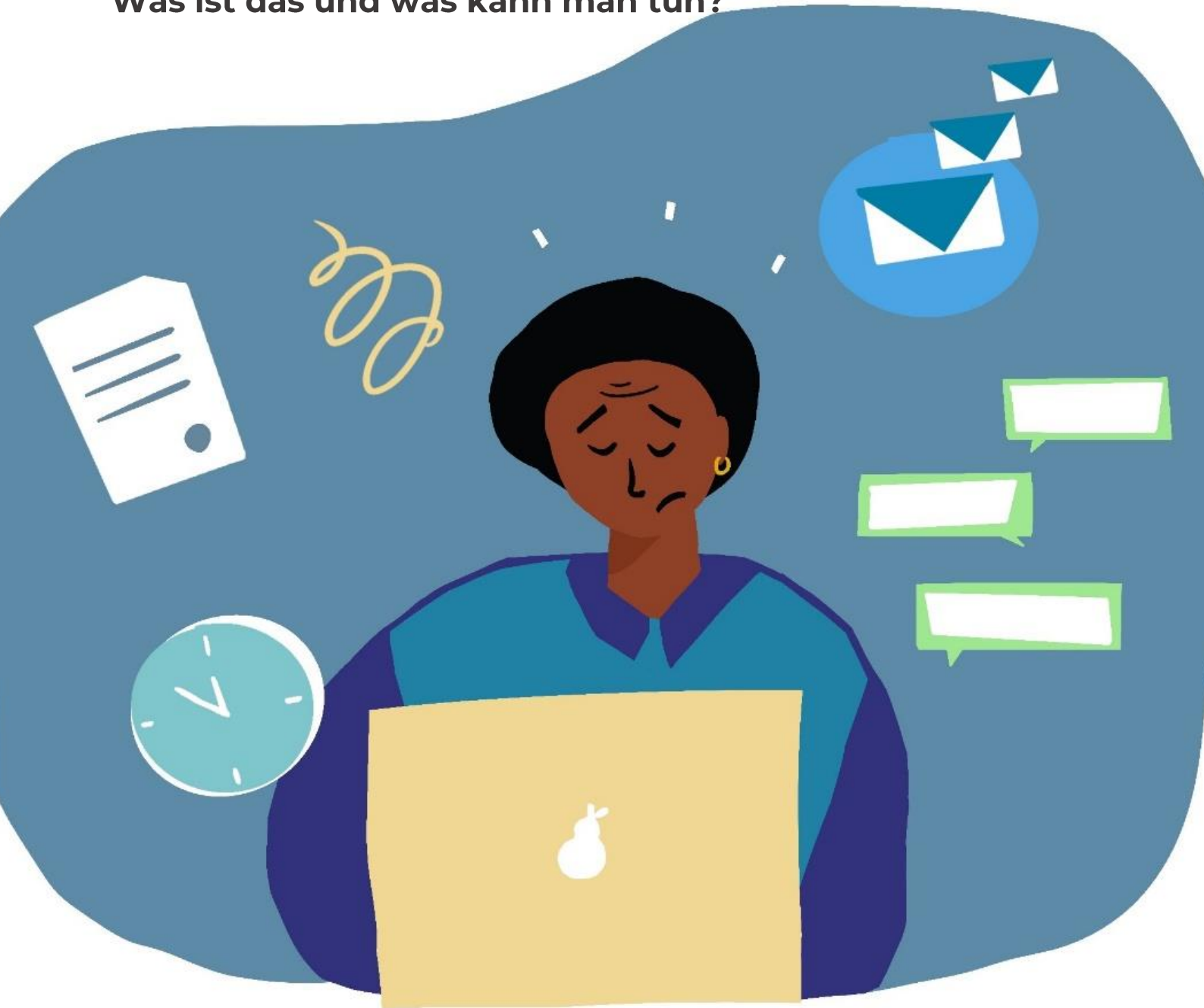




Mittelstand-Digital
Zentrum
Darmstadt

Digitaler Stress in der Arbeitswelt:

Was ist das und was kann man tun?



