

# Digitaler Stress nimmt zu

Die ständige Erreichbarkeit via Smartphone und das Arbeiten, wo der Laptop gerade Platz hat, sind keine neuen Phänomene. Vermehrtes Homeoffice macht die Belastungen aber neuerlich deutlich.

**D**ie Nutzung und Allgegenwärtigkeit digitaler Technologien ist so ausgeprägt wie nie zuvor. Die Ergebnisse einer neuen D-A-CH-Studie sind daher kaum überraschend: Digitaler Stress nimmt in unseren Arbeits- und Lebenswelten eine immer zentralere Rolle ein. Die Studie der Fachhochschule Oberösterreich wurde unter Beteiligung der Universität Linz und der Universität Bonn mit 3.333 Teilnehmern durchgeführt. Im Fokus der Untersuchung standen die Konsequenzen von digitalem Stress am Arbeitsplatz sowie personenbezogene Eigenschaften wie etwa Alter, Geschlecht, Bildung und Persön-

lichkeit und ihr Zusammenhang mit digitalem Stress.

## Jüngere leiden häufiger

Eine Analyse der Ergebnisse zeigt, dass digitaler Stress im deutschsprachigen Raum ein bedeutendes Phänomen ist, das mit negativen Konsequenzen einhergeht, wie der Reduktion von Arbeitszufriedenheit, mentaler Gesundheit und Innovationsklima. Den größten digitalen Stress erzeugen eine gestörte Work-Life-Balance, sozialer Druck in der Kommunikation und die mangelnde Nützlichkeit von digitalen Technologien. „Die Studie zeigt zudem, dass digitaler Stress verschiedene nega-

tive Konsequenzen mit sich bringt: emotionale Erschöpfung, weniger Zufriedenheit mit dem Job, genereller Job-Stress, reduzierte Benutzerzufriedenheit, geschwächte mentale Gesundheit und ausgeprägtere depressive Symptome werden von den Befragten in der einen oder anderen Form beschrieben“, so Prof. Dr. René Riedl, Professor für Digital Business und Innovation an der FH Oberösterreich, assoziierter Universitätsprofessor an der Universität Linz und wissenschaftlicher Direktor der Neuro-Information-Systems Society. Er hat die Studie gemeinsam mit seinem Forschungsteam an der FH Oberösterreich und Prof. Dr. Martin

## Im Gespräch mit ...



© KERRIEPHOTOGRAPHY/AT

**... Prof. Dr. René Riedl, Professor für Digital Business und Innovation, FH Oberösterreich und wissenschaftlicher Direktor der Neuro- Information- Systems Society**

**Großen digitalen Stress erzeugt eine gestörte Work-Life-Balance und die mangelnde Nützlichkeit von digitalen Technologien.**

© ALPHASPIRIT/ADOBE STOCK

Reuter, Professor für Psychologie und Leiter der Abteilung Differentielle & Biologische Psychologie an der Universität Bonn, durchgeföhrt.

Weiters zeigen die Ergebnisse, dass auch Geschlecht und Alter einen statistisch signifikanten Zusammenhang mit digitalem Stressempfinden aufweisen. Die Studie macht deutlich, dass jüngere Menschen tendenziell stärker von der Digitalisierung gestresst sind als ältere und Männer mehr digitalen Stress empfinden als Frauen. „Diese Ergebnisse bedürfen aber einer Replikation, bevor man definitive Schlüsse ziehen kann“, so Riedl. Auf der Basis einer Gesamt-

**Jüngere Menschen fühlen sich häufiger durch digitale Medien gestresst.**

**Informationen zu verbreiten, ohne moderne Kommunikationstechnologien zu nutzen, ist undenkbar. Sie bezeichnen das als „Misere“ – warum?**

