

Moderne Anpassungskrankheit?

Wenn „Technostress“ den (Job-)Alltag bestimmt

Die Vorteile neuester Informations- und Kommunikationstechnologien liegen auf der Hand: raum- und zeitunabhängige Zusammenarbeit, Ersparnis unnötiger Reisezeiten, effizientere Kommunikation, transparente Terminkoordination. Aber nimmt uns der „Digital way of life“ in der Arbeitswelt wirklich nur Last ab?

DAS PROBLEM

Wir kennen sie alle: die verführerische Macht der Informations- und Kommunikationstechniken (IKT). IKT bestimmen unseren Alltag. Ein paradoxes Gefühl, hin und her gerissen zwischen dem wohligen Gefühl konstanter Aufmerksamkeit und den erdrückenden Momenten permanenter Reizüberflutung. Die digitale Revolution hat das vor vielen Jahren erlernte Konzept der Trennung zwischen online und offline verzerrt und so hat sich die Symbiose der beiden Welten mittlerweile sogar als Normalität in unseren Alltag eingeschlichen. Die Vorteile heutiger IKT liegen auf der Hand und das mehr als je zuvor. Während ein Virus uns in den Hausarrest zwingt, ermöglichen es digitale Tools vielen Arbeitnehmenden, weiterhin produktiv zu arbeiten. Und trotzdem vergessen wir schnell, dass Technologie auch ihren Preis hat.

DIE WISSENSCHAFT

Studien beweisen das, was wir schon lange ahnen: Sie zeigen, dass Menschen bei der steigenden Zahl an kommunikativen Schnittstellen und Möglichkeiten vorrangig überfordert sind (Robinson 2014; Rosen / Samuel 2015). Die oft so positiv konnotierte Vielfalt von Informations- und Kommunikationstechnologien kann schnell zur Last werden. In diesem Zusammenhang sprechen WissenschaftlerInnen von einem Konzept, das als „Technostress“ bezeichnet wird (Ayyagari / Grover / Purvis 2011).

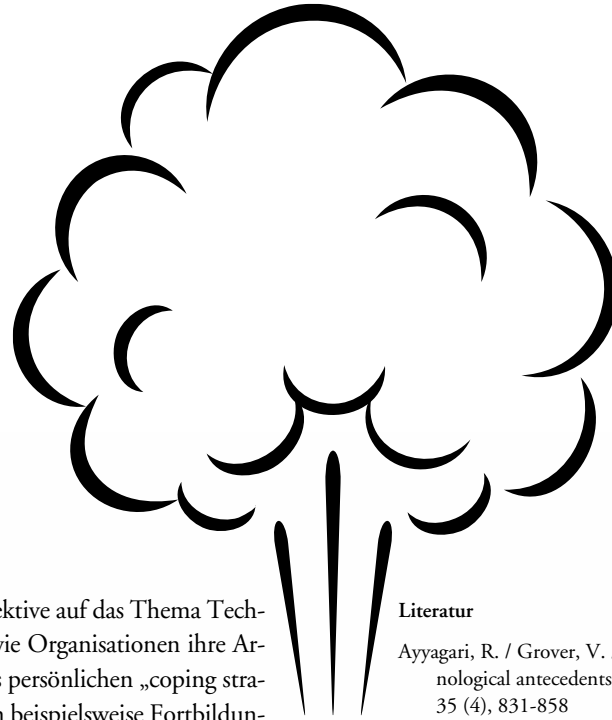
Bei dem Begriff Technostress handelt es sich um ein von der pathologischen Psychologie geprägtes Konzept, das sich mit den Folgen der IKT beschäftigt, die unseren Alltag maßgeblich mitbestimmen. In einer frühen Definition bezieht sich der Begriff auf „eine moderne Anpassungskrankheit, die durch die Unfähigkeit verursacht wird, mit den neuen Computertechnologien auf gesunde Weise umzugehen“ (Brod 1984). Wer hieraus den Schluss zieht, dass demnach vor allem Menschen betroffen sind, die nicht in einer digitalisierten Welt aufgewachsen sind und „Digital Natives“ von diesem Phänomen ausgeschlossen sind, irrt. Vielmehr geht es

