



STRESS

IO 1 - Nationale Berichte und Studien

WP5 - Projektbericht

Deutsch



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Dokumentkontrolle

Autoren:	Dr. Nicholas Daniel Derra, Josef Möschl, Rebecca Scheibe (BF/M), Liubov Kirilova, M.A, Valia Dankova, M.A. (Glück), Mag. Angela Pittl (CIS), Dr. Paul Schober, Mag. Karin Lackner (Hafelekar)
Version:	V3
Intellektueller Output:	IO 1 - WP5
Abgabetermin:	30.09.2021
Dokumenttyp:	WP5 - Projektbericht
Datei:	IO1-5 Project Report_v3_final
Lektorat:	n.a.

Das Dokument ist lizenziert unter CC BY-SA 4.0.

Dieses Projekt wurde mit Unterstützung der Europäischen Kommission finanziert. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung (Mitteilung) trägt allein die VerfasserIn; die Kommission haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Gender Disclaimer (w/m/d): Wir sind bemüht, unsere Texte so zu formulieren, dass sowohl die weibliche, die männliche und - wann immer möglich - die geschlechtsneutrale Form Verwendung finden. Der Doppelpunkt steht als symbolischer Platzhalter für Geschlechtsidentitäten jenseits der Zweigeschlechtlichkeit.



Inhalt

1	Einführung.....	1
2	Nationale Rahmenbedingungen	2
2.1	Wichtigste Erkenntnisse aus Deutschland.....	2
2.2	Wichtigste Erkenntnisse aus Bulgarien.....	5
2.3	Wichtigste Erkenntnisse aus Spanien	8
2.4	Wichtigste Erkenntnisse aus Österreich	12
3	Nationale Bedarfe.....	16
3.1	Nationale Bedürfnisse in Deutschland.....	16
3.2	Nationale Bedürfnisse in Bulgarien.....	18
3.3	Nationale Bedürfnisse in Spanien.....	19
3.4	Nationale Bedürfnisse in Österreich	19
3.5	Länderübergreifend wichtigste Erkenntnisse aus der Umfrage.....	20
4	Vorschläge zur Reduzierung von digitalem Stress.....	23
4.1	Ermittelte Stressoren und allgemeine Empfehlungen	23
4.2	Konkrete Anregungen für die Web- und App-Entwicklung (IO2)	24
4.3	Konkrete Anregungen für die Blended-Learning-Lösung (IO3)	25
4.4	Konkrete Anregungen für die Ausbildung der Digital Stress Coaches (IO4)	28
5	Glossar der Stressfaktoren im Rahmen des STRESS-LESS-Projekts	30
6	Links und Downloads	34
7	Literaturverzeichnis	35



1 Einführung

Im Projekt STRESS-LESS beschäftigen wir uns mit der Frage, wie man in einer veränderten Arbeitswelt mit digitalem Stress umgehen kann, wie Mitarbeiter:innen darunter leiden und natürlich auch, wie wir die negativen Auswirkungen von digitalem Stress reduzieren können.

Unsere direkten Zielgruppen sind Unternehmen, Projektpartner und nationale Interessensvertretungen, insbesondere Geschäftsführer:innen, Führungskräfte und Arbeitgeber:innen. Indirekte Zielgruppen sind andere Institutionen und Organisationen, die im Bereich der betrieblichen Gesundheitsvorsorge oder an der Entwicklung von Apps/Tools für digitales Stressmanagement und Prävention arbeiten.

Im Rahmen von IO1 haben alle beteiligten Partnerorganisationen einen Sekundärforschungsbericht erstellt, um einen Einblick in die nationalen Gegebenheiten zu gewinnen und potenzielle Interessengruppen und Durchführungspartner zu ermitteln. Das Übertragbarkeitspotenzial ist hoch: Andere Organisationen, die im Bereich der Reduzierung von Stress am Arbeitsplatz und der Bewältigung und Prävention von digitalem Stress arbeiten, können die Forschungsergebnisse aus den nationalen Berichten nutzen. In einem nächsten Schritt haben wir in allen Partnerländern eine Online-Umfrage durchgeführt, um einen noch tieferen Einblick in das Thema "Stress durch Digitalisierung" zu erhalten. Die Methodik für die Online-Umfragen kann auch in anderen Ländern angewandt werden, um die Basis für vergleichbare Ergebnisse zu verbreitern.

