

## Den richtigen Ton treffen

Die Verlagerung von Arbeitsplätzen ins Homeoffice hat in den vergangenen Jahren eine rasant steigende Tendenz verzeichnet. Getrieben von technologischem Fortschritt, flexibleren Arbeitsmodellen und nicht zuletzt der COVID-19-Pandemie wird erwartet, dass diese Entwicklung weiter zunimmt. Das hat Auswirkungen auf die Zusammenarbeit zwischen Kolleginnen und Kollegen sowie mit Kundinnen, Kunden und geschäftlichen Kontakten – man muss auf eigene Grenzen achten und verlässlich kommunizieren, da der direkte persönliche Austausch stark eingeschränkt ist. Denn der Erfolg der Kontaktaufnahme zu anderen ist nicht nur essenziell für den Arbeitsfortschritt, sondern auch für die eigene Arbeitszufriedenheit: Eine mangelhafte interne Kommunikation empfinden Beschäftigte als größten Störfaktor ihrer Arbeit – diese wirkt sich sogar schlimmer aus als eine schlechte Arbeitsatmosphäre, fehlende Entfaltungsmöglichkeiten oder Überstunden.<sup>1</sup>



### Die größten Herausforderungen im Homeoffice

Die gesundheitlichen Auswirkungen von Arbeit im Homeoffice sind vielschichtig. Ergonomische Faktoren, psychosoziale Belastungen und die Trennung von Arbeits- und Privatleben spielen eine entscheidende Rolle. Damit insbesondere junge Auszubildende gesund bleiben und erfolgreich kommunizieren können, müssen Stressfaktoren und gesundheitliche Risiken reduziert werden. Dabei hilft vor allem die Festlegung von geeigneten Kommunikationsmitteln und -zeiten sowie das Wissen darüber, welche Personen wie kontaktiert werden sollten. Es muss ein Mittelweg gefunden werden, damit die Beschäftigten zu Hause nicht vereinsamen oder nach Feierabend nicht mehr richtig von der Arbeit abschalten können. Neben diesen psychischen Gefährdungsfaktoren zeigen weltweit durchgeführte Studien, dass das häufige Arbeiten im Homeoffice auch die Gefahr birgt, sich nicht ausreichend zu bewegen, was wiederum zu gesundheitlichen Problemen wie Muskel-Skelett-Erkrankungen führen kann.<sup>2</sup>

### Ergonomie ist immer wichtig

Auch im Homeoffice spielt die Ergonomie des Arbeitsplatzes eine zentrale Rolle für die physische Gesundheit – lange Videomeetings auf dem Küchenstuhl aushalten ist keine gute Idee. Man sollte insbesondere bei lang andauernden Meetings grundlegende ergonomische Prinzipien kennen, um den heimischen Arbeitsplatz so gesund wie möglich zu

<sup>1</sup>Vgl. Studienergebnis Befragung von 1.029 Erwerbstätigen in Deutschland aus April 2017, <https://de.statista.com/infografik/9449/was-die-deutschen-am-meisten-an-ihrer-arbeit-stoert/>, Zugriff 23.11.2023.  
<sup>2</sup>Vgl. Buffer-Studie „State of Remote Work-Report 2023“, <https://buffer.com/state-of-remote-work/2023>, Zugriff 23.11.2023.



Kurzfilm der VBG zum ergonomischen Homeoffice unter <https://www.youtube.com/watch?v=OTgL2fKuKf8>

gestalten. Dazu gehören die richtige Bildschirm- und Arbeitstischhöhe, ein geeigneter Bürostuhl sowie eine wechselnde Sitzposition (das sogenannte dynamische Sitzen) und regelmäßige Bewegungspausen. Aber auch eine ruhige Arbeitsatmosphäre mit möglichst wenig Ablenkungen sowie ausreichende Lichtverhältnisse sind entscheidend, um gesund kommunizieren zu können. Denn gesunde Arbeitsplatzvoraussetzungen fördern nicht nur die eigene Gesundheit, sondern erleichtern auch die Konzentration bei der Kommunikation mit anderen, sei es per Telefon, Videokonferenz oder E-Mail. Wer darüber hinaus online präsentieren muss, sollte sich gut darauf vorbereiten und zum Beispiel einen Unschärfefilter verwenden, wenn die heimische Hintergrundkulisse nicht erkennbar sein soll.

### Besonderheiten der Kommunikation im virtuellen Raum

Gute Zusammenarbeits- und Kommunikationspraktiken sind der Schlüssel zum Erfolg von Remote-Arbeit. Hier ist vor allem eine ausreichende Kenntnis der nötigen IT-Anwendungen, die zur Kommunikation genutzt werden sollen, wichtig. Auszubildende im Homeoffice müssen hierfür die im Betrieb geltenden Regeln zur digitalen Kommunikation kennen und einhalten. Die virtuelle Kommunikation unterscheidet sich oft wesentlich von der Face-to-Face-Kommunikation. Denn dabei fallen die nonverbalen Elemente einer Nachricht üblicherweise weg und es entstehen Probleme, wenn zum Beispiel zu häufig oder selten Rückmeldungen gegeben werden oder man ungünstige Zeitpunkte oder Formulierungen wählt, die das Gegenüber missinterpretieren kann.



