

ARTIKELREIHE: WOHLBEFINDEN BEI DER BÜRO- UND PC-ARBEIT – TEIL 1

Wohlbefinden beim Arbeiten im Büro und am PC

Manuel Kiper // BTQ Niedersachsen

HIER LESEN SIE:

- warum Arbeit und Wohlbefinden im Büro und vor dem PC zwingend zusammengehören (sollten)
- dass moderner Arbeitsschutz immer auch das Bemühen um größtmögliches Wohlbefinden bei der Arbeit umfasst
- warum in diesem Zusammenhang sowohl Arbeitsplatz und Arbeitsorganisation als auch die sozialen Beziehungen im Büro auf den Prüfstand gehören



Hier und da mag es Leute geben, die bei der Überschrift der hier beginnenden Artikelreihe spontan an „Wellness-Urlaube“ oder gar „Beauty-Farmen“ denken – und eine Verbindung mit der alltäglichen Berufsarbeit am PC dann doch für etwas übertrieben anspruchsvoll halten. Nun, Wohlbefinden und das, was heute allgemein unter „Wellness“ verstanden wird, sind erstens Zweierlei, und zweitens hat körperliches und geistiges Wohlbefinden am Arbeitsplatz eine ganze Menge mit Gesunderhaltung, Leistungsfähigkeit und Freude an der Arbeit zu tun – und hat sogar eine ausgeprägt ökonomische Dimension ...

Nach § 3 Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) sind Arbeitgeber verpflichtet, die „erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes unter Berücksichtigung der Umstände zu treffen, die die Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit beeinflussen.“ Maßnahmen des Arbeitsschutzes sind laut § 2 ArbSchG „Maßnahmen zur Verhütung von Arbeitsunfällen und arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren einschließlich der menschengerechten Gestaltung der Arbeit“.

Arbeitsschutz bezieht sich dabei, wie die nordrhein-westfälischen Arbeitsschutzbehörden¹ es formulieren, „auf den Menschen im Umfeld von Technik, Arbeitsstoffen, Arbeitsorganisation, Umgebungsbedin-

gungen und sozialen Beziehungen.“ Wobei alle arbeitsbedingten Belastungen – körperliche, psychische und soziale – in die Gesamtbetrachtung einbezogen werden müssen: „Auch das Wohlbefinden der Beschäftigten ist Gegenstand des Arbeitsschutzes. Denn: Andauernde Störungen des Wohlbefindens sind der beste Nährboden für arbeitsbedingte Erkrankungen.“

Gesund sein ist mehr, als nicht krank zu sein

Die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) hat „Wohlbefinden bei der Büroarbeit“ als Ziel des Arbeits-

schutzes formuliert² und stützt sich dabei auf den Gesundheitsbegriff der Weltgesundheitsorganisation (WHO), der sich ganzheitlich am Menschen orientiert und ihn als ein physisch-psychisches (körperlich-geistiges) und soziales Wesen begreift. Gesundheit wird demzufolge als „Zustand des vollständigen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens und nicht nur des Freiseins von Krankheiten und Gebrechen“ definiert.

Da ein Arbeitgeber nur für die betrieblichen Aspekte der Gesundheit seiner Beschäftigten verantwortlich ist, ist es arbeitsrechtlich allerdings umstritten, wie umfassend er das Wohlbefinden seiner

Beschäftigten garantieren muss. Mit der Pflicht zur Verhütung arbeitsbedingter Gesundheitsgefahren einschließlich der menschengerechten Gestaltung der Arbeit ist im Arbeitsschutzrecht aber „von einem weiten Gesundheitsbegriff auszugehen, der auch das psychische Wohlbefinden der Beschäftigten einschließt“.³

Der Begriff Wohlbefinden in den Arbeitsschutznormen

Grundlegende Richtschnur für die menschengerechte Gestaltung der Büroarbeit ist die internationale Norm ISO 9241: „Ergonomische Anforderungen für Bürotätigkeiten mit Bildschirmgeräten“ (die seit 2006 den Titel „Ergonomie der Mensch-System-Interaktion“ trägt). Dabei ist es Ziel des Teils 2 („Anforderungen an die Arbeitsaufgaben – Leitsätze“) der ISO 9241, „Effizienz und Wohlbefinden der einzelnen Benutzer zu fördern.“