Manager treffen Entscheidungen, dafür brauchen sie Informationen. Mitarbeiter erledigen Aufgaben, auch dafür brauchen sie Informationen. Damit Informationen dorthin gelangt, wo sie gebraucht wird, werden computerbasierte Systeme eingesetzt. Das Problem, also die Misere, dabei ist, dass sich das Angebot nicht mit der Nachfrage deckt. Es mangelt an Usability und Informationsqualität. Software ist nicht automatisch benutzerfreundlich und müsste – so steht es auch im ArbeitnehmerInnenschutzgesetz – dem Kenntnis- und Erfahrungsstand der Benutzer angepasst werden können. Die Grundsätze der Ergonomie sind auf die Informationsverarbeitung anzuwenden. Wann haben Sie das letzte Mal online etwas gesucht und nicht gefunden? Das führt dann rasch zu Unzufriedenheit, Leistungsdruck und Stress.

**Können wir digitalem Stress überhaupt noch entkommen oder verlieren wir dann – als Gesellschaft, aber auch als Einzelperson – den Anschluss in Wirtschaft, Bildung oder vielen anderen Lebensbereichen?**

Im Jahr 1986 formulierte der US-amerikanische Technikhistoriker Melvin Kranzberg die sechs „Kranzbergschen Technologiegesetze“. Das erste Gesetz lautet: „Technologie ist weder gut noch böse, noch ist sie neutral.“ Wenn wir uns in Wissenschaft und Praxis nicht noch mehr anstrengen als bisher, könnte in nicht allzu langer Zeit unsere Überzeugung soweit gefestigt sein, dass eine Umformulierung des Gesetzes notwendig wird. Doch es kann nicht das Ziel einer aufgeklärten Gesellschaft sein, eines Tages mit Sicherheit feststellen zu müssen, dass digitale Technologien „böse“ sind. Die Maxime ist daher, keinesfalls nach immer noch mehr technologischer Durchdringung in Wirtschaft und Gesellschaft zu streben. Vielmehr sollten wir die Fähigkeit entwickeln, jene Situationen zu unterscheiden, in denen Technologie „Freund“ und wann sie „Feind“ ist. Diese Fähigkeit wird dabei helfen, den digitalen Stress zu reduzieren. Das Nutzenpotenzial digitaler Technologien auszuschöpfen setzt voraus, dass von ihnen ausgehende Stresspotenzial zu erkennen und diesem wirksam zu begegnen. Ein bewusster Umgang mit Informations- und Kommunikationstechnologien reduziert Stress. Diese Botschaft richtet sich nicht nur an Nutzer, sondern auch an Verantwortungsträger in Unternehmen, Politik und weiteren Bereichen, die über den Einsatz von digitalen Technologien entscheiden.

**Sie beschreiben die ständigen Unterbrechungen als den hohen Preis der digitalen Welt. Wie oft passiert uns das im Alltag tatsächlich?**



© LASSEDESIGN/VAUGHAN/ISTOCK

► Wer in einem Büro arbeitet, wird rund 70 Mal pro Tag bei seiner Arbeit unterbrochen. Es dauert etwa 24 Minuten, bis wir wieder unsere ursprüngliche Tätigkeit aufnehmen, ein Viertel der Arbeit wird gar nicht mehr wieder aufgenommen. Wir kommen in keinen Flow, also in einen Zustand, in dem wir uns voll und ganz in etwas vertiefen können und auch besondere Zufriedenheit spüren. Eine deutsche Studie belegt, dass wir im Schnitt 53 Mal pro Tag das Smartphone entsperren. Bei 16 Stunden Wachphase ist das alle 11 Minuten! Was dieses ständige Unterbrechen für den User, das Unternehmen und die ganze Volkswirtschaft bedeutet, ist klar: Die Produktivität sinkt erheblich und der Stress steigt rasant an.

**Welche Tipps haben Sie gegen den täglichen E-Mail-Stress?**

Definieren Sie Regeln, das ist das oberste Gebot – für sich oder für ein Unternehmen. So kann man etwa klar festlegen, wer wann in Kopie stehen muss und dass in der Zeit zwischen 20 Uhr und 6 Uhr morgens keine Mails zugestellt werden.

