

Technostress am Arbeitsplatz

PROF. DR. TIM WEITZEL

Universität Bamberg

Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik

<https://www.uni-bamberg.de/isdl/> | tim.weitzel@uni-bamberg.de | [LinkedIn](#)

▶ Stress

- ▼ mehr „Ressourcen“ erforderlich als verfügbar

▶ Technostress

- ▼ Stress im Kontext IT
- ▼ „dunkle Seite“ der Technik-Nutzung



▶ Technostress ist ...

- ▼ objektiv messbar
- ▼ beeinflusst Gesundheit und Leistungsfähigkeit

▶ Beispiele

- ▼ SAP-Einführung
- ▼ zu viele Emails

psychologisch

- Erschöpfung, Anspannung
- Burnout

physiologisch

- Stresshormone
- „arousal“



Leistung, Verhalten

- Zufriedenheit,
- Arbeitsleistung
- Kündigung

Microsoft-Studie mit 20.000 KMU- Mitarbeitern:

IT-Nebenwirkungen haben erhebliche negative Folgen und stellen den Erfolg von Unternehmen in Frage



| Technostressor | Phänomen | Beispiel |
|----------------------|---|---|
| Techno-overload | <ul style="list-style-type: none">• “zu viel” | → E-Mail-Flut, zu viel Arbeit, zu schnell |
| Techno-invasion | <ul style="list-style-type: none">• “immer erreichbar” | → Grenze Beruf-Privat verschwindet |
| Techno-complexity | <ul style="list-style-type: none">• “blöde Technik” | → dauernd updaten, verstehe das nicht |
| Techno-insecurity | <ul style="list-style-type: none">• “ersetzt mich” | → wegautomatisiert? Das können die Nerds besser |
| Techno-uncertainty | <ul style="list-style-type: none">• “ändert sich dauernd” | → welches System jetzt? Was muss ich lernen? |
| Techno-unreliability | <ul style="list-style-type: none">• “nie wie man will” | → funktioniert nicht wie erwartet |
| IT-based monitoring | <ul style="list-style-type: none">• “zu viel Transparenz” | → “kann kaum noch an den Zeichentisch” |
| Cyberbullying | <ul style="list-style-type: none">• “dauernd in Schussbahn” | → rauher Ton |

Technostress im Tagesgeschäft ...

... und was man (nicht) dagegen tun kann

Case: Was tun gegen Technostress? (47 Interviews, versch. Branchen)

