



Oliwia Karasek, Salome von der Born

Digitaler Stress in der Arbeitswelt: gesund digital arbeiten

Seit Anfang 2020 erlebte remote work¹ aufgrund der Covid-19-Pandemie einen extremen Zuwachs. Viele Unternehmen setzen auch weiterhin auf mobiles oder dezentrales Arbeiten und haben ihre Strukturen entsprechend angepasst.

In den vergangenen Jahren zeigen sich in der Forschung immer mehr Publikationen zu Belastungen und Beanspruchungen durch diese „neuen“ Arbeitsformen. Auch im öffentlichen Diskurs finden sich immer mehr Schlagworte und Beiträge zu „Zoom Fatigue“ oder „digital detox“ in Bezug darauf. Gleichzeitig steigt die Zahl der Fehltage aufgrund von psychischen Belastungen seit 2020 kontinuierlich an und Angebote aus den Bereichen des Gesundheits- und Stressmanagements werden vermehrt angefragt und angeboten.

¹ Es sind damit sowohl Formen der ortsgebundenen (Telearbeit, Home Office) als auch -unabhängigen Tätigkeit (mobile Office, mobiles Arbeiten) gemeint, die unter die Anforderungen der Arbeitsstättenverordnung dezentraler Arbeitsplätze fallen (vgl. Rätze, 2021)

Diese Entwicklung lässt den Schluss zu, dass Unternehmen und die Mitarbeitenden zwar die Vorteile von remote work und den dazu gehörenden digitalen Technologien sehr schätzen, aber auch mit den Schattenseiten zu kämpfen haben. Die verstärkte Nutzung verändert die psychische Belastung und Beanspruchung der Mitarbeitenden auf völlig neue Weise.

Auf diese Veränderungen sollten Unternehmen adäquat reagieren, um Gesundheit und Zufriedenheit der Mitarbeitenden zu gewährleisten. Digitaler Stress ist somit nicht als individuelles Problem, sondern als eine gesamtorganisatorische Herausforderung zu verstehen, die bisher jedoch wenig beachtet wird.

Aus diesem Grund nehmen wir in diesem Beitrag das Thema *digitaler Stress am Arbeitsplatz* in den Fokus und erläutern, was sich hinter dem Begriff „digitaler Stress“ versteckt. Darauf aufbauend werden Auswirkungen und Ursachen auf Mitarbeitende und Organisation dargestellt. Zum Schluss dienen Handlungsempfehlungen als Impulsgeber für die eigene Arbeit.

Digitaler Stress - Was ist das eigentlich?

Bereits seit den 1980er-Jahren ist digitaler Stress (auch Techno Stress genannt), welcher als Begriff vom Psychologen Craig Brod² geprägt wurde, als spezifische Stressform identifiziert und wird seither vielfältig untersucht.

Digitaler Stress bezeichnet eine spezifische Form des Stresserlebens, das durch die Nutzung von neuen digitalen Technologien ausgelöst wird, sobald ein Individuum mit diesen nicht auf eine gesunde Art und Weise umgehen kann. Somit kann digitaler Stress als eine spezifische Facette von Stress verstanden werden, bei der die Stressreaktion vorrangig aufgrund von Belastungsfaktoren digitaler Arbeit entsteht.

Stress und Stressreaktion früher

Stress bzw. die Stressreaktion ist eine ursprüngliche und völlig natürliche Reaktion unseres Körpers. Dabei handelt es sich um eine Anpassung auf psychischer und körperlicher Ebene in Folge einer bedrohlichen Situation – wie bei einer Begegnung mit einem Säbelzahn tiger – in denen Gefahr für unser Leib und Leben besteht. Diese archaische³ Stressreaktion zeigt unser Körper noch heute – ebenso intensiv und verlässlich wie in der Steinzeit.

