

Digitaler Stress und das iParadox

Von Sonja Kupferschmid Boxler

Die fortschreitende Digitalisierung spielt in unserem Alltag als auch am Arbeitsplatz eine immer grössere Rolle. Eine Arbeitsumgebung ohne Computer, E-Mails und verschiedenen Softwares ist heutzutage schwer vorstellbar. Die Digitalisierung der Arbeitswelt führt zwangsläufig in jedem Betrieb zur Frage, wie der gemeinsame und individuelle Umgang mit Informationen weiterentwickelt werden kann. Eine Nebenwirkung digitalisierter Arbeitsprozesse ist der sogenannte «digitale Stress» oder «Technostress». Nur wer dies versteht, kann sich mündig mit Flexibilisierung, Beschleunigung und Informationsexplosion auseinandersetzen – und gesund bleiben.

Was ist das iParadox?

Die Digitalisierung bringt vielerlei Vor- und Nachteile mit sich. Durch die digitalen Möglichkeiten werden viele Arbeitsprozesse einfacher und effektiver. Zur Verringerung der Arbeitsbelastung werden Hardware, Software und Netzwerke stetig erneuert und verbessert.

Doch gerade diese angestrebte Entlastung führt unter Umständen erst zur Belastung. Die ständige Erreichbarkeit, die vielen gleichzeitigen Inputs aus verschiedenen Geräten und die verringerte Abwechslung können mit der Zeit zu Problemen führen. Auch stellt die intensive Verwendung von digitalen Technologien und Medien besondere Anforderungen an die Nutzenden. Belastungen können dann entstehen, wenn die eigenen zur Verfügung stehenden Ressourcen nicht mit den Anforderungen übereinstimmen.

Stress ist das Ergebnis eines Ungleichgewichts zwischen äusseren Anforderungen

und den zur Verfügung stehenden Möglichkeiten, diese zu bewältigen. Stress, der auf digitale Technologien und Medien (DTM) zurückgeht, wird als «digitaler Stress» oder «Technostress» bezeichnet. Ein Paradoxon ist eine Erscheinung, die dem allgemeinen Erwarteten oder der herrschenden Meinung auf unerwartete Weise zuwiderläuft. Der Widerspruch, dass der technologische Fortschritt unser Leben eigentlich leichter machen sollte, dies aber nicht immer tut, wird in der Folge als iParadox bezeichnet.

Verschiedene Spannungsfelder

Als Menschen haben wir drei psychische Grundbedürfnisse: Autonomie, soziale Verbundenheit und Kompetenzerleben. Das iParadox bedeutet, dass ICT (Informations- und Kommunikationstechnologie) gute und schlechte Auswirkungen auf diese Bedürfnisse hat. Dabei wird zwischen drei Spannungsfelder unterschieden:

1. Flexibilität

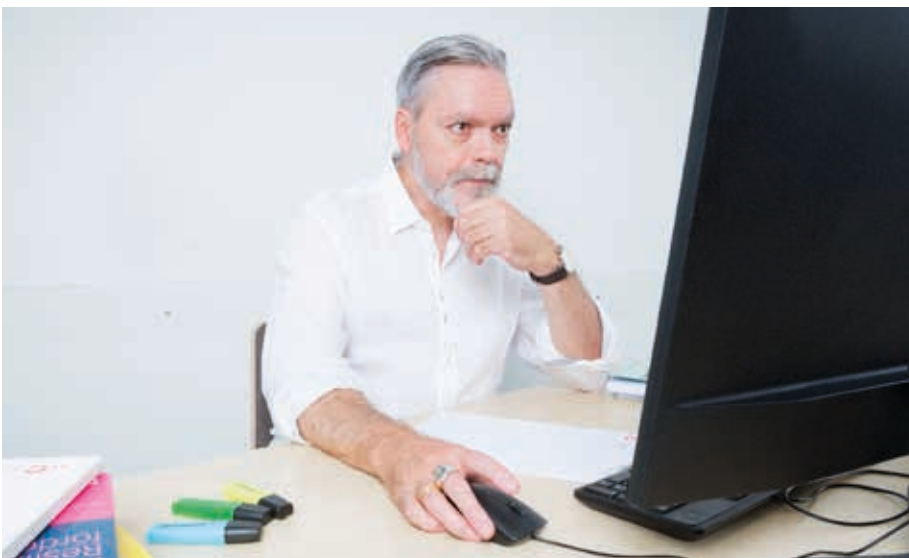
Mit dem Zugang zum Homeoffice über einen privaten Computer oder Laptop ist es nun möglich, von überall und zu jeder Zeit zu arbeiten. Dies ermöglicht es, den Arbeitsort selbst zu wählen, Reisezeiten zu reduzieren und ohne Unterbrechungen sich der Arbeit zu widmen.

