

Ing. Andreas Dolezal

Wohlfühl-Oase

Homeoffice

Sicher, produktiv & entspannt
von Zuhause aus arbeiten

Allgemeines & Rechtliches

Telearbeit, Homeoffice und mobiles Arbeiten

Für unzählige Arbeitnehmer und Selbständige ist es selbstverständlich, außerhalb von Betriebs- oder Büroräumlichkeiten zu arbeiten. Dabei fallen immer wieder die drei Begriffe Telearbeit, mobiles Arbeiten und Homeoffice. Wo liegen die Unterschiede?

- **Telearbeit** ist üblicher Weise der Überbegriff für das regelmäßige oder anlassbezogene Arbeiten unter Verwendung von Informationstechnologie außerhalb von Betriebs- oder Büroräumlichkeiten eines Unternehmens.
- Beim mobilen Arbeiten, neudeutsch **Mobile Working** genannt, wird die Arbeitsleistung ortsunabhängig außerhalb der Betriebs- oder Büroräumlichkeiten, beispielsweise im Außendienst, erbracht.
- Das **Homeoffice** sieht einen fixen Arbeitsort außerhalb der Betrieb- oder Büroräumlichkeiten vor, in der Regel das private Zuhause des Arbeitnehmers oder Selbständigen. Vom „Homeoffice light“ sprechen wir, wenn der Heimarbeitsplatz auf Grund einer unvorhergesehenen Notsituation (ungeplant) genutzt wird.

Telearbeit und mobiles Arbeiten liegen oft in der Natur jener Aufgaben, die der Beruf mit sich bringt, beispielsweise Vertriebs- oder Servicemitarbeiter, die regelmäßig Kunden besuchen. Wer als Arbeitnehmer solche Berufe ausübt, ist sich darüber im Klaren, dass wesentliche Aufgaben außerhalb der Betriebs- oder Büroräumlichkeiten erfüllt werden. Für viele Arbeitnehmer, die eine geordnete Büroumgebung unter Kolleginnen und Kollegen sowie unter den strengen Augen des Vorgesetzten gewöhnt sind, kann der Wechsel ins Homeoffice hingegen einen Paradigmenwechsel darstellen.

Vor- und Nachteile

Nichts hat nur Vorteile, auch das Arbeiten im Homeoffice nicht. So viel einmal vorweg. Und für Arbeitgeber bedeutet Homeoffice von Mitarbeitern auch Vertrauen zu haben.

Wenn Sie im Homeoffice arbeiten, ersparen Sie sich den morgendlichen Weg ins Büro und den abendlichen Weg vom Büro nach Hause. Überlegen Sie kurz: wie viel Zeit investieren Sie an jedem Arbeitstag für das Hin und Her bei Wind und Regen- oder Schneewetter? Wie viele Stunden pro Monat und Jahr im Auto, am Fahrrad oder in öffentlichen Verkehrsmitteln ersparen Sie sich, wenn Sie nicht tagtäglich ins Büro fahren müssen? Selbst bei mir als Bewohner der Wiener Innenstadt mit einem Büro, das nur zwei Kilometer entfernt ist, waren es (egal, ob zu Fuß oder mit Straßenbahn und U-Bahn) etwa 50 Minuten pro Tag. Zeit, um genau zu sein Lebenszeit, ist mit das Wertvollste, das wir haben. Jede Stunde, die wir gewinnen, können wir besser – beruflich oder privat – für uns nutzen als sie für den Weg zum beziehungsweise vom Büro zu vergeuden.

Dazu kommt, dass Sie sich insbesondere dann, wenn Sie für den Weg ins Büro Ihr privates Auto verwenden, eine ganze Menge Treibstoff und damit bares Geld ersparen. Zusätzlich nutzen Sie Ihr Auto weniger ab (Reifen, Bremsen, Betriebsflüssigkeiten) und reduzieren schädliche Emissionen, tun also auch der Umwelt etwas Gutes.

Arbeiten im Homeoffice erhöht – bei aller gebotenen Disziplin hinsichtlich der mit dem Arbeitgeber vereinbarten Arbeitszeit und beruflichen Terminen – Ihre zeitliche Flexibilität. Private Angelegenheiten lassen sich flexibler planen. Beispielsweise können Sie Arztbesuche oder Werkstattaufenthalte so einplanen, dass Stoßzeiten (etwa früh morgens oder abends) umgangen werden, wodurch sich Wartezeiten oftmals verkürzen oder ganz vermeiden lassen.

Natürlich können Sie die Mittagspause dazu nutzen, um Ihr Kind aus dem Kindergarten oder der Schule abzuholen. Hier zeigt sich

aber schon, dass ein Vorteil von Homeoffice eventuell auch zum Nachteil werden kann. Denn Ihr Kind verlangt Zuhause nach Aufmerksamkeit und möchte womöglich beschäftigt werden. Sich um Kinder zu kümmern und gleichzeitig konzentriert zu arbeiten, ist eine der größten Herausforderungen im Homeoffice. Ganz zu schweigen vom Betreuen der Kinder im „Home-Schooling“. Dabei stellt sich dann für den Arbeitgeber die Frage, wie vorteilhaft das Homeoffice für die erbrachte Arbeitsleistung ist.

