Zwei gegensätzliche Welten

Der Gegensatz könnte oft kaum größer sein: bei der Arbeit die muffige und triste Atmosphäre im Büro, zu Hause das mit viel Bedacht und Mühe angenehm gestaltete Ambiente in den eigenen vier Wänden. Dabei sollte das behagliche Büro ebenso selbstverständlich sein wie die wohlige Wohnung. Denn jeder Angestellte verbringt oft mehr Zeit am Arbeitsplatz als im eigenen Wohnzimmer. Außerdem: Der Grauschleier im Büro schlägt vielen Mitarbeitern aufs Gemüt. Folge: kümmerliche Kreativität, mangelnde Motivation und eine Arbeitsleistung weit unter den Möglichkeiten der Mitarbeiter; denn optimale Leistung bringt nur der, der sich auch wohl fühlt.

Bürokultur

Natürlich: Sich wohl zu fühlen bei der Arbeit ist nicht zu allererst eine Frage der Gestaltung von Arbeitsplatz und Arbeitsumfeld, sondern der gesamten Bürokultur. Und dazu zählen neben materiellen Faktoren wie Möblierung und Ausstattung auch immaterielle: die Art der Aufgabe und persönliche Freiräume bei der Tätigkeit, die Kontakte zu Kollegen und die Zusammenarbeit in der Gruppe, Achtung und Anerkennung durch Kollegen und Vorgesetzte, humane Arbeitszeiten und kultivierte Umgangsformen, Status und Prestige. Nicht selten beeinflußt die materielle Bürokultur die immaterielle. So kann ein angenehmes Umfeld durchaus die Stimmung bei den Mitarbeitern heben und die Zusammenarbeit und das Arbeitsklima positiv stimulieren. Die heute anerkannten psychologischen Wechselwirkungen zwischen Mensch und gestalteter Umwelt beschrieb Winston Churchill mit der Formel: »Zuerst formen wir unsere Gebäude und dann formen sie uns.«

Tips zum Thema

- Fragen zum Wohlfühlen im Büro beantwortet die
→ Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin,
✆ 02 31. 9 07 10
- Praxis-Berichte zur behaglichkeitsfördernden Arbeitsplatz-Gestaltung
→ Lauble Consult,
✆ 0 84 65. 1737-63
- Literatur-Empfehlung:

→ Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin: Farbe am Arbeitsplatz. Hinweise für die praktische Farbgestaltung. Dortmund 1999.
→ Frieling, Heinrich: Farbe am Arbeitsplatz. Hrsg. vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung. München 1984.
→ Fritz, Hans-Joachim: Menschen in Büroarbeitsräumen. München: Moos 1982.
→ Gottschalk, Ottomar/Sabine Latuska/Sabine Segelken: Arbeit im Büro. Ergebnisse des Forschungsprojektes »Arbeitsstätte Büro«. Berlin: Hochschule der Künste 1992.
→ Probst, Robert: Das Büro – eine flexible Einrichtung. Hrsg. von Herman Miller. Basel 1972.
→ Schmale, Hugo: Psychologie der Arbeit. Stuttgart: Klett-Cotta 1983.
→ Sundstrom, Eric: Work places. The psychology of the physical environment in offices and factories. Cambridge: Cambridge University Press 1986.

8 Wohl fühlen im Büro

- Sich wohl fühlen bei der Arbeit – vor allem ein Frage der Zufriedenheit und befriedigter Bedürfnisse
Fakten → Seite 2

- Warum fühlen sich viele im Büro nicht wohl? Welche Gestaltungsdefizite schlagen sich besonders auf das Gemüt der Mitarbeiter?
Im Mittelpunkt → Seite 3

- Unsere materielle Umgebung beeinflußt unser Wohlgefühl. Warum sind gerade Farbe, Form und Material im Büro zentrale Wohlfühl-Faktoren?
Detail 1 → Seite 4

- Wohl fühlen im Büro ist auch ein Frage raumpsychologischer Gesetze: zum Beispiel der persönliche Raum mit seinen verschiedenen Distanzzonen und das Territorium
Detail 2 → Seite 5

- Privatheit und Dichte sind weitere raumpsychologische Kriterien. Auch sie wirken auf unser Wohlbefinden im Büro
Detail 3 → Seite 6

- Oft schon genügen wenige Änderungen, damit sich Mitarbeiter im Büro wohl fühlen: Stellwände, Pflanzen, ansprechende Farben und angenehme Beleuchtung – kleine Veränderungen mit Wirkung
Detail 4 → Seite 7

- Wohl fühlen im Büro: Alles Wichtige auf einer Seite
Auf einen Blick → Seite 8

Wohl fühlen Wohlbefinden

Recht auf Wohlbefinden

Arbeit ist Teil des Lebens. Das Büro ist also nicht nur Ort der Arbeit, sondern auch Lebensort. Dort verbringen wir nicht selten den größten Teil des Tages; jeder Angestellte bleibt auch während dieser Zeit Mensch. Deshalb möchte er sich nicht nur in seiner Freizeit und zu Hause wohl fühlen, sondern auch bei der Arbeit im Büro. Bereits 1949 hat die Weltgesundheitsorganisation (WHO) durch ihre umfassende Definition von Gesundheit jedem Menschen ein Recht auf Wohlbefinden zugesprochen: »Gesundheit ist ein Zustand vollständigen physischen, geistigen und sozialen Wohlbefindens und nicht bloß die Abwesenheit von Krankheit und Gebrechlichkeit. Der Genuß des höchsten erreichbaren Niveaus von Gesundheit ist eines der fundamentalen Rechte jedes Menschen ohne Unterschiede von Rasse, Religion, politischer Überzeugung, ökonomischer und sozialer Stellung.« 40 Jahre später hat die Europäische Union durch ihre Rahmenrichtlinie zum Arbeitsschutz das Recht des Mitarbeiters auf Wohlbefinden bekräftigt. In der speziell für den Büroarbeiter relevanten Bildschirm-Richtlinie verpflichtet sie die Arbeitnehmer, Arbeitsplätze und Umfeld human zu gestalten: Eine mögliche Gefährdung des Sehvermögens, körperliche Probleme und psychische Belastungen sollten so ausgeschlossen sein.