Auf den ersten Blick erhöht die Arbeit von zu Hause unsere Flexibilität. Bei genauem Hinsehen werden aber auch negative Aspekte sichtbar. Die Abgrenzung zwischen der Arbeit und dem Privatleben leidet und die Erwartungen in Bezug auf die Erreichbarkeit seitens Vorgesetzten und Kollegen steigen. Als Arbeitnehmer hat man beispielsweise das Gefühl, immer erreichbar sein zu müssen. Dieses Gefühl kann zum Beispiel darin resultieren, ausserhalb der eigenen Arbeitszeit Anrufe entgegenzunehmen oder zu arbeiten, wenn man eigentlich krank ist. Die Abgrenzung zwischen der Arbeit und dem Privatleben leidet dadurch enorm.

Was kann unternommen werden, um diesen Hindernissen entgegenzuwirken? Eine Massnahme kann sein, mit dem Team gemeinsame Grenzen zu definieren. Diese Abstimmungen helfen dabei, gegenseitige Erwartungen zu minimieren. Zu den Vereinbarungen kann beispielsweise gehören, dass andere Teammitglieder ausserhalb der regulären Arbeitszeiten nicht mehr angerufen werden dürfen. Andererseits ist es wichtig, für sich selbst konkrete Routinen und Grenzen festzulegen und zu bestimmen, zu welchen Zeiten ich arbeite und zu welchen nicht. Zusätzlich wäre es eine Möglichkeit, den Server an Wochenenden oder unter der Woche nach 20 Uhr abzuschalten, damit man als Arbeitnehmer erst gar nicht in Versuchung gerät.

2. Beschleunigung

Durch ICT (Informations- und Kommunikationstechnologie) sind wir in der Lage, schneller und je nach Bedarf auf verschiedene Wege miteinander zu kommunizieren. Der technische Fortschritt ermöglicht es, gemeinsam (kollaborativ) an Dokumenten zu arbeiten, Wartezeiten zu reduzieren und insgesamt produktiver und effizienter zu arbeiten. Gleichzeitig kann dadurch auch die Arbeitsintensität



zunehmen. Anfragen gehen auf mehreren Kanälen parallel ein und die Erwartungshaltung an der eigenen Reaktionsgeschwindigkeit nimmt zu. Ausserdem erfordern neue Technologien ein ständiges Lernen seitens der Anwender, um selbst auf dem neuesten Stand zu bleiben.

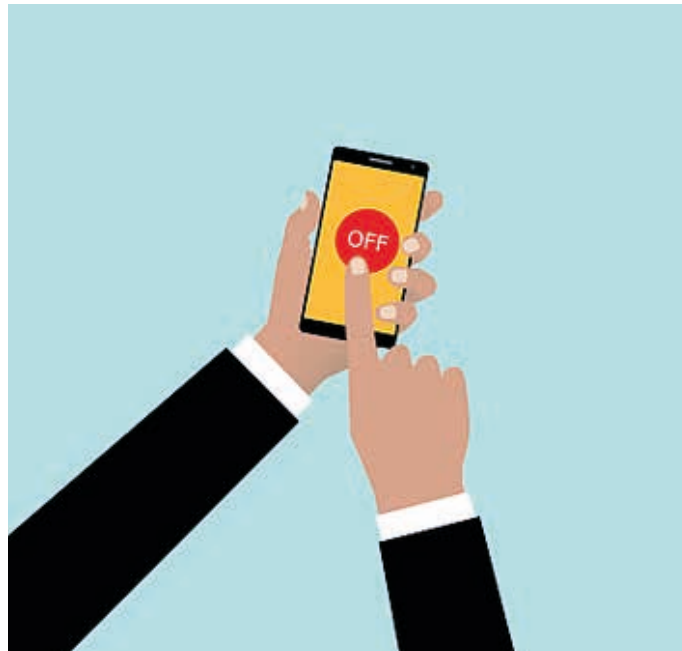
Innerhalb des Teams ist es wichtig, dass gemeinsame Prioritäten gesetzt werden. Was muss sofort und jetzt besprochen werden? Was kann auch an einem Teammeeting diskutiert werden? Kann ich meine Fragen sammeln und diese einmal pro Woche in einem Telefongespräch mit der anderen Person besprechen? Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Kommunikation innerhalb eines Teams auf eine logischere Weise kanalisiert werden muss, um die Arbeitsintensität zu reduzieren.