Homeoffice bietet Ihnen oftmals die Möglichkeit, sich offene berufliche Aufgaben mehr nach Ihren eigenen Präferenzen effizient selbst zu organisieren, weil Sie auf Strukturen und Routinen, die im Büro oder unter Kollegen üblich sind, weniger oder keine Rücksicht nehmen müssen. Dies bedingt allerdings ein hohes Maß an Selbstdisziplin und Eigenmotivation, denn im Homeoffice steht (bildlich gesprochen) nicht ständig Ihr Vorgesetzter hinter Ihnen, der Ihnen Vorgaben macht und Anweisungen gibt. Wer dazu nicht in der Lage ist, wird das Arbeiten von Zuhause aus bald als Chaos betrachten – und eventuell darin untergehen.

Leitende Mitarbeiter, die eine Gruppe von Mitarbeitern zu führen haben, sind im Homeoffice besonders gefordert. Bei regelmäßigen (täglichen) persönlichen Kontakten zu Kollegen und Mitarbeitern gestaltet sich das Führen von Mitarbeitern oder das Steuern von Projekten einfacher als vom Homeoffice aus. An die Kommunikation generell sowie insbesondere von Führungskräften stellt das getrennt voneinander arbeiten besondere Herausforderungen.

Vereinbarkeit von Beruf und Freizeit

Das Umstellen vom Arbeiten im Betrieb beziehungsweise im Büro auf das Arbeiten von Zuhause aus, ist oftmals gerade am Anfang gar nicht so einfach. An das Arbeiten in den eigenen vier Wänden müssen sich viele Mitarbeiter erst einmal gewöhnen. Das Arbeitsumfeld ist ungewohnt, etablierte Routinen fallen weg, neue

Einrichten, gestalten & organisieren

Ein gutes Homeoffice ist keine Hängematte, in der sich entspannt träumen oder faulenzeln lässt. Trotzdem sollten Sie sich in Ihrem Homeoffice wohl fühlen. Im Fokus steht natürlich, dass Sie konzentriert arbeiten können. Wohlfühlen UND produktiv arbeiten, beides bietet ein gut und sicher eingerichteter Heimarbeitsplatz.

Alle hier im Folgenden genannten Tipps habe ich in einer kompakten Checkliste zusammengefasst, die Sie zum Download auf meiner Internetseite unter www.andreasdolezal.at/homeoffice finden.

Wohn- und Arbeitsbereich trennen

Das möglichst klare Abgrenzen von (privatem) Wohnbereich und (beruflichen) Arbeitsbereich muss unbedingt gegeben sein. Ideal ist es, wenn Sie für das Homeoffice einen eigenen, separaten Raum zur Verfügung haben. Viele Selbständige, die standardmäßig von Zuhause aus arbeiten und eventuell Kunden empfangen, haben so einen Büroraum. Arbeitnehmer, die vielleicht nur für bestimmte Zeit ins Homeoffice übersiedeln, haben diese bevorzugte Möglichkeit oftmals nicht. Jedenfalls sollte der Arbeitsbereich vom Wohnbereich der Familie möglichst klar abgegrenzt sein.

Ein eigenes Arbeitszimmer hat den Vorteil, dass Sie sich zum Arbeiten wirklich zurückziehen können. Sie können die Tür schließen und signalisieren damit der Familie (und herumlaufenden Haustieren) klar, dass Sie im Arbeitsmodus sind und nicht gestört werden wollen. Am Ende eines Arbeitstages können Sie das Homeoffice ab-

schließen und sicher sein, dass über Nacht nichts durcheinandergebracht wird. Denn auch im Sinne von Datenschutz und IT-Sicherheit muss gewährleistet sein, dass unbefugte Personen (und dazu zählen auch Lebenspartner und Kinder) keinen Zugriff auf geschäftliche Daten, IT-Geräte und Dokumente haben.

Ein separater Raum für das Homeoffice ist aber in vielen Fällen absoluter Luxus und, aus welchen Gründen auch immer, nicht verfügbar. Dann bleibt Ihnen nichts anders übrig als einen Kompromiss zu finden. Gibt es ein Zimmer, das tagsüber beziehungsweise während der Arbeitszeit nicht oder kaum genutzt wird? Zum Beispiel ein Esszimmer oder ein Wirtschaftsraum. Die Couch im Wohnzimmer ist ebenso kein geeigneter Arbeitsplatz wie das Bett im Schlafzimmer. In welcher Ecke des Hauses oder der Wohnung ist es tagsüber am ruhigsten? Wo haben Sie noch am allermeisten die Chance, ungestört arbeiten zu können? Diesen Platz reservieren Sie sich für Ihr Homeoffice. Vielleicht können Sie diesen Platz mit einem Regal, einer mobilen Trennwand, Pflanzen oder einem Paravent vom Wohnbereich abgrenzen.