Mittelstand-
Digital 

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Klimaschutz

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Einführung

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

Gleichzeitig wurden auch Bedenken aufgrund der Belastungen und Beanspruchungen durch die neuen Arbeitsformen laut. In der Öffentlichkeit finden sich immer mehr Schlagworte und Beiträge zu „zoom fatigue“ oder „digital detox“. Die Zahl der Fehltage auf Grund von psychischen Belastungen steigt seit 2020 kontinuierlich an und Angebote für das Gesundheits- und Stressmanagement werden vermehrt nachgefragt.

Diese Entwicklung lässt den Schluss zu, dass Unternehmen und die Mitarbeitenden zwar die Vorteile von remote Work und digitalen Technologie 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. Digitaler Stress ist somit kein individuelles Problem, sondern eine gesamtorganisatorische Herausforderung!

Diese Handreichung gibt Ihnen erste Impulse, damit Sie adäquat auf digitalen Stress reagieren können. Dabei erfahren Sie, was sich hinter dem Begriff „digitaler Stress“ versteckt, sowie welche Folgen und Ursachen es durch digitalen Stress gibt. Zum Schluss erhalten Sie Hilfestellungen, wie Sie das Thema digitaler Stress angehen können. Die Handreichung schließt mit 3 konkreten Tipps, wie Sie digitalem Stress schon jetzt begegnen können.

Von Säbelzähntigern: Stress und Stressreaktion

Um digitalen Stress zu verstehen, lohnt sich zunächst ein Blick auf unsere Biologie. Stress, bzw. die Stressreaktion ist eine völlig natürliche Reaktion unseres Körpers. Dabei handelt es sich um eine Anpassung an bedrohliche Situationen - wie bei einer Begegnung mit einem Säbelzähntiger - in denen Gefahr für unser Leib und Leben besteht. Diese uralte 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 (Schritt 1), den Stressor, kommt es in der Folge zum Auslösen (Schritt 2) des Alarmsystems in unserem Körper, wodurch die gesamte Energie in die Muskeln und das Herz-Kreislaufsystem geschickt wird. Es kommt zu gesteigerter Muskelanspannung, beschleunigter Atmung und beschleunigtem Herzschlag, das Denken wird eng und Emotionen, wie z.B. Angst, werden präsenter. In Folge kommt es zum dritten Schritt, der Reaktion. Die häufigsten sind dabei Kampf (fight) oder Flucht (flight).



Abbildung 1 Ablauf der physiologischen Stressreaktion (vereinfacht)

Der letzte und zentrale Schritt (Schritt 4) 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.

Zahnlose Tiger? Digitaler Stress und Stressreaktion

Während in Urzeiten Alarmsituationen selten auftraten, erleben wir sie heute stets und ständig. Denn die „heutigen Säbelzähntiger“ können durch digitale Technologien ausgelöst werden, die wir bei der Arbeit und im Alltag nutzen.

Digitaler Stress ist eine spezifische Facette von Stress, die allerdings nicht mehr durch echte Säbelzähntiger ausgelöst wird, sondern durch digitale Technologie, die darauf programmiert ist, unsere Aufmerksamkeit auf sich zu ziehen. Statt der früheren körperlichen Reaktion (Schritt 3) - z.B. die Flucht ergreifen - sind es heute eher kognitive oder soziale Reaktionen, die wir täglich unternehmen. Die gleichzeitige Zunahme der Häufigkeit der Stressoren durch Technologien, verursacht eine Verkürzung der Stressreaktion (Abbildung 2). Die ersten drei Schritte der Stressreaktion bleiben dabei gleich. Allerdings kann es somit dazu kommen, dass die wichtige letzte Phase, die Erholung zu kurz kommt



Fehlt die Erholung über lange Zeit oder fällt gänzlich Weg, können psychische und physische Probleme die Folge sein.

Abbildung 2 Ablauf der verkürzten Stressreaktion (vereinfacht)

Digitaler Stress macht krank

Treten die digitalen Stressoren häufig und über längere Zeit an, kommt es in der Folge zu Dauerstress. Die Folgen: Schlafstörungen, ein geschwächtes Immunsystem, Erschöpfung, innere Anspannung oder eine erhöhte Bereitschaft für körperliche oder psychische Erkrankungen.