Mehr als Zollstock-Ergonomie

Auch heute noch glauben viele Verantwortliche in den Unternehmen, allein die Zollstock-Ergonomie führe zu einer Arbeitsplatz- und Bürogestaltung, die unweigerlich das Wohlbefinden der Mitarbeiter steigere. Die EU-Bildschirm-Richtlinie hat diesen Irrglauben leider noch weiter verfestigt. So als ob behagliches Arbeiten im Büro nur eine Frage von Zentimetern, Grad Celsius oder Prozent sei. Unbestritten sind der ergonomisch optimierte Arbeitsplatz und das ergonomisch gestaltete Umfeld die Basis für Wohlbefinden bei der Arbeit: ein flexibler, dem Mitarbeiter und der Tätigkeit angepaßter Arbeitsplatz, angenehmes Klima, reine Luft, wenig akustische und optische Unruhe und passende Beleuchtung mit viel Tageslicht. Ergonomie im Büro ist aber nur Grundlage und kein alleiniger Garant für sich wohl fühlende Mitarbeiter. Neben den harten Kriterien der Ergonomie fördern weitere Gestaltungskriterien von Arbeitsplatz und Umfeld Wohlbefinden und Zufriedenheit der Mitarbeiter:

- die Befriedigung menschlicher Urbedürfnisse nach einem klar abgegrenzten Territorium und nach Privatheit durch eine raumpsychologisch geschickte Gestaltung des Arbeitsbereiches;
- die Befriedigung des Bedürfnisses nach einem möglichst individuell und persönlich gestalteten Arbeitsplatz und Arbeitsumfeld;
- die Befriedigung ästhetischer Bedürfnisse durch ein geschmackvoll gestaltetes Ambiente mit gefälligen Farben, Formen und Materialien.

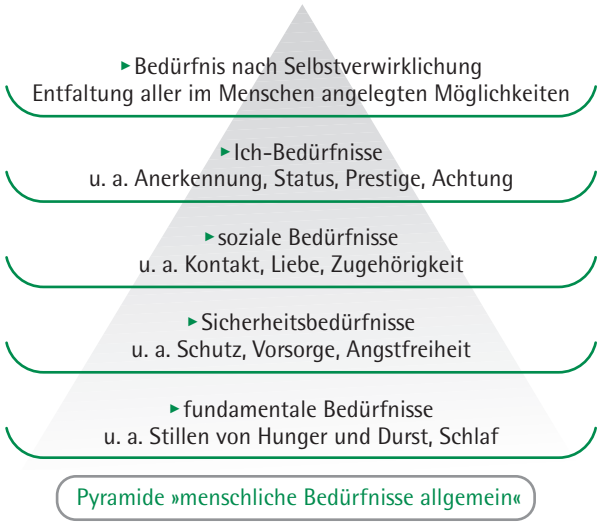
Wohl fühlen im Büro Menschliche Bedürfnisse im Büro

Menschen fühlen sich wohl, wenn wichtige Bedürfnisse gebührend erfüllt sind. Im Büro geschieht das vor allem durch

- Schaffung günstiger Rahmenbedingungen (z. B. angemessene Entlohnung);
- organisatorische Maßnahmen (z. B. interessante Arbeit, Wechsel der Arbeitsinhalte, psychologisch gute Führung);
- attraktive und ergonomische Gestaltung der räumlichen Umwelt

Bedürfnis-Pyramide

Wohlbefinden und Zufriedenheit entstehen durch Befriedigung von Bedürfnissen. Dabei gibt es eine Hierarchie von Bedürfnissen. Zunächst werden fundamentale Bedürfnisse befriedigt, dann die nächsthöheren:



Pyramide »menschliche Bedürfnisse allgemein«

Pyramide »menschliche Bedürfnisse bei der Arbeit«

Quelle: Schmale; Renner

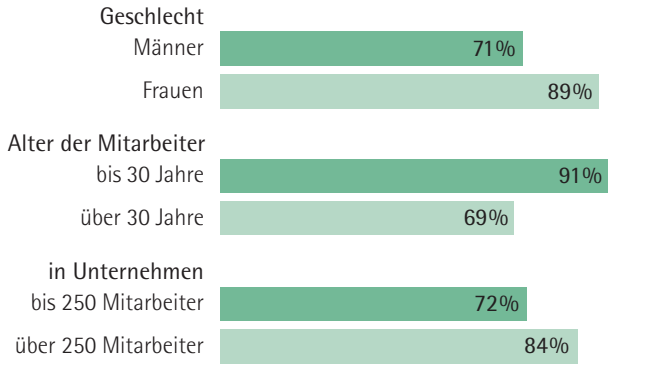
Wohl fühlen im Büro

Muffige Atmosphäre

Überladene Tische, enge, vollgestopfte Räume, farbloses Grau in Grau, triste, deprimierende, muffige Atmosphäre – so präsentieren sich auch heute noch viele Büros. Kein Wunder, wenn sich die Mehrheit der Büro-Angestellten an ihrem Arbeitsplatz nicht wohl fühlt. Modernisieren im Büro bedeutet in vielen Unternehmen, neue, schnelle Computer, eine komfortable Telefonanlage oder einen leistungsfähigen Kopierer anzuschaffen. Eventuell investieren Unternehmen auch in eine ergonomische Arbeitsplatz-Gestaltung oder in die Optimierung von Abläufen und der Organisation. Vernachlässigt dagegen werden soziale und psychische Grundbedürfnisse der Mitarbeiter und ihr Wunsch nach einem angenehmen, ästhetisch ansprechenden und auch persönlich ausgestalteten Arbeitsumfeld.