Das Trennen von Arbeits- und Wohnbereich trägt dazu bei, dass Sie abends besser entspannen können ohne permanent ans Büro erinnert zu werden und die Gedanken laufend um die Arbeit kreisen zu lassen. Nur wenn Sie abschalten und sich regenerieren können, sind Sie bei der Arbeit produktiv. Es geht also nicht nur um das räumliche Abgrenzen von Arbeits- und Wohnbereich, sondern auch um das mentale. Unter anderem deshalb sind Couch und Bett vollkommen ungeeignete Arbeitsplätze.

Die hinterste, finsterste Ecke der Wohnung oder das dunkelste Kämmerchen im Keller des Hauses sind kein geeigneter Arbeitsplatz, denn Sie verbringen viel Zeit im Homeoffice und brauchen daher Licht und Luft. Ein Fenster in der Nähe verschafft Ihnen nicht nur Licht und Luft, sondern trägt durch Tageslicht viel zum Wohlfühlen bei. Achten Sie dabei aber, dass Ihnen durch das Fenster niemand ungewollt beim Arbeiten zusehen kann oder gar direkt Blick auf den Bildschirm hat.

Ich weiß, das ist oftmals leichter gesagt als getan. Gerade dann, wenn Sie beispielsweise in einer eher kleinen Mietwohnung Zuhause sind. Trotzdem kann ich Ihnen nur eindringlich empfehlen, sich darüber Gedanken zu machen. So klein oder „kreativ“ der Kompromiss auch sein mag, den Sie auf Grund Ihrer Wohnsituation eingehen müssen, Sie müssen einen finden. Sonst werden Sie sich in Ihrem Homeoffice niemals richtig wohlfühlen.

Arbeitsplatz ergonomisch gestalten

Wer sich sein Homeoffice am Esstisch einrichtet und dabei auf einem herkömmlichen Esstisch-Sessel sitzt, merkt sehr bald, dass das alles andere als ein idealer, geschweige denn ergonomischer Arbeitsplatz ist. Es wird nicht lange dauern, bis sich Rücken- und Schultermuskulatur schmerzhaft bemerkbar machen. Und Sie ermüden schneller. Ich spreche aus Erfahrung.

Die Tischfläche eines Esstisches ist zwar nur etwa 10 Zentimeter höher als die eines Schreibtisches, aber auf Dauer machen diese paar Zentimeter den Unterschied aus. Dazu kommt, dass Sie für die Höhe der Tischfläche auf einem herkömmlichen Esstisch-Sessel in der Regel zu tief sitzen. Die Kombination aus Esstisch und zugehörigem Standard-Sessel wird ergonomischen Gesichtspunkten eines Arbeitsplatzes nicht gerecht. Couch und Couchtisch schon gar nicht.

Wenn am Nutzen eines Esstisches als Arbeitsfläche kein Weg vorbeiführt, weil für einen Schreibtisch kein Platz ist, dann brauchen Sie zumindest einen professionellen Bürostuhl, der höhenverstellbar ist. Die ideale Lösung ist das zwar nicht, aber mit der Höhenverstellung eines Bürostuhls können Sie das Verhältnis zwischen Sitzhöhe und Arbeitsfläche in den meisten Fällen zumindest so anpassen, dass schmerzfreies Arbeiten möglich ist. Ob Sie einen Bürostuhl mit verstellbaren Armlehnen bevorzugen, ist Geschmackssache. Eine Lordosenstütze fördert jedenfalls bei richtiger Anwendung das gesunde Sitzen, weil sie den Lendenbereich gezielt unterstützt.

Datenschutz & IT-Sicherheit

Dem Schutz von Daten, Informationen und IT-Geräten muss im Homeoffice ganz besonderes Augenmerk geschenkt werden. Im Homeoffice, also weit entfernt von der üblicher Weise gut gesicherten IT-Infrastruktur in Betriebs- und Büroräumlichkeiten, die von fachkundigen Kollegen aus der IT-Abteilung laufend betreut wird, ist der Sicherheitsstandard oftmals deutlich geringer. Das wissen auch Cyber-Kriminelle. Das vermehrte Auftreten von (leider erfolgreichen) Cyber-Attacken zeugt davon. Auch der Transport von Daten und IT-Geräten birgt zusätzliche Gefahren. Im Homeoffice kommt es viel mehr auf Ihre Eigenverantwortung an. Daher stehen technische, organisatorische und personelle Maßnahmen, kurz TOPs, zum Schutz von Daten und IT-Infrastruktur, die Sie schnell und einfach umsetzen können, im Fokus dieses Kapitels.

Seit 25. Mai 2018 sind beim Verarbeiten personenbezogener Daten² zu geschäftlichen Zwecken in der Europäischen Union die Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung DSGVO anzuwenden. Darüber hinaus gelten in den einzelnen EU-Mitgliedstaaten, so auch in Österreich, nationale Datenschutzgesetze (wie zum Beispiel das Datenschutz-Anpassungsgesetz und das Datenschutz-Deregulierungsgesetz).

