiten lässt sich so gestalten, dass die persönliche Leistungsfähigkeit und Gesundheit auch über Jahre hinweg erhalten bleibt. Zwar sind Reisen und der Wechsel der Kunden nicht vermeidbar, aber Notebooks müssen nicht schwer wiegen, Autos nicht unbequem sein, die Technik nicht inkompatibel mit gängigen Standards.

Ganz besondere Bedeutung für die Belastungsreduzierung haben ergonomische, **gebrauchstaugliche und robuste** technische Arbeitsmittel für den Außendienst.

Einbindung in den Betrieb für soziale Rückendeckung

Wer viel unterwegs ist, sollte bewusst Kontakttage oder Meetings einbauen, um die persönliche Kommunikation mit Kollegen/Kolleginnen und Vorgesetzten zu pflegen. Das stärkt die soziale Rückendeckung. Auch regelmäßige Anrufe bringen den "Außendienstler" in Erinnerung.

Gesicherte Informationsflüsse für mehr Produktivität

Von neusten Informationen und Materialien abgeschnitten zu sein, mindert die Qualität der Arbeitsleistung. Mangelhaftes Informationsmanagement im Unternehmen oder fehlende Unterstützung durch Fachabteilungen und Assistenz kann zu unerträglichen Erschwernissen führen. Der jederzeit mögliche Zugriff auf zentral gepflegte Daten ist eine wichtige Voraussetzung für alle, die selten im Betrieb sind.

Persönliches Zeit- und Selbstmanagement

Ohne ein gutes Zeitmanagement läuft mobiles Arbeiten schnell Gefahr, durch Dauerstress krank zu machen. Mobile Worker benötigen eine hohe Kompetenz zum **Selbstmanagement**. Erfahrungen mit der eigenen Leistungsfähigkeit, dem persönlichen Arbeitsstil und mit den jeweiligen Arbeitsaufwänden sind hilfreich für eine realistische Arbeitsplanung und **Zielvereinbarung**. Vor einer Entscheidung zu mobiler Arbeitstätigkeit ist eine Klärung der persönlichen Voraussetzungen empfehlenswert.

Mobiles Büro im Betrieb

Viele Mobile Worker haben keinen persönlich zugeordneten Arbeitsplatz mehr.

Desk-sharing, Clean-desk- bzw. non-territoriale Bürokonzepte verbreiten sich immer mehr. Entscheidend für den Mobile Worker ist, dass er "seine Leute" treffen kann und ebenso auch Ruhe für konzentriertes Arbeiten findet. Der jeweils zugewiesene Arbeitstisch sollte im Bereich der Arbeitsgruppe oder Abteilung stehen und im Voraus buchbar sein.

Arbeitszeiten erfassen

Unabhängig von der betrieblichen Regelung der Arbeitszeit ist das Wissen über die persönlichen Arbeitszeiten eine wichtige Voraussetzung für die Planung des Tages und der Arbeitswoche. Läuft das betriebliche oder persönlich geführte Arbeitszeitkonto über, lässt sich bewusst gegensteuern. Der gesundheitsbewusste Umgang mit Arbeitszeit ist ein besonders kritischer Punkt bei Mobile Worker. Erleichterung verschafft eine betriebliche Erfassung und Regelung der Arbeitszeit, z. B. ein Arbeitszeitkontenmodell.

Arbeitszeiten bis 45 Stunden in der Woche lassen sich eine Weile gesundheitlich erträglich gestalten, wenn die anderen Faktoren stimmen: ergonomische Arbeitsmittel, ausreichend Spielräume, gute soziale Einbindung, Partizipation bei der Arbeitsgestaltung und den Leistungszielen und gut geschulte Kompetenzen. Entscheidend ist dabei auch eine klare Abgrenzung von Arbeitszeit und privater Zeit.

Voraussetzungen für ein gesundheitsgerecht gestaltetes mobiles Arbeiten

Ausstattung mit Arbeitsmitteln <ul style="list-style-type: none">• Hoher Standard der Informations- und Kommunikationstechnik - leistungsfähige UTMS- oder Wireless-LAN-fähige Notebooks, PDAs, leistungsfähige und ergonomische Handys• Leichtgewichtige und ergonomische mobile Technik: Subnotebooks wiegen nur knapp über 1 kg.• Optimale Kompatibilität der Technik• Ergonomische Software• Ergonomische Ausstattung des KFZ: ergonomisch geformter und gut gefederter Sitz, Klimaanlage, Sitzheizung, Standheizung, geräuscharmer Innenraum, Aufstellmöglichkeiten für Notebook• Rollkoffer für den Materialtransport	Organisation der Arbeit <ul style="list-style-type: none">• Betriebliches Informationsmanagement und Kundenmanagement• Digitalisierung der Unterlagen• Einbindung der Mobile Worker in die Entscheidungsprozesse im Betrieb• Regelmäßige Gemeinschaftsaktivitäten (Meetings)• Angemessene Leistungs-/Zielvorgaben mit klar definierten Pufferzeiten• Arbeitszeitregelungen mit Arbeitszeitkonten• Partizipation bei der Festlegung von Einsatzgebieten, Aufgaben, Arbeitsmitteln• Mitarbeiterorientierter, unterstützender Führungsstil
Individuelle Qualifikation <ul style="list-style-type: none">• Zeitmanagement und Selbstmanagement• Soziale Kompetenz• Konfliktbewältigungsfähigkeit (Umgang mit schwierigen Kunden)• Kompetenzen in Stressbewältigung, persönliches Gesundheitsmanagement und Work-Life-	Gesundheitsgerechtes Verhalten <ul style="list-style-type: none">• Realistische Planung der Zeiten und Aufgaben• Notebookarbeit an ergonomischen Sitzplätzen• Regelmäßige störungsfreie und entspannende Pausen• Störungsfreie Zeiten für anspruchsvolle Tätigkeiten