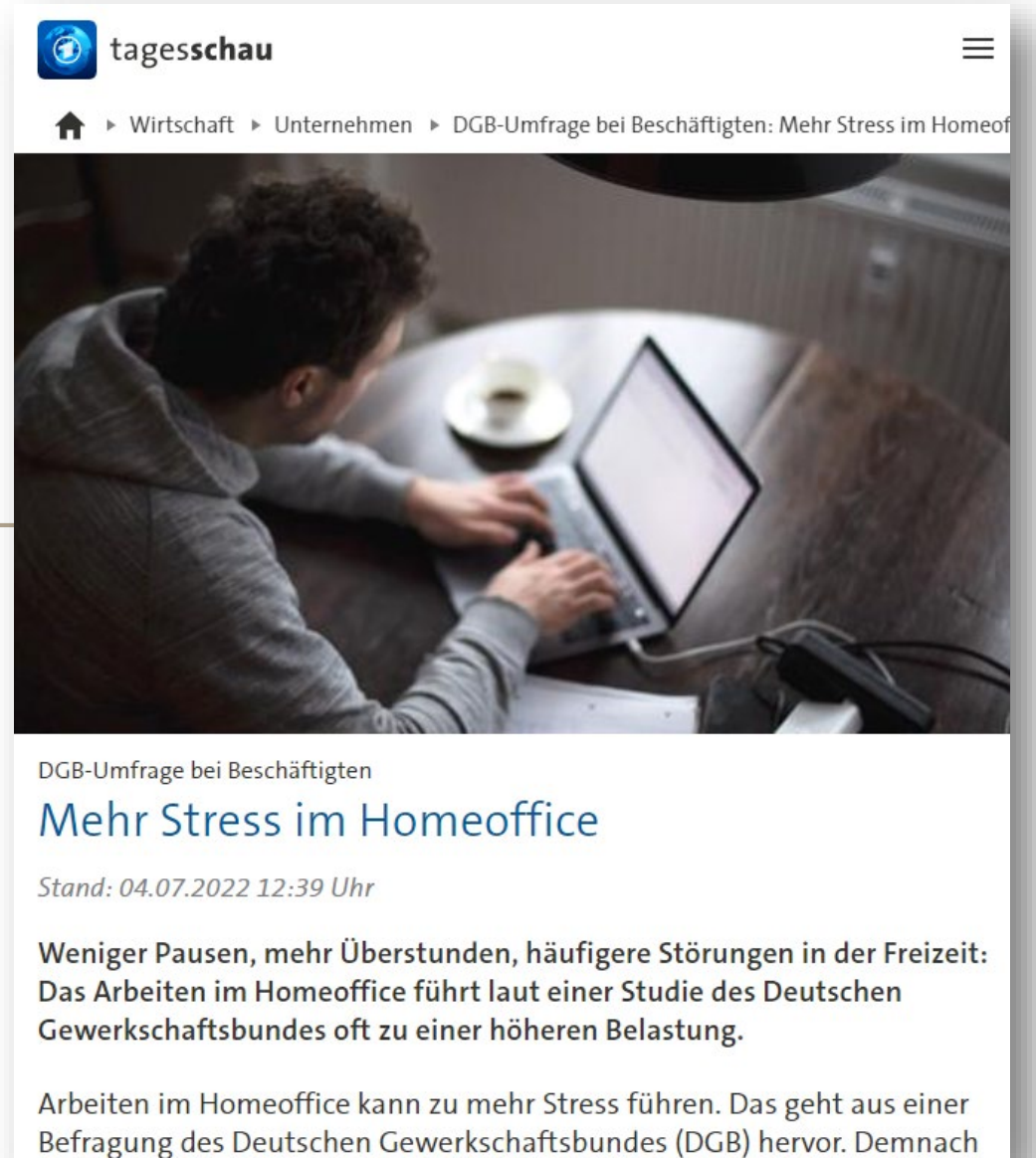
Nebenwirkungen und „Liegt daran, wie es gemacht wird“ → gemeinsame Kultur finden und konkretisieren

| Stressor | Maßnahme | | Effekt | Nebeneffekt |
|---|--------------------------------------|-------------------|---|---|
| Techno-Invasion („always on“) | getrennte ... | | <ul style="list-style-type: none"> klares Arbeitsende <i>unblur</i>: Trennung Arbeit/Privat | <ul style="list-style-type: none"> Verlust an Flexibilität und WLB für andere (Stressoren-Tausch) langsame Prozesse mehrere (regulierte) Geräte |
| | Ruhe-Kultur | kulturell, sozial | | |
| Techno-Overload („too much“) | Kommunikationsregeln (maxMail, ESNs) | technisch | <ul style="list-style-type: none"> weniger IT-induzierte Störungen, mehr Kontrolle bessere IT-Infrastruktur | <ul style="list-style-type: none"> Stark abhängig von Vertrauen in Führungskräfte („Chef hält mich für <i>faul/schwach</i>“) Stark abhängig von Qualität der IT-Unterstützung |
| | Pull-not-Push-Kultur (Wikis, Bots) | kulturell | | |
| | Management-Kommunikation | sozial | | |

• Sensibilisieren, dass Kollegen Erholung brauchen, um im Team leistungsfähig zu sein; „Pause UNGLEICH *faul* sondern Aufladen“
 • Angst, falsch verstanden zu werden „Chef hält mich für *faul, schwach*“
 • Häufigster Satz in Interviews: „Liegt daran, wie es gemacht wird.“

Kann Home Office krank machen?

Technostress im Home Office



The image is a screenshot of a news article from the website 'tagesschau'. At the top left is the 'tagesschau' logo. Below it is a breadcrumb trail: 'Wirtschaft > Unternehmen > DGB-Umfrage bei Beschäftigten: Mehr Stress im Homeoffice'. The main image shows a man in a grey hoodie sitting at a desk, working on a laptop. A coffee cup is on the desk next to him. Below the image, the text reads: 'DGB-Umfrage bei Beschäftigten', 'Mehr Stress im Homeoffice', and 'Stand: 04.07.2022 12:39 Uhr'. The main text of the article states: 'Weniger Pausen, mehr Überstunden, häufigere Störungen in der Freizeit: Das Arbeiten im Homeoffice führt laut einer Studie des Deutschen Gewerkschaftsbundes oft zu einer höheren Belastung.' The final sentence is partially visible: 'Arbeiten im Homeoffice kann zu mehr Stress führen. Das geht aus einer Befragung des Deutschen Gewerkschaftsbundes (DGB) hervor. Demnach'.