Unabhängig davon, ob Sie für Ihren Arbeitgeber im Homeoffice arbeiten oder als eigenverantwortlicher selbständiger (Einzel-)Unternehmer, verarbeiten Sie im Homeoffice eine Fülle an personenbezogenen Daten von beispielsweise Kunden, Interessenten, Kollegen, Lieferanten und Geschäftspartnern. Bei diesem geschäftlichen Verwenden von Namen, Telefonnummern, E-Mail- und Postadressen,

² Personenbezogene Daten sind alle Informationen, anhand derer eine natürliche (lebende) Person direkt oder indirekt eindeutig identifiziert werden kann, zum Beispiel Name, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, genaue Wohnadresse oder Sozialversicherungsnummer.

Ausweisdaten, Sozialversicherungsnummern (wenn Sie zum Beispiel mit Personalagenden betraut sind), Bestellnummern usw. müssen geeignete und angemessene technische, organisatorische und personelle Maßnahmen zum Schutz, der Integrität (Richtigkeit) und Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten angewendet werden. Dabei macht es keinen Unterschied, ob Sie vom Büro aus arbeiten oder im Homeoffice. Datenschutz und IT-Sicherheit müssen da wie dort gewährleistet sein.

Dem Gesetzgeber sind im Zusammenhang mit der gewerbsmäßigen beziehungsweise geschäftlichen Datenverarbeitung ausschließlich personenbezogene Daten wichtig (das Verarbeiten von personenbezogenen Daten zu rein privaten Zwecken ist durch die so genannte „Haushaltsausnahme“ von den gesetzlichen Bestimmungen ausgenommen). Als gewissenhafter Dienstnehmer und insbesondere als selbständiger Unternehmer muss Ihnen allerdings klar sein, dass der störungsfreie und durchgehende Geschäftsbetrieb von viel mehr Daten als nur den personenbezogenen abhängig ist.

Nicht nur E-Mail-Adressen und Telefonnummern sind im geschäftlichen Alltag essentiell, sondern unter anderem auch Produktinformationen, Betriebssysteme und Warenwirtschaftsdaten. Ganz zu schweigen von Betriebs- und Geschäftsgeheimnissen, zum Beispiel Informationen zu Produktinnovationen und Preiskalkulationen. Es gilt also beim Datenschutz und der IT-Sicherheit nicht nur auf personenbezogene Daten zu achten, sondern grundsätzlich auf alle Daten und Informationen, die für den Geschäftsbetrieb unverzichtbar sind.

Wir müssen uns darüber im Klaren sein, dass in unserer global vernetzten Welt sämtliche Daten und Informationen 24 Stunden am Tag, 365 Tage im Jahr von Datenverlust und Cyber-Attacken bedroht sind. Durch das Vermischen von Beruf und Freizeit, unter anderem im Homeoffice, sind diese Gefahren sowohl im beruflichen als auch im privaten Alltag unsere ständigen Begleiter. Trotz aller

Anstrengungen und Sicherheitsmaßnahmen gibt es hundertprozentige Sicherheit nicht. Risiken können „nur“ reduziert werden. Dazu dienen die erwähnten technischen, organisatorischen und personellen Maßnahmen, von denen Sie in diesem Kapitel eine Vielzahl finden.

Uns muss bewusst sein, dass es Cyber-Kriminelle nicht zwingend auf unsere Daten abgesehen haben. Alleine schon das Nutzen von Anwendungen, die Sicherheitslücken aufweisen, kann fatale Folgen haben. Hacker mit bösen Absichten greifen oftmals nicht gezielt einen Datenbestand oder eine IT-Infrastruktur an, sondern genau solche Sicherheitslücken von weit verbreiteter Software. Vom Angriff betroffen sind dann alle Benutzer, die diese Software im Einsatz haben, unabhängig davon, ob damit Daten verarbeitet werden, oder nicht. Ziel eines Cyberangriffes können Sie also nicht nur dann werden, wenn Sie viele (für Cyber-Kriminelle wertvolle) Daten verarbeiten, sondern einfach deshalb, weil Sie beispielsweise veraltete Software nutzen.

Die allermeisten Sicherheitsmaßnahmen sind kostenfrei. Entweder, weil es lediglich daran ankommt sie umzusetzen oder anzuwenden (zum Beispiel sichere Passwörter), oder weil die erforderliche Technik beziehungsweise Software bereits vorhanden ist, oder im Internet kostenlos zum Download angeboten wird. Geld kosten wirksame technische, organisatorische und personelle Maßnahmen also nicht zwingend. Sehr oft gehen sie allerdings zu Lasten der Bequemlichkeit. Diesen Preis müssen Sie für den Schutz und die Sicherheit von Daten und IT-Geräten bezahlen.