Sie verläuft in der Regel in vier Schritten (Abbildung 1). Durch einen wahrgenommenen bedrohlichen Auslöser, dem Stressor, kommt es in der Folge durch unsere

² Vgl. Brod, (1984)

³ Der Vor-, Frühzeit angehörend oder aus ihr überkommen; vor-, frühzeitig (vgl. Duden, 2022)

Bewertung im Gehirn zum Auslösen des Alarmsystems in unserem Körper. Unmittelbar werden Stresshormone freigesetzt und das sympathische Nervensystem aktiviert, wodurch die gesamte Energie in die Muskeln und das Herz-Kreislaufsystem geschickt wird. Es kommt zu gesteigerter Muskelanspannung, beschleunigter Atmung, beschleunigtem Herzschlag, wir greifen auf uns bekannte elementare Denkmuster zurück und Emotionen wie „Angst“ werden präsenter. Infolgedessen kommt es zum dritten Schritt: der Reaktion. Die häufigsten sind dabei Kampf (fight) oder Flucht (flight).

Die letzte und zentrale Etappe ist die Erholung, die einsetzt, sobald die Gefahr vorüber ist. Dabei benötigen der Körper und die Psyche Zeit, um die ausgeschütteten Stresshormone wieder abzubauen, sich auf muskulärer Ebene zu erholen und wieder in den Ruhezustand zu gelangen.

Stress und Stressreaktion heute

Während in Urzeiten Alarmsituationen selten auftraten, erleben wir sie heute stets und ständig. Denn die „heutigen Säbelzahn tiger“ können durch digitale Technologien ausgelöst werden, die wir bei der Arbeit und im Alltag nutzen. Statt der früheren körperlichen Reaktion – die Flucht ergreifen, – sind es heute eher kognitive oder soziale Reaktionen.

Die gleichzeitige Zunahme der Häufigkeit der Stressoren durch Technologien verursacht eine Verkürzung der Stressreaktion. Somit kann es dazu kommen, dass die wichtige letzte Phase der Erholung verkürzt wird oder gar vollkommen wegfällt. Diese verkürzte Stressreaktion ist in Abbildung 2 dargestellt.

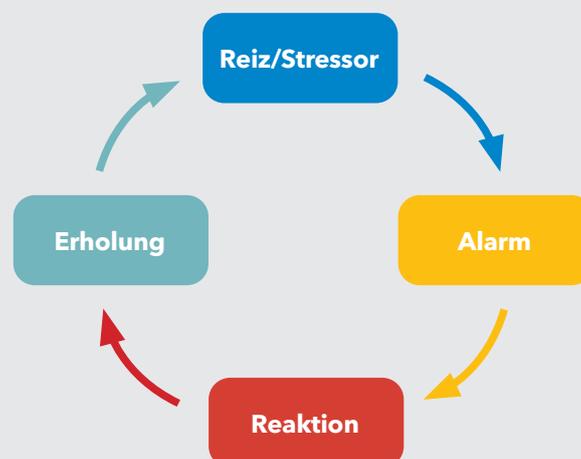


Abbildung 1: Ablauf der physiologischen Stressreaktion (vereinfacht)

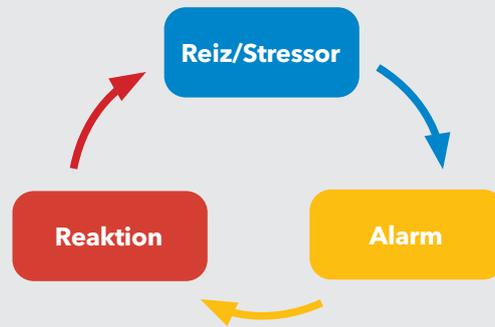


Abbildung 2: Ablauf der verkürzten Stressreaktion (vereinfacht)

Die Folge ist Dauerstress. Körper und Geist sind in einem dauerhaften Aktivierungszustand, der zahlreiche gesundheitliche Folgen mit sich bringen kann, z. B. Schlafstörungen, ein geschwächtes Immunsystem, Erschöpfung, innere Anspannung oder eine erhöhte Bereitschaft für körperliche oder psychische Erkrankungen. Digitaler Stress und gesundheitliche Probleme hängen also unmissverständlich zusammen⁴.