Speziell im Hinblick auf psychische Fehlbelastungen enthält auch die ISO 10075-2:2000 einige „Leitsätze zur Gestaltung von Arbeitssystemen, einschließlich der Gestaltung der Aufgaben, der Arbeitsmittel, des Arbeitsplatzes und der Arbeitsbedingungen“. Dabei geht es darum, „optimale Arbeitsbedingungen im Hinblick auf Gesundheit und Sicherheit, Wohlbefinden, Leistung und Effektivität zu schaffen, sowie Über- wie Unterforderung vorzubeugen.“

Und seit 2004 wird auch in der deutschen Arbeitsstättenverordnung Wohlbefinden als Ziel des Arbeitsschutzes genannt, wenn im Hinblick auf die Abmessungen von Arbeitsräumen verlangt wird, „dass die Beschäftigten ohne Beeinträchtigung ihrer Sicherheit, Gesundheit oder ihres Wohlbefindens ihre Arbeit verrichten können.“ Nach § 4 ArbSchG muss der Arbeitgeber solche Normen als Stand der Technik berücksichtigen.

Der Begriff Wohlbefinden in der Rechtsprechung

Hier werden vor allem die psychischen Belastungen genannt: So haben Gerichte bis hin zum Bundesgerichtshof betont, dass es im Arbeitsschutz darum gehe, den Menschen auch vor psychischen Belastungen zu schützen, z. B. vor dem „Bunkersyndrom“ bei mangelnder Möglichkeit zur Weitsicht.⁴

Aber auch das Landesarbeitsgericht Berlin bezog sich in seinem Fluglotsenurteil⁵ (Anspruch der Fluglotsen auf Regenerationskuren als Arbeitsschutzmaßnahme) auf das Ziel einer Verminderung psychischer Belastungen.



Wohlbefinden in der Gefährdungsbeurteilung

Die Bildschirmarbeitsverordnung schreibt ausdrücklich vor, dass ein Arbeitgeber im Rahmen der nach § 5 ArbSchG vorgeschriebenen Beurteilung der Arbeitsbedingungen (das ist die sogenannte Gefährdungsbeurteilung) bei Bildschirmarbeitsplätzen die Sicherheits- und Gesundheitsbedingungen insbesondere hinsichtlich einer möglichen Gefährdung des Sehvermögens sowie körperlicher Probleme und psychischer Belastungen zu ermitteln und zu beurteilen hat.

Dabei hat der Gesetzgeber bewusst Spielräume gelassen, die eine Belegschaftsvertretung für eine weitreichende Mitbestimmung nutzen kann.⁶ Und das heißt auch, dass bei Nichteinigung eine Einigungsstelle abschließend über die zu erfassenden Gefährdungen und abzuleitende Maßnahmen entscheidet.⁷ Ein Beispiel dafür ist der Einigungsstellenspruch der Firma Alstom⁸, in dem vielfältige Aspekte des Wohlbefindens am Bildschirmarbeitsplatz aufgeführt werden. Konkret geht es dabei um Beleuchtung, Lärm und Raumklima, aber auch um Perspektiven am Arbeitsplatz, Anerken-

nung guter Arbeitsleistungen, Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten, Handlungsspielräume, Termindruck und das soziale Klima.

Inzwischen haben die Berufsgenossenschaften und Unfallkassen auch Leitfäden für die Gefährdungsbeurteilung an Bildschirmarbeitsplätzen vorgelegt, die vielfältige Aspekte psychischer Belastungen und Beeinträchtigungen des Wohlbefindens thematisieren.⁹ So hat etwa die Verwaltungsberufsgenossenschaft (VBG) ihre BGI 650¹⁰ herausgebracht, die auch auf psychische Belastungen eingeht und dabei auf standardisierte Erhebungsinstrumente verweist. Über solche Erhebungsinstrumente gibt die Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) in ihrem Internet-Portal einen umfassenden Überblick.¹¹ Ähnliche Anleitungen für andere Branchen werden von den dort zuständigen Berufsgenossenschaften zur Verfügung gestellt.¹²

Wohlbefinden – Kontrolle durch die Gewerbeaufsicht

Der Länderausschuss für Arbeitsschutz und Sicherheitstechnik (LASI) hat bereits im Mai 2003 eine Handlungsanleitung für die Arbeitsschutzverwaltungen der Länder unter dem Titel „Ermittlung psychischer Fehlbelastungen am Arbeitsplatz und Möglichkeiten der Prävention“ herausgegeben.¹³