3. Transparenz in Echtzeit

Durch das hybride Arbeiten sind Informationen zeitnah verfügbar, Feedback kann schneller ausgetauscht werden und es ist transparent, wer gerade in einer Besprechung ist oder zur Verfügung steht. Wir gewinnen durch den technologischen Fortschritt ein hohes Mass an Transparenz, das in Echtzeit abrufbar ist und es uns ermöglicht, uns im Team schneller abzustimmen und den Informationsfluss zu beschleunigen.

Diese Transparenz birgt aber auch die Gefahr einer gewissen Überwachung der Mitarbeitenden und auch derer individuellen Arbeitsleitungen. Hierbei wird auch von «gläserne Mitarbeitenden (und Arbeitsleistung)» gesprochen. Das erhöht die Konkurrenz im Team, was dazu führt, dass sich Mitarbeitende untereinander vergleichen. In einem fortgeschrittenen Stadium stellen sich Einzelne in Teams ausschliesslich noch positiv dar, wodurch es zu vereinzelt Spannungen in einem Team kommen kann. Aufgrund der Transparenz gehen auch zeitliche Puffer verloren, die vorher zusätzliche Zeit gegeben haben, wenn etwas anders gelaufen ist als geplant.

Um zu verhindern, dass unter den Mitarbeitenden ein Wettbewerb entsteht, ist es wichtig, den offenen Austausch und das Lernen im Team zu fördern. Übergeordnete Ziele festzulegen kann überdies dabei helfen, das Team als Struktur besser zu vereinen. Das Team, das gemeinsam an Zielen arbeitet und diese versucht zu erreichen, läuft weniger Gefahr, sich untereinander zu konkurrenzieren. Zeitliche Puffer zu priorisieren, kann darüber hinaus dazu beitragen, die Transparenz untereinander zu reduzieren. Wie die Zeitpuffer gestaltet werden und welche Aufgaben in diesem Zeitraum erledigt werden, liegt allein in der Hand des jeweiligen Mitarbeiters.



Die Autorin



Sonja Kupferschmied Boxler

ist beim Coachingzentrum Olten – dem Kompetenzzentrum für Coaching, betriebliches Mentoring, Supervision und Resilienztraining – in der Geschäftsführung tätig und zuständig für die Entwicklung von Coaching- und Resilienzausbildungen.

Sie hat sich beim Auf- und Ausbau des Weiterbildungsangebotes vertieft mit dem Thema Verhaltensveränderungen auseinandergesetzt

Als Arbeits- und Organisationspsychologin und klinische Psychologin verfügt sie über wissenschaftlich fundiertes Know-how im Bereich der Psychologie.



Coachingzentrum Olten – seit 20 Jahren erfolgreich am Markt

Möchten Sie Menschen in Veränderungsprozessen begleiten? Bilden Sie sich zum Coach und betriebl. MentorIn weiter und lernen Sie im Lehrgang Coaching Mentoring beim Coachingzentrum Olten wirkungsvolle Impulse zur Weiterentwicklung kennen.



CZO Coachingzentrum Olten GmbH
Konradstrasse 30 | 4600 Olten
www.coachingzentrum.ch