Auswirkungen und Folgen

Digitaler Stress tritt in fast allen Branchen und Tätigkeiten auf⁵. Die Folgen wurden in der Forschung klar identifiziert und benannt. Insgesamt lässt sich sagen, dass dieser Stress mit einer Zunahme an gesundheitlichen Beschwerden wie Rückenschmerzen, Müdigkeit oder Kopfschmerz und emotionaler Erschöpfung einhergeht⁶. Folglich kann es zu kognitiven Irritationen und allgemeiner Erschöpfung kommen, die sich negativ auf Produktivität, Arbeitszufriedenheit und Arbeitsplatzbindung auswirken. Ferner steht digitaler Stress mit dem Risiko von Burn-out und einer unausgeglichene Work-Life-Balance in Zusammenhang.

4 Vgl. Techniker Krankenkasse (2021)

5 Vgl. Gimpel et al. (2018)

6 ebd.

Daraus ergeben sich auch ökonomische Auswirkungen für KMUs: die Zunahme stressbedingter oder -assoziierter Erkrankungen stellt einen kontinuierlich steigenden Anteil der Fehltage von Arbeitnehmer*innen⁷ dar.

Ursachen für digitalen Stress

In der Forschung lassen sich verschiedene stressfördernde Belastungsfaktoren digitaler Arbeit unterscheiden. Gimpel et al. forschen bereits seit einigen Jahren⁸ zu dem Thema und konnten 2020⁹ insgesamt zwölf Belastungsfaktoren darstellen, die digitalen Stress begünstigen (s. Tabelle 1).

Diese Belastungsfaktoren können über Situationen oder Dauer variieren und sich individuell unterschiedlich auf Personen auswirken. Das bedeutet, dass z. B. Unzuverlässigkeit situationsabhängig ist und eher akuten, kurzfristigen Stress verursacht. Andere Belastungsfaktoren, wie z. B. Omnipräsenz (u. a. immer online und erreichbar sein) wiederum treten dauerhaft bzw. latent auf. Alle Belastungsfaktoren können sowohl isoliert also auch

7 Vgl. Fehlzeitenreport (2022)

8 Vgl. PräDiTec (2017-2020), Gimpel, et al. (2018) sowie Gimpel et al. (2019)

9 Vgl. Gimpel et al. (2020)

Belastungsfaktoren digitaler Arbeit	
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Leistungsüberwachung ▶ Gläserne Person ▶ Unzuverlässigkeit ▶ Unterbrechung ▶ Überflutung ▶ Verunsicherung 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Nicht-Verfügbarkeit ▶ Unklarheit der Rolle ▶ Komplexität ▶ Omnipräsenz ▶ Jobunsicherheit ▶ Mangelndes Erfolgserlebnis

Tabelle 1: Übersicht der 12 Belastungsfaktoren digitaler Arbeit (nach Gimpel et al. 2020)

gleichzeitig und in unterschiedlichen Kombinationen miteinander auftreten. Ferner konnte gezeigt werden, dass digitaler Stress mit zahlreichen unterschiedlichen Rahmenbedingungen einhergeht und deshalb ganzheitlich betrachtet werden sollte. Die Untersuchung zeigte auch, dass insbesondere die Faktoren Leistungsüberwachung, gläserne Person, Unzuverlässigkeit und Unterbrechung als am stärksten ausgeprägt Belastungsfaktoren wahrgenommen werden.

Gesund digital arbeiten: Maßnahmen und Strategien gegen digitalen Stress

Die gute Nachricht lautet: Digitalem Stress kann entgegenwirkt werden!

Dies ermöglicht eine Vielzahl an Maßnahmen auf verschiedenen Ebenen. Im Sinne eines ganzheitlichen, auf den Menschen bezogenen Ansatzes können diese Ebenen in die **individuelle** (eigenes Verhalten, Kompetenzen), die **technische** (Systeme, Technik) sowie die **organisatorische** Ebene (Strukturen, Prozesse, Leitbilder und Vorgesetzte) eingeteilt werden.

Ein zentraler Punkt ist, dass es hilft, digitalen Stress abzubauen, in dem man über ihn spricht. Machen Sie es zum Thema!

Ob im Team, mit Vorgesetzten, in der Führungsebene oder beim technischen Support - über alle Ebenen und Einheiten hinweg. Darüber sprechen schafft Bewusstsein, hilft eine gemeinsame Sprache zu formulieren und Sensibilisierung für das Thema zu entwickeln, um schließlich zu einer geeigneten Lösung und Strategie für das eigene Unternehmen zu kommen. Denn nur, wer weiß, wo und warum der Schuh drückt, kann etwas dagegen tun.