im Kern des Technostressmodells darum, dass Arbeitnehmende Bedrängnis empfinden, wenn sie eine Diskrepanz zwischen ihren Ressourcen (z. B. Zeit, Energie, Fertigkeiten, Wissen) und den Anforderungen, die ihr Arbeitsumfeld an sie stellt, wahrnehmen (Lei / Ngai 2014). Und das unabhängig von Alter und technischem Wissensstand. Forschende haben darauf hingewiesen, dass Arbeitnehmende in Telearbeitsumgebungen, in denen Kommunikation und Interaktion von solchen Technologien abhängig sind, besonders anfällig für diese Art von arbeitsbedingtem Stress sind (Weinert / Maier / Laumer / Weitzel 2014). Deutlich ausgeprägter kann Technostress bei Menschen auftreten, die lange Zeit in einer „analogen“ Arbeitswelt tätig waren. Sie erfahren einen erhöhten Arbeitsstress, da sie mit schnellen und grundlegenden Veränderungen der Arbeitsumgebung umgehen und mit dem technologischen Wandel Schritt halten müssen (Sou / Lee 2017). Natürlich sei an dieser Stelle betont, dass nicht jede Person gleich auf digitale Technologien reagiert beziehungsweise gleich gestresst ist. Der Stressbewältigungsprozess insbesondere im IKT-Kontext gelingt manchen Personen besser als anderen (Srivastava / Chandra / Shirish 2015).

DIE AUTORIN



SONJA BOGENSCHÜTZ ▶
Beraterin bei HRpepper
Management Consultants,
Berlin
▶ sonja.bogenschuetz@hrpepper.de



DIE PRAXIS

Abgesehen von der individuellen Perspektive auf das Thema Technostress gibt es natürlich auch Wege, wie Organisationen ihre Arbeitnehmende ergänzend zu den jeweils persönlichen „coping strategies“ unterstützen können. So können beispielsweise Fortbildungen zur Erlangung von IKT-relevantem Wissen und technischer Support proaktiv angeboten werden. Aber auch eine gelebte Fehlerkultur im Unternehmen kann helfen, Berührungsängste mit technischen Neuerungen zu mindern und so auch den Stressfaktor zu reduzieren. Auch mentale Techniken (Konzentrationsübungen, Meditation, Yoga), Sporttechniken oder regenerative Techniken (natürliche Ernährung, Homöopathie, Naturheilkunde) können helfen. Aber auch die simple Unterstützung von Mitarbeitenden untereinander kann sich positiv auf das Technostressempfinden auswirken. Hier kann beispielsweise schon helfen, keine E-Mails mehr am späten Abend zu verschicken, beziehungsweise die Funktion des „zeitversetzten Versendens“ zu nutzen. Eigentlich ist es ganz einfach: In Zeiten wie diesen gilt es mehr denn je, reflektiert zu bleiben und aufeinander aufzupassen. Und so kann und sollte ein jeder – egal ob Individuum, KollegIn oder Führungskraft – seinen Teil zur Prävention von Technostress beitragen. ●

Literatur

- Ayyagari, R. / Grover, V. / Purvis, R. (2011): Technostress: technological antecedents and implications, in: *MIS Quarterly*, 35 (4), 831-858
- Brod, C. (1984): *Technostress: The human cost of the computer revolution*, New York
- Lei, C. / Ngai, E. (2014): The double-edge nature of technostress on work performance: a research model and research agenda, in: *Proceedings of 35th International Conference on Information Systems*, Auckland, December 11-14
- Robinson, J. (2014): Pay attention, in: *Entrepreneur*, 42 (9), 60-65
- Rosen, L. / Samuel, A. (2015): Managing yourself: Conquering digital distraction, in: *Harvard Business Review*, 93 (6), 110-113
- Sou, S. / Lee, Y. (2017): Understanding teleworkers' technostress and its influence on job satisfaction, in: *Internet Research*, 27 (1), 140-159
- Srivastava, S. / Chandra, S. / Shirish, A. (2015): Technostress creators and job outcomes: theorising the moderating influence of personality traits, in: *Information Systems Journal*, 25 (4), 355-401
- Weinert, C. / Maier, C. / Laumer, S. / Weitzel, T. (2014): Does teleworking negatively influence IT professionals? An empirical analysis of IT personnel's telework-enabled stress, in: *Proceedings of the 52nd ACM Conference on Computers and People Research*, 139-147