In einem nächsten Schritt entwickelten alle Partnerorganisationen einen Nationalen Anpassungsplan, in dem wir die wichtigsten Ergebnisse der Sekundärforschung und der Online-Umfrage für das jeweilige Partnerland zusammenfassten, mit besonderem Fokus auf die nationalen Bedürfnisse. Dies soll es den Interessensvertretungen und Umsetzungspartnern ermöglichen, sich einen guten Überblick zu verschaffen, um uns bei der Implementierung bestmöglich zu unterstützen. Im Rahmen der nationalen Anpassungspläne haben wir Inputs für die Web- und App-Entwicklung gesammelt, um IO2 weiter auszubauen. Wir haben Vorschläge für die Entwicklung der Blended-Learning-Lösung (IO3) gesammelt und erste Inputs für die Schulung der betrieblichen Digital Stress Coaches (IO4) von allen Partnern zusammengefasst.

Der nationale Anpassungsplan dient als internes Dokument, das von den einzelnen Projektpartnern ständig erweitert wird, um die nationalen Umsetzungsmaßnahmen frühzeitig vorzubereiten und später gemeinsam mit ihren Interessensvertretungen und Umsetzungspartnern implementieren zu können. Die Empfehlungen aller Partnerunternehmen sind in diesem Projektbericht in Kapitel 4: Vorschläge zur Reduzierung des digitalen Stresses, zusammengefasst.

Im vorliegenden Projektbericht werden alle Ergebnisse, die wir in den oben genannten Studien gesammelt haben, kumuliert, um die bisher erzielten Resultate einer breiten Öffentlichkeit zugänglich zu machen. Im Mittelpunkt steht dabei der Austausch mit den jeweiligen nationalen Akteuren und Umsetzungspartnern, die einen guten Überblick über die Gesamtsituation in den vier beteiligten Ländern erhalten. Sie werden ermutigt, frühzeitig ihre eigenen Erfahrungen und Empfehlungen einzubringen, um die spätere Umsetzung der Projektergebnisse in den Partnerländern zu optimieren.



2 Nationale Rahmenbedingungen

Gleich zu Beginn des Projekts haben die Partnerorganisationen aus Deutschland, Bulgarien, Spanien und Österreich detaillierte Recherchen durchgeführt, um einen Überblick über die Ausgangssituation in den einzelnen Ländern zu erhalten. Die vollständigen Versionen der nationalen Sekundärforschungsberichte stehen zum Download zur Verfügung (siehe Abschnitt Links & Downloads). In diesem Kapitel stellen wir die wichtigsten Ergebnisse vor:

2.1 Wichtigste Erkenntnisse aus Deutschland

Das Thema "digitaler Stress" ist in den letzten 5 bis 10 Jahren in Deutschland sehr populär geworden. Anfangs waren es vor allem Gewerkschaften und Wissenschaftler, die versuchten, das Bewusstsein für dieses Thema zu schärfen und seine Bedeutung für das persönliche Wohlbefinden sowie für die Wirtschaft insgesamt zu betonen. Inzwischen gibt es eine Vielzahl von Stiftungen, Krankenkassen, Verbänden und Unternehmen, die sich mit dem Thema digitaler Stress beschäftigen. Besonders hervorzuheben sind die Initiative Gesundheit und Arbeit (iga) und die Initiative für psychische Gesundheit in der Arbeitswelt (psyGA). Dennoch fehlt dem deutschen Mittelstand das Know-how, um die Potenziale digitaler Technologien für sich gewinnbringend zu nutzen, was vor allem auf Unwissenheit und mangelndes Bewusstsein für das Thema zurückzuführen ist.¹