Als Unternehmer sollten Sie Ihren Mitarbeitern eine Homeoffice-Richtlinie an die Hand geben, in der Sie unter anderem jene Schutzmaßnahmen kommunizieren, die Mitarbeiter im Homeoffice (und gegebenenfalls beim mobilen Arbeiten) jedenfalls beachten und umsetzen müssen. Behalten Sie stets im Auge, dass Sie als Unternehmer und Geschäftsleiter die letztgültige Verantwortung tragen und Sie

Cyber-Attacken wirksam verhindern

Cyber-Kriminelle sind rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr höchst aktiv. Unsere Daten und IT-Geräte sind also andauernd gefährdet, bei der beruflichen ebenso wie bei der privaten Nutzung. Dass im Homeoffice oftmals ein geringeres Sicherheitsniveau vorherrscht als in eher gut geschützten Büro- oder Betriebsräumlichkeiten, wissen auch Cyber-Kriminelle. Daher nutzen sie diese Situation gezielt aus, um daraus Profit zu schlagen. Grundlegendes Wissen über die Methoden, wie zum Beispiel Spam, Phishing und Social Engineering, ist daher mindestens so wichtig wie technische, organisatorische und personelle Maßnahmen. Denn der Mensch selbst ist einer der größten Risikofaktoren.

Spam- und Phishing-Mails stellen eine besondere Gefahr da. Überprüfen Sie bei ungewöhnlichen oder unerwarteten E-Mails, also Nachrichten, die zum Beispiel von unbekanntem Absendern stammen oder augenscheinlich gar nichts mit Ihrem Aufgaben- oder Geschäftsbereich zu tun haben, die Absenderadresse genau. Halten Sie im Zweifel persönliche Rücksprache, beispielsweise mit der IT-Abteilung, Vorgesetzten und Kollegen. Ein kurzer Telefonanruf reicht oft schon aus, um zu klären, ob etwa Anweisungen, Dokumente im Anhang oder Zahlungsaufforderungen wirklich vom eigenen Unternehmen stammen beziehungsweise echt sind oder ein Betrugsversuch.

Geben Sie keinesfalls Login-Daten oder Passwörter bekannt. Seien sie generell misstrauisch bei Aufforderungen, die versuchen, Sie unter (Zeit-)Druck zu setzen und zu einer schnellen – unüberlegten – Handlung (zum Beispiel Überweisung, übermitteln sensibler oder vertraulicher Daten) bewegen wollen.

Was ist Cybercrime überhaupt?

Unter dem Begriff Cybercrime im engeren Sinn³ verstehen wir kriminelle Handlungen, bei denen Angriffe auf Daten oder IT-Systeme unter Verwendung der Informations- und Kommunikationstechnik begangen werden. Die Straftaten richten sich gegen IT-Netzwerke oder gegen Endgeräte, Dienste (Anwendungen, Software) oder Daten in diesen IT-Netzwerken.

Laut Cybercrime Report 2019 des Bundeskriminalamtes gab es im Jahr 2019 exakt 28.439 begangene (und auch angezeigte) Straftaten, was gegenüber dem Vorjahr einem Anstieg von 44,9 Prozent entspricht. Von den angezeigten Straftaten konnten gut ein Drittel (35,8 Prozent) aufgeklärt werden. Die beiden häufigsten Delikte waren der widerrechtliche Zugriff auf ein Computersystem (Zunahme von 69,7 Prozent) und der betrügerische Datenverarbeitungsmissbrauch (Zunahme von 291,3 Prozent).

Gerade bei der Internetkriminalität sind die Dunkelziffern allerdings besonders hoch. Die Gründe dafür sind vielfältig. Viele Betroffene scheuen die Anzeige, teils aus Scham, Angst vor Reputationsverlust oder weil angenommen wird, dass der Fall ohnehin nicht verfolgt werden könne.

³ Unter Cybercrime im weiteren Sinne werden Straftaten verstanden, bei denen Informations- und Kommunikationstechnik als Tatmittel zur Planung, Vorbereitung und Ausführung von herkömmlichen Kriminaldelikten eingesetzt wird, wie zum Beispiel Betrugsdelikte, Drogenhandel im Darknet, pornographische Darstellungen Minderjähriger im Internet, Cyber-Grooming oder Cyber-Mobbing.

Cybercrime as a Service

Wenn Sie glauben, dass hinter Cyber-Attacken stets absolute Profis und bösartige IT-Experten stecken, dann irren Sie sich. Auftraggeber von Cyber-Attacken benötigen keinerlei technisches oder kriminelles Wissen, er oder sie kauft dieses Wissen einfach im Internet. Denn genauso wie Sie (legale) Cloud-basierte Software as a Service (SaaS) oder Infrastructure as a Service (IaaS) kaufen oder mieten können, gibt es heutzutage auch (illegale) Cybercrime as a Service.

Darunter verstehen wir kriminelle Dienste und Dienstleistungen, die im Internet angeboten werden und die prinzipiell von jedem in Anspruch genommen werden können. Oft handelt es sich dabei um Hacking-Tools oder Schadsoftware, wie zum Beispiel Verschlüsselungstrojaner oder spezielle Dienstleistungen der Geldwäsche. Das Ausführen von DoS-Angriffen (Denial of Service, Attacken die zur Überlastung eines Datennetzes oder einer Internetseite führen) oder das Versenden von Spam-Mails kann im Internet ebenfalls beauftragt werden.

Mit den auch im so genannten Darknet angebotenen Diensten stiegen laut Cybercrime Report 2019 vor allem Massenerpressungsmails und gezielte Erpressungen durch Ransomware und damit verbundenen Lösegeldforderungen, zahlbar in Bitcoins.

