



# TECHNOSTRESS AM ARBEITSPLATZ

New Work – mobiles, hybrides Arbeiten

Unternehmen setzen je nach Branche unterschiedliche digitale Technologien ein. Die Bandbreite reicht von Kommunikationstechnologien, z. B. Videokonferenzsysteme, über Projektmanagementsoftware bis hin zu Maschinen oder kollaborierenden Robotern. Diese Technologien verändern die Rahmenbedingungen von Arbeit und damit auch die Ein- und Auswirkungen auf die psychische Gesundheit von Beschäftigten. Eine mögliche negative Auswirkung ist der sogenannte Technostress. Dieses Informationsblatt fasst Auslöser für und präventive Maßnahmen gegen Technostress zusammen.



## Technostress

beschreibt das empfundene Stresserleben aufgrund negativer Erfahrungen in der Nutzung und Anwendung von digitalen Technologien.

## Auslöser von Technostress am Arbeitsplatz

Folgende Faktoren können Technostress am Arbeitsplatz auslösen:



### Verunsicherung und Unsicherheit

Mitarbeiter:innen erleben eine kontinuierliche und häufig immer schnellere Veränderung ihrer Arbeitswelt durch technologische Entwicklungen sowie die Digitalisierung von Arbeitsabläufen oder Prozessen. Das kann zu Verunsicherung führen und zeigt sich z. B. darin, dass Mitarbeiter:innen Angst vor dem Verlust ihres Arbeitsplatzes haben oder Sorgen bezüglich der teilweisen oder gänzlichen Automatisierung ihrer Tätigkeiten zunehmend in den Vordergrund rücken.



### Komplexität und Überlastung

Die Anwendung digitaler Technologien kann für Mitarbeiter:innen mit neuen oder gesteigerten Anforderungen einhergehen. Diese können ein hohes Maß an Konzentration und Anpassungsfähigkeit sowie den Erwerb neuer digitaler Kompetenzen verlangen. Auch die Erwartungshaltung an die Erreichbarkeit und das Arbeitstempo von Mitarbeiter:innen steigt, sie müssen oft gleichzeitig verschiedene Arbeitsaufträge erledigen (Multitasking).



### Mensch-Maschinen-Interaktion

Die Zusammenarbeit mit Maschinen ist für Menschen häufig mit Unsicherheiten behaftet, denn die Reaktionen und das Verhalten von Maschinen oder Robotern kann oftmals nur schwer eingeschätzt werden.



### Technische Invasion

Mobile digitale Technologien (wie z. B. Diensthandy, Laptops, Tablets) ermöglichen flexibles und ortsungebundenes Arbeiten. Gleichzeitig können durch die gesteigerte Erreichbarkeit Grenzen zwischen Arbeitszeit und Freizeit zunehmend verschwimmen.



### Technische Arbeitsplatzüberwachung

Durch digitale Technologien ergeben sich erstmals Möglichkeiten, Echtzeitdaten über die Arbeitsleistung, Arbeitszeiten oder den Arbeitsort von Mitarbeiter:innen abzurufen und einzusehen. Dies kann zu Misstrauen und Bedenken seitens der Mitarbeiter:innen führen.



### Unzuverlässigkeit

Fehlermeldungen und technische Störungen digitaler Technologien können Arbeitsprozesse für Mitarbeiter:innen verlangsamen oder vorübergehende Unterbrechungen erzwingen.

## Warum lohnt es sich, Technostress am Arbeitsplatz vorzubeugen?

- Technostress kann zu einer Verschlechterung der Arbeitsleistung führen und die Arbeitszufriedenheit verringern.
- Technostress begünstigt körperliche Stressreaktionen (z. B. erhöhter Blutdruck) und kann so längerfristig die körperliche Gesundheit negativ beeinflussen.
- Technostress beeinflusst die psychische Gesundheit von Mitarbeiter:innen, kann ihre Erholungsfähigkeit beeinträchtigen und zu chronischem Stress führen.



## Prävention von Technostress am Arbeitsplatz

Um Technostress möglichst kollektiv für alle Mitarbeiter:innen vorzubeugen, ist es wichtig, im Betrieb entsprechende Bedingungen und Strukturen zu schaffen, die ein gesundheitsförderliches und sicheres Verhalten begünstigen. Folgende Ansätze tragen dazu bei:

### Richtige Auswahl

- Nur ausreichend stabile und ausgereifte Technologien und Systeme auswählen und vor dem Kauf testen.
- Auf softwareergonomische Aspekte, wie z. B. die Nutzer:innenfreundlichkeit und intuitive Bedienbarkeit achten.
- Betroffene Mitarbeiter:innen in die Auswahl neu einzuführender Technologien oder Systeme einbeziehen, das trägt zur höheren Akzeptanz der Neueinführung bei. Zudem sind die Mitarbeiter:innen die Experten:Expertinnen in ihren Arbeitsbereichen und können am besten Rückmeldung zu den Vor- und Nachteilen geben.

### Laufende Schulungen

- Möglichkeit für regelmäßige Schulungen schaffen, um digitale Kompetenzen und Fertigkeiten neuer und auch bestehender Mitarbeiter:innen aufzubauen oder zu vertiefen. Die Schulungen sollten an den Wissensstand der jeweiligen Teilnehmer:innen angepasst sein und ausreichend Zeit für praktische Übungen und Fragen beinhalten.

### Prozesse organisieren

- Für Fehlermeldungen oder zum Beheben von Störungen sollten ausreichend geschulte Ansprechpersonen zur Verfügung stehen und erreichbar sein. So können technisch erzwungene Arbeitsunterbrechungen möglichst kurzgehalten werden, Frustration wird vermieden und Mitarbeiter:innen fühlen sich unterstützt.
- Die Rahmenbedingungen digitaler Kommunikation klären. Dazu empfiehlt es sich, im Team festzulegen, wie digitale Kommunikation gestaltet werden soll. Auch die Auswahl geeigneter Medien (z. B. E-Mail, Chat-Programme, Aufgabenmanagement-Tools, Telefon etc.) für definierte Arbeitsaufgaben und Prozesse sollte im Team geregelt werden. Beispiele dafür sind eine Regelung, dass Chat-Programme nur für informelle Kommunikation oder kurze Nachfragen verwendet werden und nicht zur Erteilung von Arbeitsaufgaben; Festlegung, welche Anfragen telefonisch und welche schriftlich per E-Mail beantwortet werden sollen; Anhaltspunkte zur Kategorisierung der Dringlichkeit von Anfragen, die über unterschiedliche Kanäle einlangen und Regelungen, in welcher Reihenfolge diese abuarbeiten sind. All dies kann dazu beitragen, eine Überforderung durch die gleichzeitige Nutzung verschiedener digitaler Kommunikationsmedien zu vermeiden.

### Quellen und weiterführende Literatur:

- Dragano, N., Riedel-Heller, S.G. & Lunau, T. Haben digitale Technologien bei der Arbeit Einfluss auf die psychische Gesundheit?. *Nervenarzt* 92, 1111–1120 (2021). <https://doi.org/10.1007/s00115-021-01192-z>
- Borle, P., Reichel, K., Niebuhr, F., & Voelter-Mahlknecht, S. (2021). How are techno-stressors associated with mental health and work outcomes? A systematic review of occupational exposure to information and communication technologies within the technostress model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(16), 8673. <https://doi.org/10.3390/ijerph18168673>