Studien mit empirischen Datenanalysen zu digitalem Stress gibt es in Deutschland erst seit kurzer Zeit. Gimpel et al.² führten eine Befragung von 5.005 deutschen Arbeitnehmer:innen durch, die zeigte, dass deutsche Angestellte im Durchschnitt jede Woche mindestens elf verschiedene Technologien und Medien nutzen. Zusätzlich zu den fünf von Tarafdar³ definierten, international bekannten Technostressfaktoren Techno-Unsicherheit, -Überlastung, -Übergriff und -Komplexität fanden sie sieben weitere, spezifisch für Deutschland (Verletzung der Privatsphäre, Unterbrechungen, Leistungskontrolle, Nicht-Verfügbarkeit, Rollenambiguität, Unzuverlässigkeit und fehlende Erfolgserlebnisse). Wir verweisen auch auf die Studie von Riedl⁴, aus der hervorgeht, dass emotionale Erschöpfung, Unzufriedenheit am Arbeitsplatz, allgemeine Arbeitsbelastung und depressive Symptome umso ausgeprägter sind, je höher der digitale Stress ist. Die Corona-Pandemie hat in Deutschland seit 2020 bestehende Entwicklungen beschleunigt. Work-Life-Konflikte (vor allem bei jüngeren Arbeitnehmer:innen), zwischenmenschliche Interaktion und schlechte technische Ausstattung waren während der Pandemie wichtige Themen. Allerdings werden die Beschäftigten mit diesen Sorgen meist allein gelassen. Tatsäch-

¹ siehe: Leyh, C., & Bley, K. (2016): Digitalisierung: Chance oder Risiko für den deutschen Mittelstand?-Eine Studie ausgewählter Unternehmen. HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik, 53(1).

² siehe: Gimpel, H., Lanzl, J., Regal, C., Urbach, N., Wischniewski, S., Tegtmeier, P., ... & Derra, N. D. (2019): Gesund digital arbeiten?! Eine Studie zu digitalem Stress in Deutschland.

³ siehe: Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007): Die Auswirkungen von Technostress auf Rollenstress und Produktivität. *Zeitschrift für Management-Informationssysteme*, 24(1).

⁴ siehe: Riedl, R., Fischer, T., Kalischko, T., Reuter, M. (2020): Digitaler Stress - Eine Befragungsstudie im deutschsprachigen Raum.



lich wurden viele Mitarbeiter:innen völlig unvorbereitet ins Home-Office und in den dortigen Umgang mit digitalen Technologien geschickt. Detaillierte Informationen darüber, wie sich die Situation bei den Beschäftigten von KMU entwickelt, liegen noch nicht vor.

Geeignete Gegenmaßnahmen sind noch selten, da sich die deutsche Gesetzgebung und die Unternehmen nur langsam auf die Veränderungen in der Arbeitswelt einstellen. Das deutsche Rechtssystem sieht zwar einen gesetzlichen Schutz vor psychischen Gefährdungen vor, es fehlen aber klare gesetzliche Regelungen zu Arbeitszeiten, Arbeitsschutz und Datenschutz bei der Arbeit mit digitalen Technologien und im Home-Office. Bestehende Initiativen, Apps und Bildungsprogramme sind nicht auf die Bedürfnisse von KMU zugeschnitten und weisen einige Lücken in Bezug auf Verfügbarkeit, Inhalte und Bekanntheit auf. Die fünf international anerkannten Technostressfaktoren werden zum Teil nur unzureichend berücksichtigt. Andere identifizierte Technostressfaktoren auf nationaler Ebene, insbesondere Leistungskontrolle, Unzuverlässigkeit und Verletzung der Privatsphäre, werden überhaupt nicht angesprochen. Aufgrund des geringen Bewusstseins der deutschen KMU für die negativen Folgen von digitalem Stress sind entsprechende Angebote bisher kaum verfügbar.