Folgen von erfolgreichen Cyber-Attacken

Zu allererst besteht die (datenschutzrechtlich relevante) Gefahr eines Datenverlusts. Dabei sind insbesondere personenbezogene Daten relevant, denn ein so genannten „Data Breach“ kann – je nach potentiellen Folgen für die betroffenen Personen – eine Meldung an die Datenschutzbehörde verlangen. Im extremsten Fall müssen zudem die Betroffenen, deren Daten verloren oder gestohlen wurden, direkt informiert werden. Solche Verstöße gegen die Datenschutzbestimmungen können von der Datenschutzbehörde sanktioniert

Richtig kommunizieren

Eine der größten Herausforderungen beim Arbeiten im Homeoffice, für Arbeitnehmer ebenso wie für Selbständige, ist das richtige kommunizieren ohne persönlichen Kontakt zu Kollegen, Kunden und Geschäftspartnern. Ebenso werden an das Kommunizieren innerhalb einer Abteilung oder eines Teams andere Anforderungen gestellt. Es macht, insbesondere auf Dauer, einen wesentlichen Unterschied, ob Informationen und Neuigkeiten wie gewohnt persönlich oder per E-Mail und Telefon ausgetauscht werden.

Das beginnt bereits beim kurzen Tratsch an der Kaffeemaschine oder zwischen Kollegen, die ihren Schreibtisch nebeneinanderstehen haben. Ebenso fällt im Homeoffice das gemeinsame, oft abteilungsübergreifende Mittagessen in der Betriebskantine oder im nahen Restaurant weg. Dabei geht es ja nicht immer nur um Privates und Zwischenmenschliches, sondern auch um laufende Projekte und den Austausch von Ideen. All diesen spontanen und persönlichen Treffen fallen weg, wenn alle oder viele Mitarbeiter und Kollegen von Zuhause aus arbeiten.

Ohne regelmäßigen persönlichen Kontakt haben Missverständnisse eventuell länger Bestand als es sein müsste, oder gut ist. Beim persönlichen Kontakt unter vier Augen lassen sich solche Störfaktoren viel einfacher und schneller klären als vom Homeoffice aus.

Nicht umsonst heißt es trotz aller modernen Technik und Kommunikationsmittel nach wie vor: „It’s people’s business“. Die allermeisten Entscheidungen und Arbeiten werden auch heute – und hoffentlich noch sehr lange – von Menschen getroffen, persönlich erledigt, organisiert oder in Auftrag gegeben. Ich kenne kein nachhaltig erfolgreiches Geschäftsmodell, das gänzlich ohne die Zusammenarbeit von Menschen aus Fleisch und Blut funktioniert. Und wo Menschen aufeinandertreffen, menschelt es nun mal eben.

Auf Führungskräfte kommen beim räumlich getrennten Arbeiten ganz besondere Herausforderungen zu. Sie haben ja nicht nur eigene Aufgaben und Arbeitsschritte zu erfüllen und zu erledigen, Sie müssen auch Unternehmen, Abteilungen und Teams führen, kontrollieren und natürlich motivieren. Immer wieder nehmen Führungskräfte darüber hinaus die Rolle eines Mediators ein, zum Beispiel bei Unstimmigkeiten und Konflikten, was aus der Ferne deutlich schwieriger zu meistern ist als persönlich.

Alle hier im Folgenden genannten Tipps habe ich in einer kompakten Übersicht zusammengefasst, die Sie zum Download auf meiner Internetseite unter www.andreasdolezal.at/homeoffice finden.

Richtig kommunizieren aus der Ferne, ohne persönlichen Kontakt will gelernt sein. Zudem eignet sich nicht jedes Kommunikationstool, von denen es heutzutage viel mehr als nur E-Mail und Telefon gibt, für jede Art des Informationstransfers. Ebenso ist ein Wildwuchs an verschiedenen Kommunikationsmitteln hinderlich für die eigene Übersicht und Produktivität.

Führungskräfte tragen Verantwortung

Führungskräfte, also beispielsweise Unternehmenseigentümer, Geschäftsführer, Vorstände, Abteilungs- und Teamleiter, müssen aus der Ferne oder aus dem Homeoffice ebenso klar und deutlich wie einfühlsam kommunizieren.

Bevor Mitarbeiter oder Teammitglieder ins Homeoffice übersiedeln, sollte klar kommuniziert werden welche Erwartungen an sie gestellt werden, beispielsweise im Hinblick auf Arbeitszeit (und deren Aufzeichnung im Homeoffice) und Arbeitsleistung sowie Erreichbarkeit. Das erleichtert den Mitarbeitern im Homeoffice auch

deren eigene private Zeit- und Terminplanung, von Arztbesuchen über Kinder aus der Schule abholen bis zum Tennis spielen.

Vorab sollte mitgeteilt werden, was der Arbeitgeber für das Arbeiten im Homeoffice zur Verfügung stellt (zum Beispiel Laptop, Bildschirm und Smartphone) und wofür ein Kostenersatz geleistet wird (etwa für Internet- oder Telefonkosten, aber auch Einrichtungsgegenstände wie einen Bürostuhl). Geben Sie als Chef solche Informationen vorsorglich bekannt, bevor Ihre Mitarbeiter darüber zu tuscheln beginnen. Seien Sie als Chef so transparent und entgegenkommend wie möglich.