Daraus ergeben sich auch ökonomische Auswirkungen für kleine und mittlere Unternehmen: Stress-Erkrankungen, vom Burn-Out bis zu Rückenschmerzen, tragen zu einem kontinuierlich steigenden Anteil der Fehltage von Arbeitnehmer:innen bei.

Auf den Zahn gefühlt: Ursachen für digitalen Stress

In der Forschung lassen sich bis zu zwölf stressfördernde Belastungsfaktoren digitaler Arbeit unterscheiden. Diese können einzeln oder auch gemeinsam auftreten. Folgend erklären wir Ihnen die vier wichtigsten, die möglicherweise auch in Ihrem Betrieb eine Rolle spielen:

LEISTUNGSÜBERWACHUNG

beschreibt die Wahrnehmung/Sorge einer konstanten Überwachung, aufgrund von technischen Möglichkeiten, Leistungsdaten einfacher zu erfassen und damit zwischen Erwerbstätigen zu vergleichen.

GLÄSERNE PERSON

beschreibt Bedenken der Mitarbeitenden, dass die Nutzung digitaler Technologien und Medien im Arbeitskontext die Privatsphäre verletzt.

UNZUVERLÄSSIGKEIT

beschreibt Wahrnehmung, dass verwendete digitale Tools und Technologien durch Fehlfunktionen oder instabile Systeme unzuverlässig sind.

UNTERBRECHUNG

Beschreibt Erleben, dass momentane Arbeitstätigkeiten unterbrochen werden und die Konzentration gestört wird aufgrund von spontanen Benachrichtigungen oder Informationen der digitalen Technologien.

Wissen, wo der Schuh drückt: Digitalen Stress erkennen und angehen

Die gute Nachricht lautet: digitalem Stress kann entgegengewirkt werden! Da es keine Einheitslösung gibt, bildet eine die Sensibilisierung im Unternehmen die Basis für ein gemeinsames (Problem-)Bewusstsein aller Mitarbeitenden innerhalb des Unternehmens. Welche Handlungsbedarfe bestehen und welche Handlungsoptionen sind möglich? Erst wenn diese Frage beantwortet ist, sollten konkrete Maßnahmen abgeleitet werden - so stellen Sie sicher, dass sich diese auch am Bedarf der Mitarbeitenden orientieren.

Diese Maßnahmen sollten auf ihre Wirksamkeit geprüft und ggf. angepasst werden (Evaluation). Dieses vierstufige Vorgehen lässt sich schematisch aus Abbildung 3 entnehmen.



Erste Schritte: Sensibilisierung

Um für das Thema zu sensibilisieren, können Schulungen, Workshops und Vorträge oder auch Informationen im Rahmen von Newslettern oder dem Intranet genutzt werden. Auch diese Handreichung bildet dabei einen ersten Schritt. Folgende Fragen können für den Einstieg in die Sensibilisierung in Ihrem Unternehmen, Ihrer Abteilung oder Ihr Team hilfreich sein:

1. Welches Bewusstsein und Wissen existierten zu digitalem Stress?

2. Welche Unterschiede oder Gemeinsamkeiten im Wissensstand lassen sich feststellen? Welche Berufsgruppen sind dabei wie involviert?

3. Welche Rolle spielt digitaler Stress in meinem Unternehmen, bzw. bei meinen Mitarbeitenden oder bei meiner Arbeit?

4. Ist digitaler Stress ein Thema? In welcher Form wird darüber gesprochen beziehungsweise zeigt sich dieser?

5. Welche Sensibilisierungsmaßnahmen sind für das Unternehmen denkbar und möglich? Was würde ich mir selbst wünschen? An wen sollen sich diese richten? In welcher Form?

6. Wo gibt es ggf. Anknüpfungspunkte, um (noch) mehr Bewusstsein zu schaffen (HR, BGM, Newsletter, Intranet etc.)?

7. Wie zeigt sich digitaler Stress in meinem Unternehmen, bzw. bei meinen Mitarbeitenden? Welche Bedarfe existieren dazu?