Ein umfassendes Programm für den Umgang mit digitalen Technologien sollte daher alle oben genannten Themen beinhalten. Weitere Vorschläge für Trainingsinhalte sind virtuelle Kommunikation, digitale Kompetenz und Umgang mit Medien, Führung und Konfliktmanagement sowie Selbst- und Zeitmanagement. Die Schulungen sollten außerdem so flexibel sein, dass sie von jeder Organisation angepasst werden können. Insbesondere Arbeitspsycholog:innen, Unfall- und Krankenversicherungsträger, Behörden sowie der Erfahrungsaustausch innerhalb des Unternehmens spielen bei der Umsetzung der jeweiligen Maßnahmen eine zentrale Rolle.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass es in Deutschland auf keiner Ebene einen ganzheitlichen Ansatz gibt, der das Problem des digitalen Stresses und des Home-Office wirklich in Angriff nimmt. Dies wirkt sich insbesondere auf KMU aus, denen die Ressourcen und das Wissen fehlen, um das Potenzial der digitalen Technologien zu nutzen. Auch wenn dieses Problem nicht nur Deutschland betrifft, ist es von besonderer Bedeutung, sowohl deutsche Arbeitnehmer:innen als auch Arbeitgeber:innen für dieses Thema zu sensibilisieren. Da das Problem unter Arbeitnehmer:innen bereits weit verbreitet ist, sollte den Arbeitgeber:innen besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden, um ihnen zu verdeutlichen, dass ein geringeres Maß an Technostress mit Wettbewerbsvorteilen durch eine höhere Arbeitsleistung und Loyalität der Angestellten einhergeht.

Rechtlicher Rahmen für das Home-Office in Deutschland

Derzeit gibt es in Deutschland keinen Rechtsanspruch auf Home-Office, wie es in anderen Ländern, z. B. in den Niederlanden, der Fall ist. Die Frage, ob Heimarbeit für Arbeitnehmer:innen möglich ist, wird in der Regel vom Arbeitgeber:innen entschieden. Die Angestellten können also nicht verlangen, dass das Unternehmen ihnen die Arbeit von zu Hause aus erlaubt. Aufgrund der Corona-Pandemie gab es nur eine befristete Regelung bis zum 30. Juni 2021, die es Angestellten erlaubte, bei Büroarbeiten oder vergleichbaren Tätigkeiten von zu Hause zu arbeiten. Eine Studie zum Thema Corona-Pandemie und Home-Office aus dem Jahr 2020 hat ergeben, dass der Umgang mit der veränderten



Situation sehr individuell ist. So sind beispielsweise Menschen mit Führungsverantwortung eher an die digitale Arbeit gewöhnt, Menschen mit jüngeren Kindern leiden stärker unter der Doppelbelastung, und Menschen, die über mehr Sicherheit im Umgang mit digitalen Technologien und Medien verfügen, kommen besser mit der Home-Office Situation zurecht⁵. Aber auch ohne einen Rechtsanspruch auf Home-Office müssen die arbeitsrechtlichen Vorgaben eingehalten werden.

Insbesondere Vorschriften zum Arbeits- und Gesundheitsschutz, zum Datenschutz und zur Arbeitszeitregelung spielen hier eine entscheidende Rolle.⁶

- Arbeitszeitgesetz: Die Vorschriften über Höchstarbeitszeiten, Ruhepausen und Ruhezeiten sowie das Verbot der Arbeit an Sonn- und Feiertagen sind einzuhalten. Die Vorgesetzten sollten daher auf die Einhaltung dieser Vorschriften achten und eine entsprechende Zeiterfassung ermöglichen.
- Arbeitsschutz: Die Vorgesetzten müssen eine Gefährdungsbeurteilung durchführen und mögliche Arbeitsschutzmaßnahmen einleiten. Auch wenn dies keine Pflicht zur Kontrolle des Home-Office Arbeitsplatzes bedeutet, erfordert es eine umfassende Befragung der Umstände sowie eine angemessene Unterweisung der Beschäftigten.
- Datenschutz: Die Vorgesetzten müssen bei der Einrichtung eines Heimarbeitsplatzes für angemessene Datenschutzvorkehrungen sorgen.