Eine umfassende Homeoffice-Richtlinie, die auf Vertrauen und Wertschätzung basiert, stellt eine gute Basis dar, an der sich Mitarbeiter orientieren können. Lassen Sie sich als Führungskraft Raum, um Details mit dem Team zu besprechen und gemeinsam mit diesem festzulegen. Obwohl es natürlich die Aufgabe von Führungskräften ist, klare Strukturen zu schaffen, ist es manchmal kontraproduktiv und kann Widerstände schüren, wenn alles von höchster Ebene vorgegeben wird. Binden Sie Ihre Mitarbeiter daher ein, sie wissen oftmals besser wie es im Alltag tatsächlich (besser) läuft. Wenn einzelne Mitarbeiter das entgegengebrachte Vertrauen nicht erwidern, sondern im Gegenteil sogar ausnutzen, muss es aber auch angemessene Konsequenzen geben.

Führungskräfte sollten sich darüber im Klaren sein, dass nicht jeder Mitarbeiter auf das Arbeiten von Zuhause aus eingerichtet ist, sowohl von der Ausstattung her als auch hinsichtlich der Möglichkeit ungestört arbeiten zu können. Es macht einen riesigen Unterschied, ob ein alleinlebender Single im Homeoffice arbeitet, oder ein Familienvater mit drei Kindern im Alter von zwei, vier und sechs Jahren. Hier müssen gegebenenfalls individuelle Lösungen besprochen und gefunden werden.

Dazu kommt, dass Homeoffice für viele Mitarbeiter eine gänzlich neue Situation darstellt, mit der sie erst lernen müssen umzugehen. Es mag Mitarbeiter geben, die ihre gesamte Eigenmotivation eines Tages schon damit aufbrauchen, dass sie aufstehen und ins Büro

kommen – und dann darauf warten, dass ihnen Aufgaben explizit aufgetragen werden. Im Homeoffice warten solche Mitarbeiter aber vergeblich darauf. Nicht alle Mitarbeiter sind entsprechend eigenmotiviert sowie in der Lage, sich ihre Arbeit selbst zu organisieren und zu priorisieren.

Das muss nicht heißen, dass diese Mitarbeiter im Homeoffice generell nur faulenzten und die (Arbeits-)Zeit totschiessen. Sie sind es vielleicht nur nicht gewöhnt, ohne das explizite Übertragen von Aufgaben und laufende (persönliche) Kontrolle zu arbeiten. Ein ehemaliger Kollege von mir war genauso ein Typ Mensch. Ohne klare Aufgabe torkelte er quasi orientierungslos durch den Arbeitstag. Gab man ihm aber eine konkrete Aufgabe, war er der fleißigste Kollege im Team.

Für die Teamarbeit im Homeoffice müssen technische Voraussetzungen geschaffen werden. Mitarbeiter nehmen nicht mehr persönlich an Meetings teil, sondern online, Dokumente müssen so zentral (und sicher) gespeichert werden, dass alle oder nur ausgewählte Teammitglieder darauf zugreifen können und kein Wildwuchs verschiedener Versionen entsteht. Weiters sollte festgelegt werden, wie häufig, worüber und über welchen Kanal (Telefon, E-Mail, Video-Konferenz, Chat) kommuniziert wird. Hier kommt dem Teamleiter eine zentrale Rolle zu.

Eine Gefahr stellt das Misstrauen im eigenen Team beziehungsweise unter den eigenen Mitarbeitern dar, zum Beispiel weil diese das Gefühl haben, kontrolliert zu werden. Misstrauen und zwischenmenschliche Unstimmigkeiten, die aus unterschiedlichsten Gründen entstehen, können dazu führen, dass Führungskräfte plötzlich und unvorhergesehen als Mediator aktiv werden müssen. Gleichzeitig bleiben womöglich deren eigene Aufgaben unerledigt, was eine Kettenreaktion auslösen kann, weil dadurch andere Mitarbeiter möglicherweise auf Informationen oder Entscheidungen warten müssen.

Besprechungen richtig organisieren

Anwendungen für Video-Konferenzen erleben einen Boom. Sie stellen mittlerweile eine Möglichkeit zur Kommunikation dar, die aus dem beruflichen Alltag generell sowie aus dem Homeoffice im Speziellen nicht mehr wegzudenken sind. Sie sind kostengünstig, in manche Standard-Anwendungen bereits integriert, effizient und mit geringem zeitlichem Aufwand zu organisieren. Aber Besprechungen, Meeting und eventuell Webinare online zu halten, will gelernt sein.