Einfluß auf die Bürogestaltung

Einfluß der Mitarbeiter auf die Bürogestaltung: einen geringen oder überhaupt keinen Einfluß haben:



Befragungen von Büro-Angestellten

Quelle: Creative Analytic

Wohl fühlen und Leistung

Dabei macht es durchaus Sinn, diese vernachlässigten Wohlfühl-Faktoren der Mitarbeiter ernst zu nehmen. Denn bei 87 Prozent aller Angestellten beeinflußt die Gestaltung von Arbeitsplatz und Arbeitsumfeld Stimmung und persönliches Wohlbefinden stark oder gar sehr stark. Gerade bei Frauen und jüngeren Mitarbeitern beeinträchtigt tristes Büro-Ambiente die emotionale Befindlichkeit. Dies ergab eine repräsentative Studie der Frankfurter Gesellschaft Creative Analytic. Die Zusammenhänge indes sind schon lange klar: Mitarbeiter fühlen sich wohl, leisten deshalb mehr und sind stärker motiviert, wenn sie in einem angenehmen Umfeld arbeiten.

Problem 1: Ambiente-Defizit

Creative Analytic befragte die Büro-Angestellten auch, was ihnen an der Gestaltung ihres Arbeitsplatzes mißfällt. Unzufrieden waren die Mitarbeiter vor allem mit der ergonomischen Qualität von Möbeln und Umfeld sowie mit dem unbehaglichen Ambiente. Frauen und jüngere Mitarbeiter charakterisierten ihr Büro-Ambiente als insgesamt langweilig, eintönig und unmodern, altmodisch und bieder oder billig und schlecht. Größtes Problem in vielen Büros: eine ästhetisch gelungene Integration der Bürotechnik wie Computer, Bildschirm, Tastatur, Maus, Drucker und Telefon.

Problem 2: Unpersönliche Arbeitsplatz-Gestaltung

Oft haben Mitarbeiter keine Wahl: Sie müssen sich wohl oder übel mit dem 08/15-Standardarbeitsplatz abfinden. Vier Fünftel der Büro-Angestellten haben keinerlei oder einen nur sehr geringen Einfluß darauf, wie ihr Arbeitsplatz und ihr Büroraum gestaltet sind. Der Grund: starre Einrichtungskonzepte und unflexible Möbelsysteme. Dabei wünschen sich gerade im modernen, technisch hochgerüsteten Büro viele als Ausgleich einen humanen und etwas individuell gestalteten Arbeitsbereich. Viele verzieren deswegen ihren Arbeitsplatz mit Bildern, Postern, privaten Fotos, einem Kalender oder Pflanzen. Ihr Ziel: der ureigene Arbeitsplatz mit der ganz persönlichen Note.

Problem 3: Mißachten der Raumpsychologie

Ein klar abgegrenztes Territorium, genügend Privatheit und großzügige Platz- und Raumverhältnisse – das sind zentrale Raumbedürfnisse von Menschen. Sie beeinflussen das Wohlbefinden nicht nur im Privatleben, sondern freilich auch bei der Arbeit. Einrichter und Gestalter von Büros allerdings nehmen vielfach zu wenig Rücksicht auf diese grundlegenden Bedürfnisse. Gerade am Arbeitsplatz im offen und dicht besiedelten Mehr-Personen-, Gruppen- und Großraumbüro klagen Mitarbeiter über Beengtheit und mangelnde Privatheit.

[1] Creative Analytic: Summary »Bürowelten«. Wahrnehmung der Bürogestaltung aus Arbeitnehmer- und Unternehmersicht. Unveröffentlichte Studie. Frankfurt/Main 1994.

Wohl fühlen im Büro[1]

Mitarbeitern mißfällt:

- alte Möbel, unergonomische, zum Teil nicht bildschirmgerechte Stühle und Tische;
- sterile, nichtssagende, wenig individuelle Einrichtung;
- langweilige, eintönige, triste Farbgestaltung;
- zu enge, kleine, vollgestopfte Räume;
- kein natürliches, stattdessen grelles, störendes (Neon-)Licht;
- schlechte Luft, keine Klimaanlage;
- triste, düstere, deprimierende Atmosphäre

Mitarbeiter wünschen sich:

- ergonomische, bequemere, gepolsterte, höhenverstellbare Stühle;
- Möbel aus Naturholz;
- modernere »Designer«-Möbel;
- höhenverstellbare Tische;
- mehr Stauraum;
- Sitzgruppen als Ruhezonen oder Beratungsecken;
- mehr Accessoires wie Bilder oder Pflanzen;
- eine buntere, »poppigere«, fröhlichere oder ruhigere, harmonischere Farbgestaltung;
- hellere Räume mit mehr natürlichem Licht und weniger Neonlicht

Detail 1

Farbe
Form
Material

Reflektiertes Licht

Farbe ist reflektiertes Licht. Wir sehen Farben, weil die betrachtete Oberfläche nur diejenigen Lichtstrahlen des Spektrums reflektiert, die wir wahrnehmen; alle anderen werden absorbiert. Ein Beispiel: Eine graue Tischplatte absorbiert außer dem grauen Bereich alle anderen Lichtstrahlen des Spektrums. Durch die Zapfen auf der Netzhaut erkennen wir die Farben. Mit abnehmendem Licht werden die Farben zusehends fahler. Bei Dunkelheit nehmen wir die Welt in Grautönen wahr, und zwar über die Stäbchen auf der Netzhaut. Rein physiologisch können wir zwar mehrere 100 000 verschiedene Farbtöne unterscheiden. Benennen können Männer jedoch nur etwa 15, Frauen 25 Farben. Dabei ist Blau die von den meisten Menschen bevorzugte Farbe, gefolgt von Rot, Grün und Gelb. Zu diesem, immer gleichen Ergebnis gelangen Studien zur Vorliebe von Farben.