Im Jahr 2020 versuchte der deutsche Arbeitsminister Hubertus Heil, einen Rechtsanspruch auf 2 Tage Home-Office pro Monat (das entspricht 24 Tagen pro Jahr) durchzusetzen, scheiterte aber am Widerstand der Arbeitgeber:innen. Dieses Gesetz hätte die Unternehmen gezwungen, ihren Arbeitnehmer:innen Home-Office in begrenztem Umfang zu gewähren, wenn nicht ein dringender betrieblicher Grund vorliegt. Außerdem hätte es auch den Geltungsbereich der gesetzlichen Unfallversicherung erweitert. Die Versicherung deckt normalerweise den Weg von der Wohnung zur Arbeit ab. Da es diesen Weg im Home-Office nicht gibt, soll künftig auch der Weg zur und von der Schule oder Kita versichert sein, um eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf zu gewährleisten.⁷ Es bleibt abzuwarten, ob es in Zukunft eine Mehrheit für ein umfassendes Home-Office-Gesetz geben wird.

⁵ siehe: Gimpel, H., Bayer, S., Lanzl, J., Regal, C., Schäfer, R., & Schoch, M. (2020). Digitale Arbeit während der COVID-19-Pandemie. Eine Studie zu den Auswirkungen der Pandemie auf Arbeit und Stress in Deutschland.

⁶ siehe: Haufe (2021): Was bei Homeoffice-Regelungen zu beachten ist; online verfügbar: https://www.haufe.de/personal/arbeitsrecht/homeoffice-was-beim-arbeiten-von-zuhause-zu-beachten-ist_76_301172.html

⁷ siehe: Bund Verlag (2020): Kommt endlich ein Anspruch auf Homeoffice? online verfügbar: <https://www.bundverlag.de/aktuelles~Kommt-endlich-ein-Anspruch-auf-Homeoffice--.html>



2.2 Wichtigste Erkenntnisse aus Bulgarien

Das Modell der Arbeitsanforderungen und -ressourcen von Bakker, Demerouti und Verbeke (Bakker, 2004)⁸ zeigt, wie Stress in der Arbeitsumgebung verursacht werden kann. Das Modell unterscheidet zwischen Arbeitsanforderungen und Ressourcen, bei denen es sich um physische, psychische, soziale oder organisatorische Aspekte der Arbeit handeln kann. Während es sich bei den Arbeitsanforderungen um die erforderlichen Anstrengungen oder Fähigkeiten handelt, tragen die Ressourcen dazu bei, die Ziele zu erreichen. Nach dem Modell (Bakker, 2007)⁹ ist beruflicher Stress eine Reaktion auf ein Ungleichgewicht zwischen den Anforderungen an die Person und den Ressourcen, die ihr zur Bewältigung dieser Anforderungen zur Verfügung stehen. Die Digitalisierung wirkt sich auf zwei Arten auf dieses Modell aus:

- entweder durch die Verschärfung bestehender Arbeitsanforderungen: Arbeitsüberlastung und Unterbrechungen (Yun, 2012)¹⁰, überlange Arbeitszeiten (Cox, 2015)¹¹, Rollenambiguität und Arbeitsplatzunsicherheit (Knani, 2013)¹²;
- oder indem sie neue Arten von Anforderungen hervorrufen: Telefondruck (Barber, 2015)¹³; Durchlässigkeit (Leung, 2011)¹⁴; IKT- (Informations- und Kommunikationstechnologien) Probleme (Day, 2012)¹⁵; Reaktionserwartungen, Verfügbarkeit, Lernen, mangelnde Kontrolle, Mitarbeiterüberwachung und schlechte Kommunikation (Pfaffinger, 2020)¹⁶; erhöhte Informationsmenge im digitalen Umfeld (Cox, 2015)¹⁷.

Durch Digitalisierung verursachter Stress und damit verbundene Ängste wirken sich nachweislich auch negativ auf die Gesundheit und das Wohlbefinden der Beschäftigten aus. So wirkt sich beispielsweise die zunehmende digitale Arbeit negativ auf die Work-Life-Balance aus (Cox, 2015)¹⁸; die Digitalisierung ist mit einem hohen Maß an Unsicherheit verbunden (Pfaffinger, 2020)¹⁹; das durch Stress freigesetzte Cortisol wirkt sich ne-

⁸ Bakker, A. B. (2004): Das Modell der Arbeitsanforderungen und Ressourcen zur Vorhersage von Burnout und Leistung. *Human Resource Management*, 43, S. 83-104.