Die Niedersächsische Gewerbeaufsicht informierte die Arbeitgeber im Februar 2005 in einer Schwerpunktaktion¹⁴ darüber, dass „die Beurteilung gefährdender Arbeitsbedingungen neben anderen Gefahren auch psychische Belastungen am Arbeitsplatz berücksichtigen und in die Festlegung notwendiger Maßnahmen einbeziehen soll mit dem Ziel eines umfassenden, ganzheitlichen Arbeitsschutzes.“ Dem sei – so die Gewerbeaufsicht weiter – in den Betrieben bisher noch zu wenig Rechnung getragen worden, dies sei aber „um so mehr notwendig, als durch den Wandel der Arbeitswelt die Bedeutung der psychischen Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz zugenommen hat.“ Konkret werden die Betriebe durch Einsatz eines Erhebungsbogen SPA-S unterstützt.¹⁵

Und die Gewerbeaufsicht Sachsen-Anhalt schrieb allen Arbeitgebern recht dra-

stisch ins Stammbuch: „Das Arbeitsschutzgesetz verpflichtet alle Arbeitgeber, alle erforderlichen Maßnahmen des Arbeitsschutzes zu treffen, um gesundheitliche Gefährdungen der Beschäftigten zu vermeiden. [...] Eine ganzheitliche Gefährdungsbeurteilung muss deshalb auch psychische Belastungen berücksichtigen.“ Als Indikatoren für psychische Fehlbelastungen werden unter anderem genannt: Unzufriedenheit, Resignation und Burn-out.¹⁶

Wohlbefinden und Zufriedenheit – weniger Schmerz und Krankheit

Wie wichtig Wohlbefinden und Zufriedenheit für die Gesundheit der Beschäftigten sind, zeigen nachdrücklich jahrelange Erhebungen des

Hannoverschen AOK-Instituts für Gesundheitsconsulting, die im Jahr 2005 veröffentlicht wurden: Auf der Basis von fast 10 000 Befragungen in 65 niedersächsischen Betrieben zeigte sich ganz eindeutig, dass der Anteil der Beschäftigten, die über Rücken- und über Nackenschmerzen klagten, von etwa 20 % auf rund 50 % steigt, sowie Unzufriedenheit mit Kollegen, Vorgesetzten, der Organisation oder der verfügbaren Informationen mit im Spiel war. Unzufriedenheit am Arbeitsplatz verdoppelt nach Studien von Verhaltensmedizinern aber auch das Risiko für Herz- und Kreislaufkrankheiten sowie für depressive Leiden.¹⁷

„Weiche“ Erfolgsfaktoren im Büro

Das Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO) hat die sogenannten „weichen“ Faktoren für erfolgreiche Büroarbeit untersucht.¹⁸ Demzufolge erfordert der dynamische Wandel in der Arbeitswelt unter anderem eine Neudefinition und Anpassung von Bürogebäuden. Das Büro müsse sich zu einem Platz des Gesprächs und der Innovation wandeln. Dabei sind Motivation, Kreativität, Spontaneität, Fle-

xibilität und Konzentrationsfähigkeit ein Ausdruck menschlichen Wohlbefindens. Als Haupteinflussfaktoren für erfolgreiches Arbeiten im Büro wurden Proportionen und Formen der Räume, Luft und Geruch, Blickbeziehungen, Abwechslung und Individualität, die Integration der Technik, die ver-



wendeten Materialien, Licht, Akustik und Sicherheit ermittelt.

INQA = mehr Produktivität und Wohlbefinden im Büro

Angesichts dieser Erkenntnisse wurden im Jahre 2004 im Rahmen der „Initiative neue Qualität der Arbeit“ (INQA) elf Leitthesen für mehr Produktivität und Wohlbefinden im Büro verabschiedet.¹⁹ Diese Thesen sind auch zentraler Bestandteil der umfassenden „Konvention INQA-Büro“, die unter Federführung des IAO und der VBG entwickelt wurde.

Zentrales Anliegen dieser Konvention ist es, nachhaltig die Produktivität, Innovationskraft und Kreativität an Bildschirm- und Büroarbeitsplätzen zu steigern und gleichermaßen auch die Arbeitszufriedenheit, Gesundheit und Kompetenz der Beschäftigten im Büro zu stärken. Dazu wurden vier Kernfaktoren formuliert:

- Innovationsbereitschaft und Kreativität,
- Bereitstellung lernförderlicher Strukturen,
- nachhaltige Unternehmenspolitik und
- nachhaltige Unternehmenskultur.