Individuelle Ebene

Digitaler Stress kann beispielsweise als fester thematischer Punkt im Rahmen von regelmäßigen Teammeetings aufgenommen werden. Dieses Reflektieren macht innerhalb des Teams über aktuelle Belastungen bewusst und ermöglicht, das eigene sowie das Verhalten des Teams anzupassen, z. B. durch Teamnormen zu Antwort- oder Erreichbarkeitszeiten.

Technische Ebene

Regelmäßige und partizipative "Inventuren" der IT-Infrastruktur können dazu dienen, Programme und Tools zu entschlacken, die kaum oder gar nicht zum Einsatz kommen. Diese Entschlackung hilft bereits, die Belastungen der Mitarbeitenden zu reduzieren.

Organisationale Ebene

Darüber hinaus kann ein Kommunikationsleitbild helfen, die Art und Weise der Kommunikation für die eigene Organisation übergreifend und klar zu definieren und langfristig zu sichern.

Fazit

Wichtig ist zu beachten, dass es keine Einheitslösung gibt. Eine geeignete Auswahl und Umsetzung von Maßnahmen erfordern spezifisches Wissen und Bewusstsein in Unternehmen zu den folgenden Themen:

- ▶ digitalem Stress
- ▶ den vorliegenden Belastungsfaktoren
- ▶ dem Ausmaß der Belastungsfaktoren bei den Beschäftigten

Hierfür bietet das Mittelstand-Digital-Zentrum Darmstadt - basierend auf aktuellen Forschungsergebnissen und Erkenntnissen aus der Praxis¹⁰ - das Online-Seminar „Digitaler Stress in der Arbeitswelt“ an, das grundsätzliches Wissen zum Themenfeld vermittelt und insbesondere KMUs dafür sensibilisieren möchte. Zudem besteht die Möglichkeit, im Rahmen eines Workshops gemeinsam die spezifischen vorliegenden Belastungsfaktoren aufzuspüren sowie erste Impulse für geeignete Wege zur Identifikation und Lösung dieser Belastungsfaktoren zu entwickeln.

¹⁰ Ebd., Gimpel et al. (2021)

Autoren



Oliwia Karasek ist Psychologin (M.Sc.) und Trainerin für multimodales Stressmanagement. Als wissenschaftliche Mitarbeiterin ist sie am Institut für Arbeitswissenschaft der TU Darmstadt tätig. Dort arbeitet und forscht sie im Mittelstand-Digital-Zentrum Darmstadt zu Kompetenzen und Befähigungskonzepten von Beschäftigten im Kontext der Digitalisierung. Neben ihrer Tätigkeit beschäftigt sie sich mit Methoden und Praxis, diskriminierungskritischer und intersektionaler Beratung und Lehre.



Salome von der Born (Dipl.-Des.) ist Kommunikationsmanagerin bei der IHK Darmstadt Rhein Main Neckar. Sie zeigt sich für das Projekt- und Kooperationsmanagement der Öffentlichkeitsarbeit für das Mittelstand-Digital Zentrum Darmstadt verantwortlich und unterstützt immer gerne bei redaktionellen Beiträgen.

Sieben Partner aus Wissenschaft und Praxis bündeln ihr Digitalisierungs-Knowhow im Mittelstand-Digital Zentrum Darmstadt. Vertreten sind vier Institute der Technischen Universität Darmstadt, zwei Fraunhofer-Institute sowie die Industrie- und Handelskammer Darmstadt Rhein Main Neckar. Die kostenfreien, praxisorientierten Angebote decken vom Einstieg in das Thema Digitalisierung über Weiterbildung bis hin zur Umsetzung konkreter Lösungen ein breites Spektrum ab. Eins der sechs Schwerpunktthemen des Zentrums nennt sich "Digitales Arbeiten" und beinhaltet die Gestaltung von Arbeit und Arbeitsprozessen mit Fokus auf den Menschen, um den digitalen Wandel zu meistern.

www.digitalzentrum-darmstadt.de/