In der Vergangenheit haben viele Unternehmen Ihre Mitarbeiter kreuz und quer durch die Region, Europa oder die ganze Welt zu Meetings mit Kollegen, Kunden und Geschäftspartnern geschickt. Video-Konferenzen waren eher selten. Kontaktbeschränkungen aus Anlass der Corona-Pandemie haben jedoch zu einem nachhaltigen Umdenken geführt. Man muss sich nicht immer ins Auto, in die Bahn oder ins Flugzeug setzen, um bei Besprechungen persönlich anwesend zu sein. Die allermeisten Themen und Projekte lassen sich auch bequem und produktiv per Video besprechen und vorantreiben. Diese Entwicklung wird sich höchstwahrscheinlich fortsetzen und zur fixen Einrichtung, auch für kleine Unternehmen, werden.

Alle hier im Folgenden genannten Tipps habe ich in einer kompakten Checkliste zusammengefasst, die Sie zum Download auf meiner Internetseite unter www.andreasdolezal.at/homeoffice finden.

Grundsätzlich gilt alles, das für ein „Offline“-Meeting gilt, auch für Online-Meetings. Sie müssen als Organisator, Sprecher oder Teilnehmer ebenso gut darauf vorbereitet sein, denn kein Teilneh-

mer hat Verständnis dafür, dass Sie ein von Ihnen initiiertes und organisiertes Online-Meeting (mehr als einmal) vergeigen. Darüber hinaus sollten oder müssen für eine erfolgreiche Online-Besprechung noch eine Reihe weiterer Aspekte berücksichtigt werden.

Richtiges Video-Konferenz-Tool wählen

Die Entscheidung für das richtige Video-Konferenz-Tool wird Ihnen abgenommen, wenn Ihr Arbeitgeber eine bestimmte Anwendung explizit vorschreibt. Möglicherweise ist so ein Tool bereits in eine der Standard-Anwendungen integriert, die laufend zum Einsatz kommen, wie zum Beispiel Microsoft Teams. Oder bestimmte Tools werden aus anderen Gründen, oftmals Datenschutz oder Konzern-Strategie, ausgeschlossen. Die Anwendung „Zoom“ stand diesbezüglich etwa lange Zeit in der Kritik („Zoom-Bombing“) und manche Unternehmen haben das Verwenden untersagt.

Müssen Sie als Unternehmer die Entscheidung treffen, dann achten Sie darauf, dass es eine ausfallsichere Anwendung ist. Das ist jetzt leicht gesagt, jede Internet-basierte Software kann natürlich irgendwann einmal aus den verschiedensten Gründen ausfallen. In Testberichten, die Sie nach einer schnellen Recherche im Internet finden, können Sie sich einen Überblick verschaffen über Qualität, Vor- und Nachteile der vielen verschiedenen Tools.

Professionelle Anwendungen dürfen durchaus ein paar Euro kosten. Zumeist sind damit Zusatzfunktionen, wie beispielsweise Analyse- und Umfrage-Funktionen, verbunden oder ein Online-Support für technische Fragen. Ich selbst nutze für meine Online-Vorträge und Online-Meetings die Anwendung GotoWebinar. In der Basis-Version für bis zu hundert Teilnehmer kostet diese knapp hundert Euro pro Monat. Nicht geschenkt, aber Online-Vorträge machen meine Arbeit um so viel effizienter, dass diese paar Euro gut investiertes Geld sind.

Für die allermeisten Video-Konferenz-Tools ist es nicht erforderlich, dass Ihre Kommunikationspartner standardmäßig dieselbe Anwendung verwenden. Kleine Software-Pakete, die für die Teilnahme installiert werden müssen, werden in der Regel mit dem Einladungslink verschickt. So habe ich unter anderem bereits an Online-Besprechungen teilgenommen, die via Skype, Microsoft Teams, Zoom, Slack und GotoWebinar stattfanden.

Allerdings kann es vorkommen, dass ausgerechnet jene Anwendung, die Sie für sich als Standard ausgewählt haben, auf Seiten Ihres Kommunikationspartners – aus welchen Gründen auch immer – nicht zulässig ist. Häufen sich solche Fälle, sollten Sie sich vielleicht nach einer Alternative umsehen.

Datenschutz beachten

Datenschutzkriterien können bei der Auswahl (oder wie erwähnt beim Verbot) einer Anwendung ebenfalls eine Rolle spielen. Denn solche Tools verarbeiten eine Menge an (personenbezogenen) Daten, unabhängig davon, ob Ihnen das bewusst ist, oder nicht. Klar ist, dass Sie beim Organisieren von Online-Besprechungen die Namen und E-Mail-Adressen der Teilnehmer verarbeiten. Dazu kommen weitere Webinar-Daten wie Thema, Beschreibung, Teilnehmer-IP-Adressen, eventuell Geräte- und Hardware-Informationen sowie Bild- und Audiodaten.

Teilen Sie im Rahmen des Online-Meetings Bildschirminhalte oder Dokumente, oder werden über die Chat-Funktion Fragen gestellt und beantwortet, dann landen auch diese auf dem Server des Dienstansbieters, ebenso die Ergebnisse von Umfragen und im Falle von Aufzeichnungen die Audio- und Videoaufzeichnungen. Manche Tools können darüber hinaus den Grad der Aufmerksamkeit der Teilnehmer messen und Ihnen als Organisator anzeigen (interessant beispielsweise bei Schulungen).