Farberleben

Die Erfahrungen, die wir mit einer Farbe in der Natur machen, prägen unser persönliches Farberleben nachhaltig und dauerhaft: Blau als Farbe von Himmel und Meer, Rot als Farbe von Blut, Feuer und Glut, Gelb als Farbe des Sonnenlichts, Grün als Farbe von Wiese, Wald und Vegetation. Assoziationen, die wir mit bestimmten Farben verknüpfen, beziehen sich auf diese Erfahrungen.

Wohl fühlen mit Farben

Farben gehören ganz selbstverständlich zu unserem Leben. Nur selten nehmen wir sie bewußt wahr. Und doch können sie in unserem Bewußtsein eine tiefe Wirkung hervorrufen. Der Einsatz von Farben ist nicht nur eine Frage ästhetischen Empfindens und des Geschmacks – Farben übermitteln vielmehr auch eine Botschaft, warnen vor Gefahr oder erleichtern die Orientierung. Darüber hinaus stimulieren sie Körper, Geist und Seele. »Farben«, so Johannes Itten »sind Strahlungskräfte, Energien, die auf uns in positiver oder negativer Weise einwirken, ob wir uns dessen bewußt sind oder nicht.«[1] So beeinflussen Farben physiologische Vorgänge wie Stoffwechsel, Hormonhaushalt oder Blutkreislauf gleichermaßen wie den Zustand der Psyche. Farben können aufmuntern, aktivieren und motivieren, aber auch ermüden, langweilen oder bedrücken. Sie können unser Wohlbefinden steuern und sogar heilen. Psychologen, Anthroposophen und Vertreter der sanften Medizin setzen Farben zur Therapie ein.

Form und Material

Ähnlich wie die Farbe beeinflussen auch Form und Material der Dinge unserer Umgebung unser emotionales Empfinden. Allerdings ist die Wirkung verschiedener Formen und Materialien im Gegensatz zur Farbe kaum erforscht. Wie runde oder eckige, symmetrische oder asymmetrische, geometrische oder organische Formen auf unsere Psyche wirken, welche wir als angenehm empfinden und welche wir vorziehen, darüber gibt es keine gesicherten Erkenntnisse. Sicher ist das vor allem auch eine Frage von Mode und Trend, Zeitgeist und Zeitgeschmack, aber auch immer eine Frage individuellen ästhetischen Empfindens. Allerdings gibt es immer wieder auch eine Formensprache mit einer stets gültigen, zeitlosen Ästhetik, die die Mehrheit als angenehm und wohltuend empfindet. Beispiel dafür ist die Formensprache der Antike. Auch das Material ist dem Wechselspiel von Mode und Zeitgeist unterworfen. Mal werden natürliche, mal künstliche Materialien, mal mit matter, mal mit glänzender, mal mit glatter, mal mit rauher Oberfläche propagiert.

Farbe, Form und Material

Farbe, Form und Material gehören fast immer untrennbar zusammen; denn wir nehmen Farben als Bestandteil von Gegenständen und unserer materiellen Umwelt wahr. Farben wirken somit immer im Zusammenhang mit dem jeweiligen Objekt und seinen unterschiedlichen Gestaltmerkmalen. Die gleiche Farbe kann bei verschiedenen Gegenständen vollkommen unterschiedlich wirken.

[1] Itten, Johannes: Kunst der Farbe. Subjektives Erleben und objektives Erkennen als Wege der Kunst. Ravensburg: Ravensburger 1991.

Farbe
Einfluß auf das Wahrnehmen von Gegenständen

- **Flächengröße:** grüne und blaue Objekte erscheinen größer als rote und gelbe Objekte;
- **räumliche Lage:** grüne und blaue Flächen treten zurück, rote und gelbe Flächen treten hervor;
- **Wärme:** Rot und Gelb wirken warm, Blau und Grün wirken kalt;
- **Härte:** Rot, Weiß, Gelb wirken hart, Grün, Schwarz, Blau wirken weich;
- **Gewicht:** helle Farben lassen Objekte leicht erscheinen, dunkle Farben lassen Objekte schwer erscheinen

Ganzheitliche Farbgestaltung

Neben ästhetischen und farbpsychologischen Aspekten sind auch ergonomische Kriterien bei der Farbgestaltung im Büro wichtig:

Quelle: Frieling

Detail 2

Persönlicher Raum Territorium Kontrolle

Psychologische Dimension

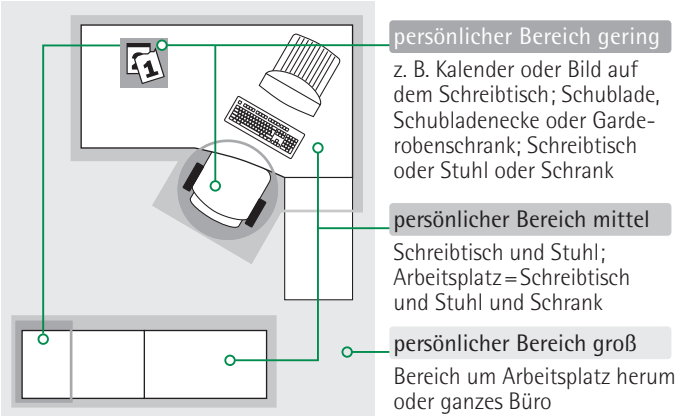
Räume sind für uns mehr, als wir für gewöhnlich mit unseren Augen sehen. Jeder Raum hat für jeden Menschen auch eine unsichtbare, psychische Dimension. Die Psychologie des Raums lenkt unser Verhalten. Raumspezifische Verhaltensmuster wie persönlicher Raum oder Territorialität steuern und ordnen dabei die zwischenmenschliche Beziehung. Aspekte der Raumpsychologie sind deswegen ein wichtiges Kriterium für das Wohlgefühl am Büro-Arbeitsplatz.

Persönlicher Raum

In der Regel ist es uns unangenehm, wenn uns jemand ohne zwingenden Grund zu nahe kommt. Im Alltag wahren wir Abstand zu anderen Menschen. Dieser Abstand oder Raum, den wir zu anderen einhalten, bezeichnen Psychologen als persönlichen Raum. Er wirkt als psychologische Mauer, als schützende Pufferzone. Kein Außenstehender kann in sie eindringen, ohne Abwehrreaktionen zu provozieren.

Persönlicher Bereich am Arbeitsplatz

Stufen der territorialen Besitzergreifung des Arbeitsplatzes durch den Mitarbeiter: je höher der Besitzergreifungsgrad, desto größer der persönliche Bereich des Mitarbeiters, also sein Territorium:



Befragungen von Büro-Angestellten

Quelle: Segelken

Distanzzonen

Edward T. Hall entdeckte vier verschiedene Distanzzonen, die Menschen im Umgang mit anderen einhalten: die intime, die persönliche, die gesellschaftliche und die öffentliche Distanz. Dabei unterscheidet Hall bei jeder Zone jeweils einen nahen und fernen Bereich, insgesamt also acht verschiedene Abstände. Die angemessenen Individualabstände werden in den ersten Lebensjahren gelernt. Je nach individuellen Faktoren, Situation und kulturellem Hintergrund variieren diese Distanzen. Bei introvertierten Menschen ist das Bedürfnis nach persönlichem Raum größer als bei extrovertierten. Bei Arabern, Lateinamerikanern oder Südeuropäern sind die Abstände geringer als bei Deutschen oder Engländern.

Ausnahmesituationen

In Ausnahmesituationen erlauben wir anderen Menschen, in unseren persönlichen Raum einzudringen. Nur in einem überfüllten Raum gestatten wir eine Verkleinerung unseres persönlichen Umraums. In der brechend vollen U-Bahn oder im dicht besetzten Fahrstuhl lassen wir sogar Körperkontakt zu und geben unseren Umraum ganz auf. Dabei entwickeln wir aber eine ganz bestimmte Technik: Wir behandeln die anderen Körper sozusagen als Unperson. Wir ignorieren sie bewußt, und sie tun das gleiche. Wir schauen ausdruckslos weg, starren an die Decke oder auf den Fußboden und verringern unsere Körperbewegungen auf ein Minimum. Wer sich häufig in überfüllten Räumen aufhalten muß, kann sich darauf besser einstellen. Aber niemand wird jemals völlig immun gegen die Einschränkung seines persönlichen Raums. Denn eine solche Beschränkung ist für uns viel zu sehr mit emotionalen Reaktionen gekoppelt – sei es feindseliger, sei es liebevoller Art.

Territorialität

Der persönliche Raum wird oft als mobiles, tragbares Territorium bezeichnet. Im Gegensatz zum persönlichen Raum ist das Territorium auf einen bestimmten Ort fixiert. Seine Größe ist konstant. Jedes Territorium besitzt Markierungen; die Grenzen sind für jedermann sichtbar. Der Verhaltensforscher Desmond Morris: »So wie der Hund sein ›Revier‹ markiert, indem er sein Bein an bestimmten Bäumen hebt und seine ›persönliche Duftnote‹ hinterläßt, so verbreitet auch der Mensch überall in seinem Territorium symbolisch seine persönliche Note. Da wir aber vorwiegend auf visuelle Signale reagieren, benutzen wir diese in erster Linie.«[1] Das Territorium stärkt den Besitzer und schwächt den Eindringling. Wer in ein fremdes Land, einen fremden Ort, eine fremde Wohnung tritt, fühlt sich verunsichert, während der Besitzer des Raums im Vorteil ist.

[1] Morris, Desmond : Der Mensch, mit dem wir leben. München/Zürich: Droemer 1978.

[2] Hall, Edward T.: Die Sprache des Raumes. Düsseldorf: Schwann 1976.

Persönlicher Raum[2] Distanzzonen

- intime Distanz: 0 bis 45 cm; intimer Nahbereich;
- persönliche Distanz: 45 bis 120 cm; Abstand bei vertrauten und persönlichen Gesprächen;
- soziale Distanz: 120 bis 350 cm; Abstand bei gesellschaftlichen und geschäftlichen Anlässen;
- öffentliche Distanz: ab 350 cm; Abstand bei formlosen Zusammenkünften und Ansprachen

Territorium Personalisierung durch Markierung von Räumen

Grundstücke und Häuser machen wir durch Zäune und Mauern zu Territorien, Räume durch Türschilder, Arbeitsplätze durch persönliche Gegenstände wie Fotos, Bilder oder Urkunden. Das Markieren des Territoriums ist ein wichtiger Akt im Prozeß, sich einen bestimmten Raum ganz persönlich anzueignen, zu personalisieren.