Hinzu kommen einzelne Erfolgskriterien zu den Themen Effektivität und Effizienz,

Arbeitszufriedenheit, Kommunikationsqualität, Sicherheit und Gesundheit, Eigeninitiative und Selbstorganisation, Zuverlässigkeit und Ökologie.²⁰

Ein Produkt oder eine Leistung fördert – so sagt es die „Konvention INQA-Büro“ – die Gesundheit und Sicherheit bei der Büroarbeit immer dann, wenn dies einem Beschäftigten oder auch einem Kunden einen direkten Nutzen verschafft, z. B. indem ...

- ein integriertes Management von Sicherheit und Gesundheit betrieben wird,
- Arbeitsräume, Arbeitsplätze und Arbeitsmittel im Büro sicher und ergonomisch gestaltet sind,
- das Wohlbefinden bei der Arbeit gefördert wird,
- eine systematische Beurteilung der Arbeitsbedingungen durchgeführt wird,

■ Produkte mit hohen ergonomischen Qualitätsmerkmalen und sicherheitstechnisch geprüfte Arbeitsmittel eingesetzt werden,

■ eine hohe Verfügbarkeit von Informationen über sicheres und gesundes Arbeiten vorliegen und Maßnahmen zur Gesundheitsförderung der Beschäftigten durchgeführt werden,

■ qualifikationsgerechte Tätigkeiten mit angemessenen Handlungs- und Entscheidungsspielräumen angeboten werden,

■ die Arbeitsanforderungen und die individuellen Leistungsvermögen aufeinander abgestimmt werden,

■ gebrauchstaugliche Software eingesetzt wird, die selbsterklärend, leicht erlernbar, benutzerfreundlich, zuverlässig, fehlerfrei und leistungsfähig ist.

Qualitätskriterien für Büroarbeitsplätze

Inzwischen hat der Verband der Büro-, Sitz- und Objektmöbelhersteller gemeinsam mit der VBG, der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) und dem Initiativkreis „Neue Qualität der Büroarbeit“ (INQA-Büro) im Jahre 2006 eine Leitli-

nie Qualitätskriterien für Büroarbeitsplätze herausgegeben.

Die Unternehmen gehen damit eine Selbstverpflichtung ein, mit ihren Produkten und Dienstleistungen bessere Arbeitsbedingungen, Arbeitsumgebungen und Arbeitsplätze zu schaffen. Produkte und Dienstleistungen, die die optimierten Anforderungen erfüllen, können nach einer Zertifizierung mit dem neuen Qualitätssiegel „Quality Office“ ausgezeichnet werden.²¹

Das Fraunhofer IAO bietet darüber hinaus noch einen „Office-Excellence-Check“ an, ein über das Internet nutzbares Selbst-Bewertungssystem zur Ermittlung einer ganzheitlichen Büro-Qualität.²² Und auch die Verwaltungsberufsgenossenschaft hat unter dem Motto: „Gesund produktiv erfolgreich / GMS – Gesundheit mit System“ ein entsprechendes Beratungsangebot entwickelt.²³

Gute Arbeit im Büro

Im Auftrag der „Initiative neue Qualität der Arbeit“ (INQA) ist im Rahmen der Gewerkschaftskampagne „Gute Arbeit“ auch eine Sonderauswertung zur Arbeit im Büro erstellt worden.²⁴ „Gute Arbeit“ bedeutet demnach:

- ein festes, verlässliches Einkommen,
- ein unbefristetes Beschäftigungsverhältnis,

■ die Möglichkeit, fachliche und kreative Fähigkeiten in die Arbeit einbringen und entwickeln zu können,

■ Anerkennung zu bekommen und soziale Beziehungen entwickeln zu können.

Positiv wird Arbeit immer dann bewertet, wenn die Entwicklungs-, Qualifizierungs- und Einflussmöglichkeiten als hilfreich eingeschätzt werden und wenn das soziale Klima zu den Vorgesetzten und anderen Beschäftigten als gut bewertet werden. Auch darf das Anforderungsniveau nicht als zu sehr belastend empfunden werden.