tagesschau

Wirtschaft > Unternehmen > DGB-Umfrage bei Beschäftigten: Mehr Stress im Homeoffice

DGB-Umfrage bei Beschäftigten

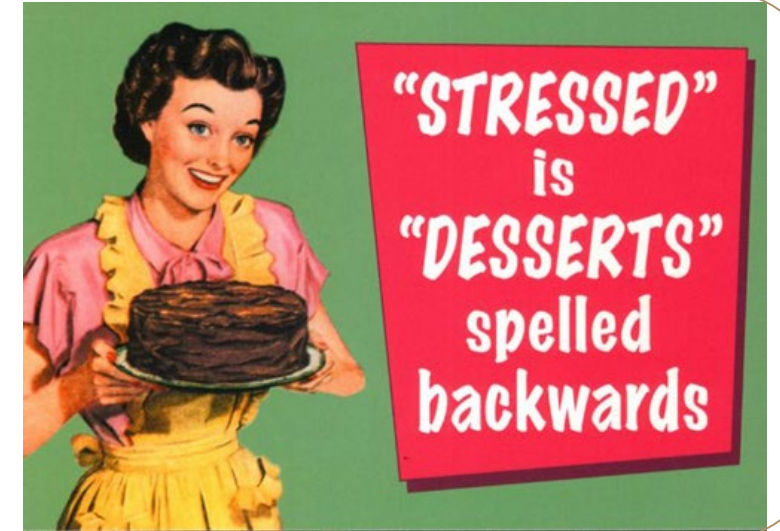
Mehr Stress im Homeoffice

Stand: 04.07.2022 12:39 Uhr

Weniger Pausen, mehr Überstunden, häufigere Störungen in der Freizeit: Das Arbeiten im Homeoffice führt laut einer Studie des Deutschen Gewerkschaftsbundes oft zu einer höheren Belastung.

Arbeiten im Homeoffice kann zu mehr Stress führen. Das geht aus einer Befragung des Deutschen Gewerkschaftsbundes (DGB) hervor. Demnach

- ▶ **Technostress auch von zu Hause (IT-Nutzung)**
- ▶ **weitere Stressoren (IT, Work, Life)**
 - sind abhängig u.a. von Persönlichkeit, Kontext
 - Work-Life-Konflikte vs. Life-Work-Konflikte
- ▶ **Typisch: Rollenkonflikte (v.a. IT-Experten)**



- ▶ **Stress kann auch hilfreich sein** (Maier et al. 2021, Maier, Meier, Weitzel, Thatcher 2022)
 - ▼ „guter“ vs. „schlechter“ Stress aus IT, Work, Home
 - Innovative IT-Nutzung, Verantwortung, Kinder
 - ▼ erfolgreiche Telearbeit NUR bei wenig „schlechten“ Stressoren
 - guter Home-Stress kann bei Telearbeit sogar helfen
 - ▼ „guter“ Work-IT-Stress
 - kann negative Stressoren unschädlich machen



Kann Home Office *andere* krank machen?

Technostress, wenn andere im Home Office sind

► Beobachtungen

- ▼ „3 Stunden“ (Weitzel et al. 2014)
- ▼ „**Home-Office-Neid**“ (Interviews und Survey, n=269, sehr großes Unternehmen)
- ▼ beeinflusst Arbeitsleistung und Fluktuation

► Was tun gegen Home-Office-Neid?

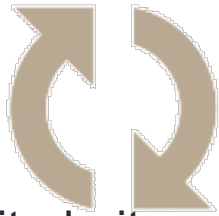
- ▼ Unternehmen / Team
 - lautere Unterstützung der Office-Arbeiter
 - weniger Unsicherheit durch mehr explizite Guidelines
 - regelmäßige, fixe Termine zu Status-Updates v.a. in hybriden Teams
 - Präsenztage
- ▼ Telearbeiter
 - Transparenz durch Telework Schedules



▶ Chance: Technostress-Management

▼ erhält Leistungskraft der Mitarbeiter

- ▼ Wertewandel: BGM wird „wir kümmern uns umeinander“
- hilft, Mitarbeiter zu **binden**



- ▼ hilft, Mitarbeiter zu **finden**
- macht attraktiv („BGM“, „sich kümmern“)
 - zeigt „authentisch“ einen attraktiven Arbeitgeber