Auch ist es empfehlenswert, abends keine Mails mehr zu beantworten, das bringt ihr Gegenüber auch nicht in Zugzwang, zu antworten. So stellt sich eine E-Mail-freie Zeit nach einigen Wochen „Übung“ automatisch von selbst ein.

Jeder kann für außerdem für sich selbst entscheiden, das Mailprogramm nur für bestimmte Stunden pro Tag zu öffnen, außer es gibt betriebliche Anforderungen, die eine Reaktion in Echtzeit erforderlich machen. Studien haben gezeigt, dass die beste Strategie ist, auf E-Mails zwei- bis viermal am Tag zu antworten. Andere widerlegen diese Sichtweise, weil es Menschen noch mehr stresst, gar nicht zu antworten und dann auf einmal eine lange Liste unbeantworteter Mails zu sehen. Hier entscheidet auch die Persönlichkeit, welche Strategie zielführend ist.

**Welche Tipps haben Sie für Heavy-Smartphone-User?**

- Smartphone-freie Räume und Zeit schaffen, etwa im Schlafzimmer, beim Essen oder beim Spazierengehen.
- Wickeln Sie nicht alle Dienste über ihr Smartphone ab. Wenn zum Beispiel der Wecker am Smartphone läutet, ist man schon frühmorgens mit allen Nachrichten am Mobilgerät konfrontiert.
- Nutzen Sie den Browser, um aktiv Informationen zu suchen, damit vermeiden Sie, dass Ihnen Apps ständig Push-Nachrichten senden.
- Sprechen Sie bei Kommunikationspartnern an, dass Sie nicht immer und ständig alles beantworten, weil dadurch ungestörtes Arbeiten nicht möglich ist.
- Wenn nichts hilft – verwenden Sie Digital-Detox-Apps. Das klingt zwar paradox, doch sie können helfen, Ihr Nutzungsverhalten aufzuzeichnen und die Zeitfresser so deutlich zu machen. ■

**Gemeinsame Spielregeln können helfen, mit der E-Mail Flut gelassen umzugehen.**

schau der Befunde argumentierte Reuter: „Es ist wichtig, dass Unternehmen erkennen, wie sehr digitaler Stress die Produktivität beeinflusst und dass ein ausgeprägtes Innovationsklima einen wirksamen Beitrag zur Reduktion von digitalem Stress leisten kann.“

**Prozessautomatisierung erzeugt wenig Stress**

„Überraschend wenig Stress erzeugt bislang die Sorge, aufgrund von künstlicher Intelligenz, Automatisierung und Maschinen den Job zu verlieren“, so Riedl. Wesentlich für die Wahrnehmung von digitalem Stress ist demnach vor allem die Selbstwirksamkeit im Umgang mit digitalen Technologien. Je weniger man hier einbringen kann, desto höher ist der digitale Stressfaktor. Eine weitere

**Ein ausgeprägtes Innovationsklima in einem Unternehmen kann einen wirksamen Beitrag zur Reduktion von digitalem Stress leisten.**

Erkenntnis der Studie ist außerdem, dass auch ein höherer Bildungsgrad in der Tendenz zu Stressreduktion beiträgt. Als wichtigster Stressfaktor kristallisierte sich in der Studie im Übrigen das Gefühl von Menschen heraus, dass digitale Technologien ungewollte soziale Normen bewirken, zum Beispiel die Erwartung, dass E-Mails rasch beantwortet werden. ■



**Buchtipps**

**R. Riedl, Digitaler Stress: Wie er uns kaputt macht und was wir dagegen tun können.** Linde Verlag, 2020, ISBN 9783709306666



**L. Weaver, Die Alltagslast abwerfen. Die Ursachen von Stress und Überlastung erkennen und zu neuer Leichtigkeit finden.** Trias Verlag, 2020, ISBN 978-3-432-11243-5