Detail 3

Privatheit

Dichte

Privatheit

Neben dem persönlichen Raum und dem Territorium beeinflussen auch Privatheit und Dichte als weitere zentrale raumpsychologische Fakten das Wohlfühlen im Büro. Dabei ist Privatheit ohne das eigenkontrollierte Territorium nicht möglich. Im Büro ist für den Mitarbeiter in der Regel der Arbeitsplatz das zentrale Territorium. Privatheit bedeutet dort dreierlei:

- die Möglichkeit, sich am Arbeitsplatz von anderen zurückzuziehen, um ungestört und konzentriert zu arbeiten;
- die Kontrolle über Reize und Informationen von außen, die an den Arbeitsplatz dringen; dadurch lassen sich unerwünschte Einflüsse aus der Umgebung vermindern wie z. B. Ablenkung oder Störung;
- die Regulierung der Beziehung zu anderen durch eine Zugangskontrolle zum Arbeitsplatz.

Im Büro und am Arbeitsplatz unterscheidet man vor allem zwischen visueller und akustischer Privatheit. Visuelle Privatheit heißt, weder durch das Wahrnehmen anderer abgelenkt oder gestört, noch von anderen gesehen oder beobachtet zu werden. Akustische Privatheit bedeutet, sprechen zu können, ohne von anderen gehört (»speech privacy«), aber auch durch die Gespräche anderer nicht gestört zu werden. Optimale akustische und visuelle Privatheit im Büro bietet daher nur das Einzelzimmer.

Privatheit und Wohlbefinden

Privatheit schützt uns vor zuviel oder zu wenig Stimulation durch Reize von außen. Weil sie den Austausch mit anderen reguliert, bewahrt sie uns vor sozialer Überlastung. Privatheit am Arbeitsplatz hat aber noch weitere Funktionen für unser psychisches Wohlbefinden: »Identitätserleben, Selbstachtung und Selbstwert«, so die Psychologin Agnes Schaible-Rapp, »werden vom Ausmaß der Privatheit beeinflußt, ein privater Raum garantiert persönliche Autonomie, emotionale Entspannung, Schutz des Ich vor der Kritik anderer und geschützte Kommunikation.«[1] Das optimale Maß an Privatheit am Arbeitsplatz hängt ab von den persönlichen Vorlieben, aber oft noch weit mehr von der Art der Tätigkeit. Eine Aufgabe, die hohe Konzentration erfordert oder bei der vertrauliche Kommunikation wesentlich ist, benötigt weit mehr Privatheit als eine Routinetätigkeit. Aber selbst bei einer eher einfachen Arbeit bewirkt ein Mehr an Privatheit auch ein Mehr an Arbeitszufriedenheit und Leistung.

Dichte

Dichte ist das Ausmaß der Stimulation durch andere Menschen. Zu hohe Dichte bei der Arbeit empfinden wir oft als störend. Sie entsteht zum einen durch eine zu starke räumliche Nähe zu anderen Menschen – hohe räumliche Dichte, gemessen als Personenzahl pro Flächeneinheit. Zum anderen kann die Anwesenheit zu vieler anderer Menschen ebenfalls zu einer zu hohen Dichte führen – hohe soziale Dichte. Das subjektive Empfinden von Enge wegen zu hoher Dichte wird auch als Engegefühlt, Beengtheit oder »crowding« bezeichnet.

Dichte und Wohlbefinden

Zu hohe Dichte lenkt ab, führt zu Konzentrationsmangel und letztendlich auch häufig zu Streß. Dabei hängt das Gefühl der Beengtheit ab von individuellen, räumlichen, sozialen und situationsbedingten Faktoren. Die Art der Tätigkeit spielt auch hier eine Rolle. Wenn wir in der Regel alleine arbeiten, fühlen wir uns schneller beengt, als wenn wir gewohnt sind mit anderen zusammenzuarbeiten. Hindert uns die Dichte zudem beim Erledigen einer Aufgabe, empfinden wir sie als besonders störend. Der Grad der Beengtheit hängt häufig auch zusammen mit Macht und Status. Wer in einer Abteilung bestimmt, ist weniger empfänglich für Dichtestreß als Mitarbeiter mit nur geringem Einfluß.

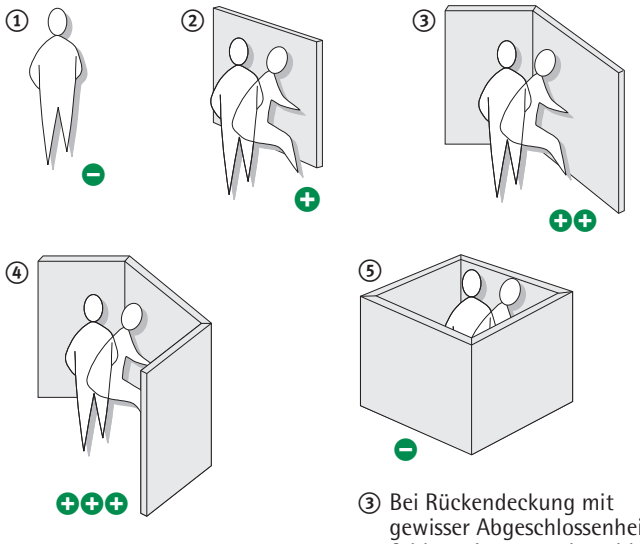
Privatheit im Büro
Bedeutung von Privatheit bei leitenden Angestellten[2]