Foto: © AdobeStock/Jessy

Neben einer ergonomischen Ausstattung spielen für die Kommunikation im Homeoffice auch angemessene Licht- und Akustikverhältnisse eine wichtige Rolle.

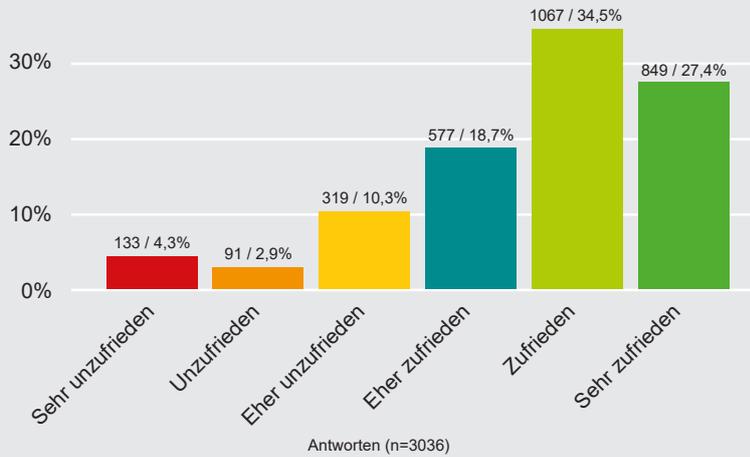


Youtube-Link zu Kommunikation von alpha lernen; <https://www.youtube.com/watch?v=z4EFDWgVzyw&t=3s>

Jedes Kommunikationsmedium hat Schwachstellen: So fehlt beim Telefonieren die Mimik des Gegenübers, beim schriftlichen Austausch dessen Tonfall. Das erschwert die Interpretation einer Nachricht, und selbst bei Onlinekonferenzen ist nur ein Teil der Gestik einer Person erkennbar, da lediglich ein Ausschnitt des Oberkörpers aufgenommen wird. Häufig kommen junge Menschen gut mit der technischen Komponente zurecht, müssen aber für die entsprechenden Schwachstellen und Stärken der einzelnen Kommunikationsmedien sensibilisiert werden.

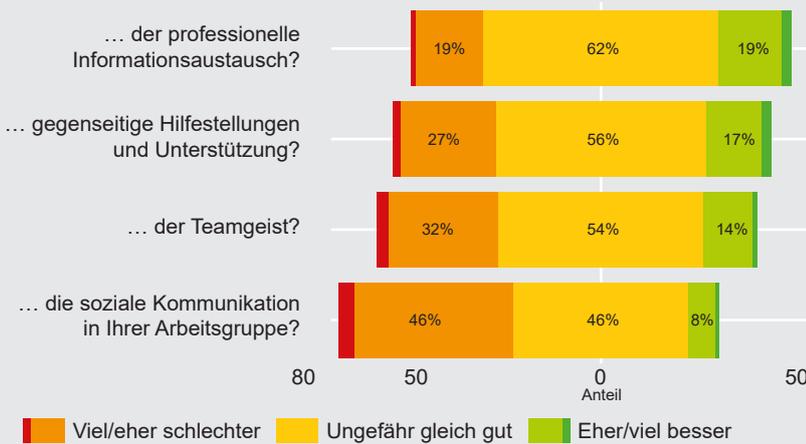
Der Schlüssel gelingender Kommunikation im Homeoffice liegt nicht nur darin, die richtigen Kanäle zu verwenden, sondern auch in der effektiven Anwendung digitaler Kommunikationsstrategien: Dies umfasst die klare Formulierung von Botschaften, die Nutzung geeigneter Plattformen, um Missverständnisse zu vermeiden, sowie die Förderung eines offenen und transparenten Kommunikationsstils. Durch die Beherrschung dieser Fertigkeiten können Berufstätige sicherstellen, dass ihre virtuelle Kommunikation nicht nur reibungslos verläuft, sondern auch zu einer produktiven und positiven Arbeitsumgebung beiträgt. Zugleich sollte der Vereinsamung im Homeoffice entgegengewirkt werden, indem der Betrieb beispielsweise auch informelle Austauschformate für Kolleginnen und Kollegen etabliert, um den Zusammenhalt untereinander zu fördern – denn der informelle Austausch wird von vielen vermisst, die längerfristig im Homeoffice arbeiten.

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Arbeit im Homeoffice?