8. Welches Ausmaß an digitalem Stress liegt in meinem Unternehmen, bei meinen Mitarbeitenden überhaupt vor?

9. Welche Belastungsfaktoren liegen in meinem Unternehmen, bzw. bei meinen Mitarbeitenden vor?

10. Wie kann ich Stressoren/Belastungsfaktoren digitaler Arbeit ggf. erfassen oder erheben (Kennzahlen, secondary data, Feedback, Befragungen etc.)?

11. Lassen sich in den Stressoren/Belastungsfaktoren Unterschiede und Gemeinsamkeiten feststellen, z.B. zwischen Abteilungen, Teams oder Aufgabenbereichen?

12. Welche Strategien/Maßnahmen gibt es bereits? Was läuft dabei gut? Was könnte verbessert werden?

Wenn es schnell gehen muss: 3 Tipps um digitalen Stress zu reduzieren

TIPP NR. 1: DIGITALEN STRESS ZUM THEMA MACHEN

Digitaler Stress lässt sich abzubauen, in dem man über ihn spricht. Deshalb lautet Tipp Nr. 1: Machen Sie digitalen Stress zum Thema - über alle Ebenen und Einheiten hinweg!

Dafür eignen sich Teammeeting oder Führungsgespräche. Schaffen Sie verlässliche Regeln und Zeiten, in denen ein konzentriertes Arbeiten ohne den „digitalen Säbelzahn timer“ im Nacken möglich ist.

TIPP NR. 2: REGELMÄßIGE INVENTUREN

Ebenso schnell, wie das dritte oder vierte Chatprogramm installiert wird, gerät die Funktionsweise in Vergessenheit und sorgt für Ärgernisse oder störende Notifications (Achtung: Unterbrechung, Unzuverlässigkeit). Hier schaffen regelmäßige und partizipative Inventuren der IT-Infrastruktur gute Abhilfe.

TIPP NR. 3: KOMPETENZEN SCHULEN

Menschen unterscheiden sich auch in ihrer Affinität und Fähigkeit mit verschiedenen digitalen Tools umzugehen. Insbesondere bei Neuerungen oder auch kurzfristigen Umstellungen oder Änderungen in der Software-Landschaft kann die Beanspruchung bei den Mitarbeitenden erhöht sein. IT-Schulungen und Fortbildungsmaßnahmen unterstützen die Mitarbeitenden und machen sie handlungsfähig. Hier sollten bereits Stressoren und der Umgang damit behandelt werden. Insbesondere wenn den Mitarbeitenden und Ihre Erfahrung mit einbezogen werden, ist der Nutzen groß!

Lust auf mehr?

Hierfür bietet das Mittelstand-Digital-Zentrum Darmstadt das Online-Seminar „Digitaler Stress in der Arbeitswelt“ an, das grundständiges Wissen zum Themenfeld vermittelt und insbesondere KMUs dafür sensibilisieren möchte.

Zudem besteht die Möglichkeit, im Rahmen eines individuellen Workshops gemeinsam tiefer einzusteigen sowie erste Impulse für geeignete Wege zur Sensibilisierung- und zur Identifikation von Handlungsfeldern in Ihrem Unternehmen zu entwickeln.



Die Autorin

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.

Das Mittelstand-Digital Zentrum Darmstadt

Das Mittelstand-Digital Zentrum Darmstadt gehört zu Mittelstand-Digital. Mit Mittelstand-Digital unterstützt das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK) die Digitalisierung in kleinen und mittleren Unternehmen und dem Handwerk. Sieben Partner aus Wissenschaft und Praxis bündeln ihr Digitalisierungs-Knowhow im Mittelstand-Digital Zentrum. 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. www.digitalzentrum-darmstadt.de

Herausgeber

IHK Darmstadt Rhein Main Neckar
Rheinstraße 89 • 64295 Darmstadt

Redaktion, Layout und Grafiken

Salome von der Born, Jonas Blöhbaum
Öffentlichkeitsarbeit
Mittelstand-Digital Zentrum Darmstadt
Salome.von-der-born@darmstadt.ihk.de