- ohne Ablenkung arbeiten zu können: 60%;
- die Information über sich selbst kontrollieren können: 35%;
- tun können, was man möchte: 35%;
- den Zugang zum eigenen Arbeitsplatz kontrollieren können: 25%;
- Alleinsein: 25%

Zu hohe Dichte im Büro
Auswirkungen[3]

- signifikante Leistungsverschlechterung beim Bearbeiten komplexer Aufgaben;
- herabgesetzte Frustrationstoleranz;
- geringeres Durchhaltevermögen beim Bearbeiten anschließender Aufgaben (Nachwirkung);
- sozialer Rückzug;
- negative Gefühle gegenüber anderen Anwesenden;
- negative Einstellung zur Aufgabe;
- geringere Kreativität;
- geringere Autonomie

Wohl fühlen durch Teilabschirmung



① Im offenen Raum ohne Rückhalt fühlen wir uns nicht wohl

② Rückendeckung verleiht Sicherheit und Geborgenheit

③ Bei Rückendeckung mit gewisser Abgeschlossenheit fühlen wir uns noch wohler

④ Drei Seiten mit einer relativ großen Öffnung – in der Regel die beste Abschirmung

⑤ Vierseitige Abgeschlossenheit isoliert, schottet ab, führt zu Vereinsamung

Quelle: Probst

[1] Schaible-Rapp, Agnes: Arbeitsumwelt. Lehrunterlage der Fernuniversität Hagen 1991.
[2] wie[1]
[3] wie[1]

Detail 4

Schritte zum Wohlfühl-Büro

Kleine Schritte mit Wirkung

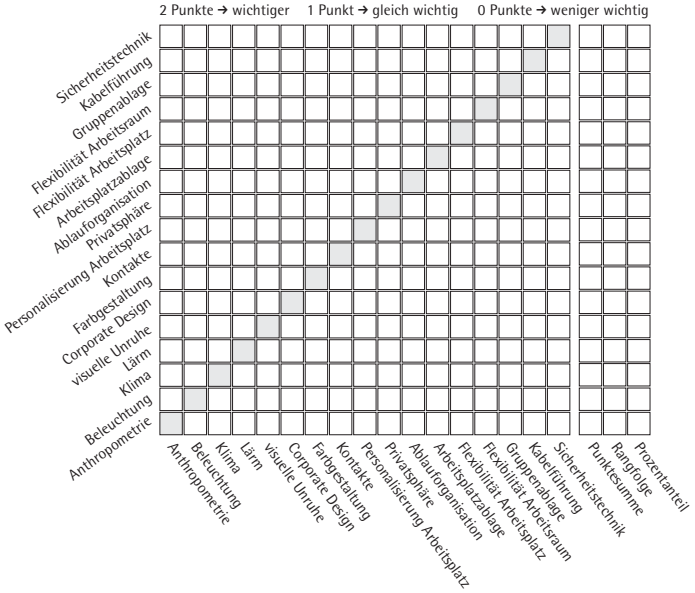
Behaglichkeit im Büro läßt sich gestalten: durch Beachten psychologischer und ästhetischer Bedürfnisse sowie einer individuelleren Gestaltung. Oft genügen schon kleine Änderungen, damit sich Mitarbeiter im Büro wohl fühlen:

- mehr Privatheit am Arbeitsplatz und mehr Fläche zur persönlichen Dekoration durch Stellwände,
- Pflanzen,
- ansprechende Farben,
- eine angenehme Beleuchtung.

Man muß das Büro nicht immer umfassend und aufwendig neu gestalten, damit sich die Mitarbeiter an ihrem Arbeitsplatz wohl fühlen.

Mitarbeiterbeteiligung: Prioritätenmatrix

Der Büro-Angestellte bewertet jede der 17 Komponenten gegen die restlichen 16, ob er sie für wichtiger, gleich wichtig oder weniger wichtig erachtet:



Quelle: Lauble Consult

Mitsprache der Mitarbeiter

Wer allerdings Arbeitsplätze und Büros neu gestalten will, sollte auf jeden Fall die Mitarbeiter von Anfang an miteinbeziehen. Natürlich: Allenfalls im kleinen Betrieb kann jeder Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz nach eigenen Wünschen gestalten. In größeren Unternehmen ist das kaum praktikabel. Hier geht es vor allem auch um einen wirtschaftlichen Einkauf und eine rationelle Organisation der Möbel. Ideal unter diesem Gesichtspunkt: ein einheitlicher Arbeitsplatztyp für alle Mitarbeiter. Aber auch hier sollten die Wünsche und Vorstellungen der Mitarbeiter in die Gestaltung dieses Arbeitsplatztyps einfließen. Für eine systematische Beteiligung der Mitarbeiter am Planungsprozeß hat die Beratungsgesellschaft Lauble Consult ein ganzheitliches Konzept entwickelt. Im Mittelpunkt steht eine Prioritätenmatrix. Sie enthält 17 Komponenten, die bei der Gestaltung eines Büro-Arbeitsplatzes maßgeblich sind: ergonomische und organisatorische, psychologische und ästhetische Faktoren. Mit der Prioritätenmatrix ermitteln die Berater die Vorlieben jedes Mitarbeiters: die Rangfolge der einzelnen Arbeitsplatzfaktoren. Sie ist für die Gestaltung des Arbeitsplatztyps und des Büroraums eine zentrale Planungshilfe.