Arbeitsplätze, die diesen Kriterien entsprechen, sind allerdings rar: Nur 12 % der Beschäftigten haben einer Umfrage zufolge einen Arbeitsplatz, der diesen Kriterien entspricht. 35 % der Arbeitsplätze sind nahe an guter Arbeitsqualität. Aber 53 % der Arbeitsplätze sind noch immer entweder durch extrem geringe Ressourcen und/oder durch ein bedenklich hohes Niveau von Fehlbeanspruchungen gekennzeichnet.

Autor

Dr. Manuel Kiper ist Technologie- und Arbeitsschutzberater bei der BTQ Niedersachsen, Donnerschweer Straße 84, 26123 Oldenburg, fon 0441 82068; kiper@btq.de

Weitere Themen

Die Artikelreihe zum Thema „Wohlbefinden bei der Büro- und PC-Arbeit“ wird sich bis Ende 2009 mit folgenden Themen befassen: Begrünung, Ruheräume/Entspannung/Bewegung, Raumkonzepte, Luftreinhal-

tung/Nichtraucherschutz/Lüftung, Lärmschutz, Klimatisierung und Sommerhitze, Beleuchtung, Feng Shui im Büro, Stress, Führung, Arbeitsorganisation

Fußnoten

- 1 www.arbeitsschutz.nrw.de/bp/systems/strategie/download/konzeptnrrw.pdf (Seite 8)
- 2 Beermann/Henke/Brenscheidt/Windel: Wohlbefinden im Büro, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund/Berlin 6. Auflage 2008; www.baua.de/nn_21604/de/Publikationen/Broschueren/A11,xv=vt.pdf
- 3 Kittner/Pieper: Arbeitsschutzrecht; Bund-Verlag 2006, Seite 84
- 4 Bundesverwaltungsgericht vom 31.1.1997 – 1 C 20/95
- 5 Landesarbeitsgericht Berlin vom 10.3.2005 – 18 TaBv 2091/04
- 6 Bundesarbeitsgericht, Beschluss vom 8.6.2004 – 1 ABR 13/03
- 7 Bundesarbeitsgericht, Beschluss vom 8.6.2004 – 1 ABR 4/03
- 8 www.soliserv.de/pdf/einigungsstelle-bildschirm-arbeitsplaetze.pdf
- 9 www.uk-bund.de/?&sizeadd=&images=1&hbid=2&knid=80
- 10 www.vbg.de/imperia/md/content/produkte/spchriften/s00021.pdf; für den Öffentlichen Dienst gibt es den wortgleichen Leitfaden GUV-I-650: www.euk-info.de/fileadmin/PDF_Archiv/Regelwerk_Archiv/GUV-I/GUV-I_0650-Feb_2006.pdf
- 11 www.baua.de/nn_12456/de/Informationen-fuer-die-Praxis/Handlungshilfen-und-Praxisbeispiele/Toolbox/Toolbox.html?_nnc=true
- 12 so z.B. von der BGW: www.bgw-online.de/internet/generator/Inhalt/OnlineInhalt/Medientypen/bgw_check/TP-10GB_Gefahrungsbeurteilung_Verwaltung,property=pdfDownload.pdf
- 13 <http://lasi.osha.de/docs/lv31.pdf>
- 14 www.ms.niedersachsen.de/master/C2437930_L20_DO_1674_h1.html
- 15 www.uni-potsdam.de/db/psycho/
- 16 www.verbraucherschutz.sachsen-anhalt.de/arbeitsschutz/sonderaktionen/abschlussbericht-psychoischeBelastungen.pdf
- 17 Weltkongress für Verhaltensmedizin, www.icbm-2004.de
- 18 www.office21.de/forschung/soft_success_factors.htm
- 19 www.inqa.de/Inqa/Redaktion/TIKs/Bueroarbeit/PDF/konvention,property=pdf,bereich=inqa,sprache=de,rwb=true.pdf
- 20 www.inqa-buero.de/
- 21 „Leitlinie Qualitätskriterien für Büroarbeitsplätze“ (L-Q 01-06): www.quality-office.org/oe_uploads/pdfs/leitlinie.pdf
- 22 www.oexc.web-erhebung.de/
- 23 www.vbg.de/imperia/md/content/produkte/downloads/gms.pdf
- 24 www.praevention-online.de/pol/inqa-buero/daten/download/gutearbeitbuero.pdf