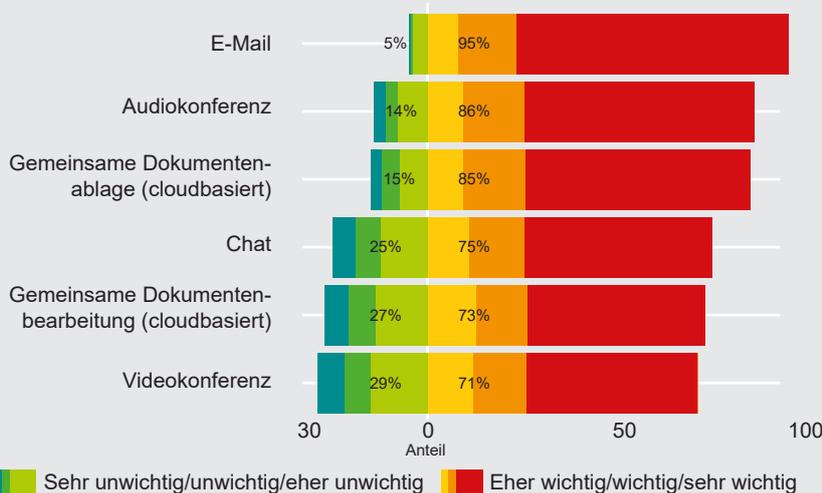
Eine Langzeit-Studie hat im Zeitraum 2020 bis 2021 Daten erhoben und somit den Beginn der Homeoffice-Phase durch Corona betrachtet. Insgesamt zeigt sich hier: Ein Großteil derjenigen, die im Homeoffice arbeiteten, waren zu diesem Zeitpunkt damit zwar zufrieden ...

Im Vergleich zur Arbeit vor Ort: Wie gut funktioniert ...



... es gibt aber auch Faktoren, die sich verschlechtert haben – so ist die soziale Kommunikation beispielsweise erschwert. Diese und der Teamgeist leiden am meisten, wenn man sich nicht vor Ort miteinander austauschen kann. Aber auch Hilfestellung und Unterstützung kommen für 27 Prozent der Befragten im Homeoffice zu kurz – gerade für Auszubildende eine schwierige Situation.

Wie wichtig sind Ihnen im Homeoffice folgende Werkzeuge?



Und das sagten die Befragten der Langzeitstudie 2021 über Kommunikationskanäle aus: Die Klassiker wie E-Mail und Telefon-/Audiokonferenz wurden als viel wichtiger bewertet als soziale Austauschplattformen wie Chat und Videokonferenz.

Quelle: [https://www.researchgate.net/publication/354696473\\_Flexibles\\_Arbeiten\\_im\\_Homeoffice\\_-\\_Analyse\\_einer\\_Langzeitumfrage](https://www.researchgate.net/publication/354696473_Flexibles_Arbeiten_im_Homeoffice_-_Analyse_einer_Langzeitumfrage), Abruf 12.12.2023.

**Bewährte Praktiken zur Förderung effektiver virtueller Kommunikation sind z. B.:**

- Klare Erwartungen und Kommunikationsrichtlinien für die Zusammenarbeit definieren
- Regelmäßige virtuelle Meetings planen, um den persönlichen Kontakt zu fördern
- Zur Verwendung des Videobilds in Meetings motivieren, um die persönliche Verbindung zu stärken
- Sicherstellen, dass die eingesetzten Tools den Anforderungen entsprechen und einfach zu bedienen sind
- Schulungen für die effektive Nutzung von Kommunikationstools wahrnehmen
- Eine klare, offene und präzise Kommunikation pflegen, um Missverständnisse zu minimieren
- (Virtuelle) Team-Building-Aktivitäten etablieren, um den Teamgeist zu stärken
- Sich vergewissern, ob direkte Kontaktaufnahmen in offizielle Arbeitszeit fallen, und bei flexiblen Modellen die übliche Arbeitszeit der zu kontaktierenden Person als Zeitfenster nutzen
- Sicherheitsrichtlinien und Datenschutzbestimmungen des Unternehmens unbedingt beachten
- Eine offene Feedbackkultur pflegen, um kontinuierliche Verbesserungen zu ermöglichen

**Impressum**

DGUV Lernen und Gesundheit, Gelingende Kommunikation im Homeoffice, Februar 2024

**Herausgeber:** Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Glinkastraße 40, 10117 Berlin

**Chefredaktion:** Andreas Baader, (V.i.S.d.P.), DGUV, Sankt Augustin

**Redaktion:** Melanie Dreher, Universum Verlag GmbH, Wiesbaden, [www.universum.de](http://www.universum.de)

**E-Mail Redaktion:** [info@dguv-lug.de](mailto:info@dguv-lug.de)

**Text:** Melanie Dreher, Universum Verlag GmbH



Internet-  
hinweis



Arbeits-  
blätter



Arbeits-  
auftrag



Präsentation



Video



Didaktisch-  
methodischer  
Hinweis



Lehr-  
materialien



Distanz-  
unterricht