Privatheit und Individualität

Ein abgeschirmter Arbeitsbereich ist ein wichtiges Mittel für mehr Behaglichkeit im Büro. Durch Stellwände lassen sich Arbeitsplätze zum Teil abschirmen. Jeder Mitarbeiter kann sich dank Abschirmung zurückziehen, um relativ ungestört und konzentriert zu arbeiten. Stellwände markieren aber auch den Arbeitsplatz zu einem eindeutig erkennbaren Territorium. Das verschafft mehr Kontrolle über den eigenen Arbeitsbereich, auch über das gewünschte Maß der Stimulation durch Reize von außen – vor allem Lärm und visuelle Unruhe. Der wandorientierte Arbeitsplatz ermöglicht so einen weit höheren Grad an Privatheit als ein offen gestalteter. Die Stellwände bieten zusätzlich viel Fläche zur Dekoration und Personalisierung des Arbeitsplatzes mit persönlichen Fotos, Bildern oder Postern. Selbst bei dichter Besiedlung mindert die Abschirmung der Arbeitsplätze durch Stellwände das unbehagliche Gefühl von Beengtheit.

Pflanzen und Farbe

Pflanzen verbessern nicht nur das Raumklima und die Luftqualität im Büro, sie sorgen auch durch ihren ästhetischen Reiz für mehr Wohlbefinden. Sie bereichern das Ambiente im Büro durch ein Stück Natur inmitten sachlich kühler Technik. Ihr natürlicher Charme belebt das oft eintönige Grau in Grau von Möbeln und Maschinen durch vielfältige Formen und nuancenreiche Grüntöne. Das Grün der Pflanzen sollte im Wohlfühl-Büro nicht der einzige Farbtupfer sein. Richtig und gezielte Farbgestaltung von Raumwänden, Fußböden, Decken, Möbeln, Ordnungsmitteln und Accessoires sorgt für mehr Frische und Schwung bei der Arbeit, mehr Motivation und Zufriedenheit.

[1] Frieling, Heinrich: Farbe am Arbeitsplatz. Hrsg. vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung. München 1984.

Richtige Farbgestaltung[1] Wirkung auf die Büroarbeit

- **Wahrnehmung:** Bessere Unterscheidbarkeit des Arbeitsgutes schont Augen und Organismus; Abbau von Streß und Frustration;
- **Leistung:** Abbau von Monotonie und Irritationen steigert die Leistungsfähigkeit und vermeidet vorzeitige Ermüdung; richtiges Licht spielt dabei eine große Rolle;
- **Motivation:** Die Bereitschaft erhöht sich im ganzen; Abbau belastender Sinneseindrücke; subjektive Beeinträchtigung durch negative Umgebungseinflüsse wie Lärm, visuelle Unruhe, Gerüche, unangenehme Temperaturen kann sich verringern;
- **Erholung:** Energieaufbauende Farb- und Lichtumgebung in der Pausenzone kann den Erholungseffekt entscheidend unterstützen;
- **Ordnung:** Beim Arbeitsfluß sind Farben ein wichtiger Ordnungsfaktor;
- **Orientierung:** Farbe als wichtige Information beim Kennzeichnen von Funktionen und Symbolen;
- **Sicherheit:** Sicherheitsfarben verringern Unfallgefahren

Auf einen Blick

Wohl fühlen im Büro

Basis: Ergonomie

ergonomischer Arbeitsplatz

- flexible, den Körpermaßen des Mitarbeiters und der Tätigkeit angepaßte Arbeitsmittel; richtige Körper- und Arbeitshaltung
- Schreibtisch: in der Höhe verstellbar, ausreichender Bein- und Körperfreiraum für entspannte Haltung, ausreichende Tischtiefe für belastungsarme Bildschirmarbeit
- Stuhl: flexibel und vielfältig einstellbar mit Armlehnen

ergonomisches Umfeld

- lärmarme, der Tätigkeit angepaßte Büroakustik: niedriger Lärmpegel, Mindern des Sprachlärms, Sprachverständlichkeit
- angenehme, der Tätigkeit angepaßte Beleuchtung: möglichst viel Tageslicht, Arbeitsplatzleuchte, ausgeglichenes Leuchtdichte-Verhältnis im Bildschirmbereich, keine Reflexionen im Bildschirm
- angenehmes Klima: reine Luft, ausreichende Luftfeuchte
- gute Konzentrationsbedingungen
- gute Kommunikationsmöglichkeiten

Überbau: Wohlfühl-Faktoren

zentrale Gestaltungsmittel

Farbe Pflanzen

- Farbe im Büroraum: Wände, Decke, Fußboden, Türen
- Farbe am Arbeitsplatz: Tischoberfläche, Tischgestell, Stuhlbezug, Stuhlgestell
- Farbtöne und Formen der Pflanzen

Ambiente

- angenehme, stimulierende Farbgestaltung
- ansprechende Formensprache
- ansprechende Materialien
- harmonisches, aufeinander abgestimmtes Zusammenspiel von Farben, Formen und Materialien
- Integration von Pflanzen

Raumpsychologie

- Beachten der Distanzzonen und des persönlichen Raums
- Erleichtern der territorialen Besitzergreifung
- Fördern der Personalisierung
- Ermöglichen von Privatheit
- Mindern von Dichte und Beengtheit

Stellwand

- Abschirmung; Begrenzung und Barriere, eindeutige Markierung des eigenen Arbeitsbereiches als Territorium, eigener Raum zur Personalisierung

Individualität

- Einfluß und Beteiligung der Mitarbeiter bei der Arbeitsplatz- und Büroraum-Gestaltung
- individuelle Ausgestaltung von Arbeitsplatz und Büroraum der Mitarbeiter durch persönliche Gegenstände (Accessoires, Fotos, Poster)

Stellwand

- Raum und Fläche zur individuellen, persönlichen Ausgestaltung des Arbeitsplatzes