

# Digitale Kommunikationstechnologie erzeugt Stress

Die Informationsflut durch mobile Kommunikationsmittel sorgt für steigenden Stress bei Arbeitnehmern. Der Verband Deutscher Sicherheitsingenieure (VDSI) e.V. warnt jetzt vor einem unreflektierten Einsatz digitaler Kommunikationstechnologien und weist auf die Gefahren von „Multitasking“ hin.



Jeder Dritte gibt an, dass ihn die Informationsflut und ständige Erreichbarkeit durch mobile Kommunikationsmittel stört

Alles wichtig, alles gleichzeitig: Fast jeder vierte Deutsche steht bei der Arbeit unter Dauerstress. Telefon, E-Mail-Zugang und verschiedene PC-Programme werden parallel bedient, bei Dienstreisen sorgen Handy, Laptop und Freisprechanlage im Auto für ständige Erreichbarkeit. Selbst der Feierabend bringt keine Erholung: Die Grenze zwischen Arbeit und Freizeit ist durch mobile Kommunikationsmittel fließend geworden.

## **Nicht ob, sondern wie: Spielregeln für die Kommunikation**

„Die Frage ist nicht, ob wir digitale Kommunikationstechnologien in den Unternehmen einsetzen, sondern wie wir sie produktiv und effizient für unsere Arbeit nutzen“, so Rainer von Kiparski, VDSI-Vorstandsvorsitzender und Professor am Institut für Arbeitswissenschaft und Betriebsorganisation in Karlsruhe.

„Das menschliche Gehirn ist permanenten Doppelbelastungen nicht gewachsen. Werden mehrere komplexe Aufgaben gleichzeitig erledigt, steigt die Fehlerquote und die Unfallwahrscheinlichkeit nimmt zu. Wertvolle Arbeitszeit wird eingesetzt, um Fehler zu korrigieren und sich an die nächste anstehende Aufgabe zu erinnern. Das eigentliche Arbeitsvolumen bleibt gleich oder sinkt sogar.“

## **Multitasking kostet mehr als es bringt**

Umfragen und Studien zeigen es deutlich: Mehr als jeder vierte Arbeitnehmer fühlt sich mittlerweile von ungeplanten Unterbrechungen und Störungen bei der Arbeit psychisch belastet. Jeder Dritte gibt an, dass ihn die Informationsüberflutung und ständige

Erreichbarkeit durch mobile Kommunikationsmittel stört; diese Faktoren stellen die zweithäufigste Ursache für beruflichen Stress dar.

„Chronischer Stress begünstigt unter anderem die Entstehung von kardiomuskulären Erkrankungen wie Herzinfarkt“, warnt Rainer von Kiparski. Auch Erschöpfungszustände, die bis zum Burnout-Syndrom führen können, lassen sich in vielen Fällen auf langanhaltenden Stress ohne notwendige Erholungsphasen zurückführen.

Die Folgen für die deutsche Wirtschaft sind beträchtlich: „Bereits jetzt entfallen neun Prozent aller Arbeitsunfähigkeitstage auf psychische und Verhaltensstörungen – das sind insgesamt rund 41 Millionen Tage. Ein Beschäftigter, der an einer psychischen Erkrankung leidet, fällt im Durchschnitt 25,9 Arbeitstage aus.“

### **Tipps für ein betriebliches Informationsmanagement**

„Unternehmen sollten Spielregeln für den Umgang mit digitalen Kommunikationsmitteln festlegen“, empfiehlt Rainer von Kiparski. „Das Aufstellen und Einhalten dieser Regeln ist eine Führungsaufgabe im Unternehmen. Es geht um Fragen der Arbeitsorganisation, der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes.“ Manager für Sicherheit und Gesundheit können Führungskräfte und Mitarbeiter dabei unterstützen, unternehmensspezifische Lösungen zu finden. Folgende Aspekte gehören dazu:

- Ein Unternehmen sollte definieren, in welchen Zeiträumen Mitarbeiter telefonisch und per E-Mail erreichbar sein müssen. Außerdem sollte festgelegt werden, innerhalb welcher Zeitspannen E-Mails beantwortet und Rückrufe getätigt werden müssen. Mitarbeiter, die krank oder im Urlaub sind, brauchen einen Stellvertreter. Sonderregelungen gelten für Mitarbeiter, die dienstlich unterwegs oder im Außendienst tätig sind.
- Mitarbeiter regelmäßig auf die Gefahren von digitalen Kommunikationsmitteln im Straßenverkehr hinweisen. Autofahrer, die nebenbei Telefonieren oder das Navigationssystem bedienen, haben ein erhöhtes Unfallrisiko. Studien zufolge verlängert sich die Reaktionszeit durch Telefonieren im Durchschnitt um 0,25 Sekunden. Dabei geht es weniger um die Gerätebedienung als viel mehr um die mentale Beanspruchung durch das Gespräch.
- Auf ein konsequentes E-Mail-Management achten: Bei E-Mails gehören wichtige Informationen an den Anfang. Fragen und Aufgaben müssen auf einen Blick erkennbar sein. Führungskräfte sollten Mitarbeiter ansprechen, die häufig E-Mails in Kopie zur Kenntnis (in „CC“) verschicken: Dahinter steckt oft der Wunsch, Verantwortlichkeiten auf Kollegen oder Vorgesetzte zu verlagern.
- Mitarbeitern bei Bedarf gezielt Fortbildungen anbieten. Unternehmen sollten außerdem eine klare, einheitliche Struktur zur Archivierung von E-Mails schaffen. Umfragen zeigen, dass sich mittlerweile jeder zweite Arbeitnehmer solche firmeninternen Regelungen wünscht!
- Regelmäßig Mitarbeitergespräche führen. Die Führungskraft sollte an den Mitarbeiter appellieren, Aufgaben nacheinander statt parallel zu erledigen und notfalls Hilfe bei der Priorisierung von Aufgaben anbieten.
- Medienkompetenz von Auszubildenden und jüngeren Arbeitnehmern („digital Natives“) stärken, aber gleichzeitig berücksichtigen, dass gerade jüngere Altersgruppen ein völlig anderes Nutzungsverhalten haben.

- Für eine Unternehmenskultur sorgen, in der Gefühle der persönlichen Überlastung vertrauensvoll thematisiert werden können. Ihr Manager für Sicherheit und Gesundheit ist ein wichtiger Ansprechpartner!

### **Weitere Tipps – nicht nur für Führungskräfte**

- Wenn Sie Aufgaben gleichzeitig erledigen müssen: Achten Sie darauf, unterschiedliche Ressourcen anzusprechen, also zum Beispiel telefonieren (kognitive Ebene) und Dokumente nach einem bekannten Muster abheften (motorische Ebene).
- Zeigen Sie Selbstdisziplin und durchbrechen Sie den Drang, alle Informationen sofort abrufen zu wollen: „Ich bin nicht immer erreichbar und ich muss auch nicht alles wissen.“ Schaffen Sie sich Freiräume für konzentriertes Arbeiten (Handy ausschalten, Bürotür schließen, akustische oder optische E-Mail-Eingangssignale deaktivieren, E-Mails nur zu bestimmten Zeiten abrufen)
- Entschleunigen Sie sich: Lesen Sie in der Freizeit bewusst Bücher oder Zeitschriften und gehen Sie sportlichen Betätigungen nach statt im Internet zu surfen. Rufen Sie sich in Stress-Situationen alte Weisheiten wie „Gut Ding braucht Weile“ ins Gedächtnis.
- Produktivität heißt Reduktion auf das Wesentliche: Führen Sie Checklisten mit Aufgaben, die Sie erledigen wollen und legen Sie eine Reihenfolge der Aufgaben fest.
- Erlernen Sie eine systematische Entspannungsmethode wie Progressive Muskelentspannung, Yoga, Autogenes Training oder Meditation. Diese auf gesicherten Erkenntnissen beruhenden Methoden helfen dabei, innezuhalten, Blockaden abzubauen und die notwendige Konzentration wiederzuerlangen.

*Quelle: VDSI*