<p>Balance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkehrssicherheit bei Autofahrern/-fahrerinnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Bewegung zwischendurch • Rückenschonendes Tragen (Rollkoffer, Rucksack) • Musik zur Entspannung unterwegs • Leicht verdauliches Essen <ul style="list-style-type: none"> • Ausreichende Erholungszeiten und private Sozialkontakte • Entspannungstechniken
--	--

Qualifizierung auch zum Erhalt der Leistungsfähigkeit

Ohne Weiterbildung in methodischer und sozialer Kompetenz wird es schwierig für Mobile Worker. Schlüsselqualifikationen sind Kommunikations- und Organisationsfähigkeit sowie die Fähigkeit, sich gesundheitsgerecht zu verhalten sowie ausreichende Erholung im Privatbereich zu sichern.

Die tägliche Einhaltung der Pausen, der Genuss eines kleinen Spaziergangs unterwegs oder regelmäßige Entspannungsübungen entlasten. Mit dem Notebook lässt sich unterwegs Musik hören, das ist auf jeden Fall wirkungsvoller, als im völlig überfüllten Zug komplexe Aufgaben zu lösen. Auch das "Always-On" muss nicht immer sein: Vorgesetzte, Kollegen/Kolleginnen und Kunden lassen sich darauf vorbereiten, dass das Handy in der Mittagspause aus bleibt.

Literatur zum einlesen und vertiefen

- Thannheiser, Achim:
Mobile Endgeräte - Handy, Smartphone, Blackberry und Tablet. Betriebs- und Dienstvereinbarungen.
Böckler-Reihe Kurzauswertungen. 2. Auflage Düsseldorf, download unter www.boeckler.de
- Hupfeld, Jens/Brodersen, Sören/ Herdege, Regina:
Arbeitsbedingte räumliche Mobilität und Gesundheit.
hg. von IGA Initiative Gesundheit und Arbeit der Krankenkassen und Unfallversicherungsträger, IGA-Report 25, 2013 , download unter www.iga-info.de
- DGUV (Hrsg.):
BGI/GUV-I 8704: Belastungen und Gefährdungen mobiler IKT-gestützter Arbeit im Außendienst moderner Servicetechnik. Handlungshilfe für die betriebliche Praxis - Gestaltung der Arbeit.
Berlin 2012
- DGUV (Hrsg.):
Ständige Erreichbarkeit: Wie belastet sind wir? Ursachen und Folgen ständiger Erreichbarkeit.
IAG Report 1/2012
- DGB Index Gute Arbeit (Hrsg.):
Wie die Beschäftigten die Arbeitsbedingungen in Deutschland beurteilen. Mit dem Themenschwerpunkt: Arbeitszeitgestaltung. Einflussmöglichkeiten der Beschäftigten, die Verlässlichkeit von Verträgen.
Ergebnisse der Repräsentativumfrage Gute Arbeit GmbH Berlin 2014
- DGB Index Gute Arbeit (Hrsg.):
Arbeitshetze. Arbeitsintensivierung. Entgrenzung. So beurteilen die Beschäftigten die Lage.
Ergebnisse der Repräsentativumfrage 2011 der DGB-Index Gute Arbeit GmbH Berlin 2012
- DGB Index Gute Arbeit (Hrsg.):
Stressfaktor Wochenend-Arbeit. So beurteilen die Beschäftigten die Lage.
Ergebnisse der Repräsentativumfrage 2011 der DGB-Index Gute Arbeit GmbH, Berlin 2012

- Stiftung Produktive Schweiz (Hrsg.):
WORK ANYWHERE. Zwischen Produktivität und Lebensqualität. Herausforderungen und Chancen von flexiblen Arbeitsplatzmodellen.
2011, download unter: <http://www.produktive-schweiz.ch/Publikationen/Work-anywhere.aspx>
- Brettschneider-Hagemes, Michael:
Belastungen und Beanspruchungen bei mobiler IT-gestützter Arbeit - eine empirische Studie im Bereich mobiler, technischer Dienstleistungen.
in: Zeitschrift für Arbeitswissenschaft 2011/3
- Brandt, Cornelia (Hrsg.):
Mobile Arbeit - Gute Arbeit? Arbeitsqualität und Gestaltungsansätze bei mobiler Arbeit.
Gewerkschaft ver.di, Berlin 2010, als download unter www.papsd.de
- Manuel Kiper:
Mobile Bildschirmarbeit ergonomisch und sozialverträglich gestalten.
in: Computer und Arbeit 12/2010, Bund-Verlag, www.bund-verlag.de
- Hupke, M.; Paridon, H.; Stamm, R.:
Mobiles Arbeiten: Fluch oder Segen.
In: DGUV-Forum 2/09, S. 22-25, Fachzeitschrift der gesetzlichen Unfallversicherung, Berlin 2009
- Berufsgenossenschaft der chemischen Industrie
Außendienst-Merkblätter: "Unterwegs", "Beim Kunden", "Transport von Lasten und Stoffen", "Gehen und Treppensteigen", "Tagungen, Messen, Veranstaltungen", "Arbeitsplatz (Home Office) und Lagerung im häuslichen Bereich"
- Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (Hrsg.):
Arbeit im Außendienst erfolgreich und entspannt. Tipps für Leistungsfähigkeit und gegen Stress.
Dortmund 2005, www.baua.de