⁹ Bakker, A. B. (2007): Das Modell der Arbeitsanforderungen und Ressourcen: State of the Art. *Journal of Managerial Psychology* (22), S. 309-328.

¹⁰ Yun, H. K. (2012): Eine neue offene Tür: Der Einfluss des Smartphones auf Work-to-Life-Konflikte, Stress und Widerstand. *International Journal of Electronic Commerce*, 16(4), S. 121-152.

¹¹ Cox, A. (2015, 07 15): Scoping study for a foresight on new and emerging occupational safety and health (OSH) risks and challenges; online verfügbar: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union:

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/37e59a3f-08aa-4472-872a-3daf0cc9305d/language-en>

¹² Knani, M. (2013): Explorative Studie über die Auswirkungen der Einführung neuer Technologien auf Burnout und Präsentismus. *International Journal of Business and Management*, 8(22), S. 92-97.

¹³ Barber, L. K. (2015): Bitte antworten Sie so schnell wie möglich: Telefondruck am Arbeitsplatz und Erholung der Mitarbeiter. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), S. 172-189.

¹⁴ Leung, L. (2011): Auswirkungen von IKT-Verbundenheit, Durchlässigkeit, Flexibilität und negativen Spillover-Effekten auf Burnout und Zufriedenheit mit Beruf und Familie. *Human Technology: An Interdisciplinary Journal on Humans in ICT Environments*, 7(3), S. 252 (250-267).

¹⁵ Day, A. P. (2012): Wahrgenommene Anforderungen der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) an die Ergebnisse der Mitarbeiter: The moderating effect of organizational ICT support. *Journal of Occupational Health*, 17(4), S. 473-491.

¹⁶ Pfaffinger, K. (2020): *Veränderte Stressformen als Folge einer digitalisierten Arbeit*. München: Ludwig-Maximilians-Universität

¹⁷ Ibid S.5.

¹⁸ Ibid S.5.

¹⁹ Ibid S.6.



gativ auf die Gesundheit aus; der wahrgenommene Mangel an Autonomie und der Leistungsdruck durch Vorgesetzte beeinträchtigen ebenfalls das Wohlbefinden (Cox, 2015)²⁰.

Über die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie gibt es nicht viele lokale Forschungsdaten für Bulgarien, aber wir haben die folgenden Informationen gefunden: Laut einer kurzen Umfrage des Nationalen Statistischen Instituts Bulgariens²¹ gaben im November 2020 18% der Unternehmen, die an der Umfrage teilgenommen haben, an, dass sie Fernarbeit (Home-Office) für ihre Mitarbeiter:innen nutzen. Einer anderen Untersuchung zufolge haben im April 2020 10% der Arbeitnehmer:innen eine Woche von zu Hause und eine Woche im Büro gearbeitet, während 8% der Arbeitnehmer:innen zu 100% von zu Hause aus arbeiten.

Eines der bemerkenswertesten sozialen Phänomene des Jahres 2020 war, dass die Pandemie COVID-19 eine Reihe neuer Trennlinien in der bulgarischen Gesellschaft zutage förderte oder zumindest sichtbar machte: ob die COVID-19 Pandemie real oder ein Betrug ist, ob sie künstlich geschaffen wurde (ALPHA Research, 2020)²², ob die Maßnahmen zu wenig oder zu restriktiv sind (Gallup International – Bulgarien, 2020)²³, ob Masken obligatorisch sein sollten oder nicht (ALPHA Research, 2020)²⁴, über Meinungsfreiheit, Datenschutz, Menschenrechte und sowie ähnliche Themen.

In Bulgarien hat COVID-19 eine erhebliche negative Auswirkung auf die Aktivitäten von Wirtschaftseinheiten und auf die Wirtschaft des Landes. 79 % der Unternehmen haben wirtschaftliche Verluste erlitten, vor allem die KMU (ALPHA Research, 2020)²⁵.

Rechtlicher Rahmen für das Home-Office in Bulgarien

Die Abteilung für Psychologie am Institut für Bevölkerungs- und Humanstudien der Bulgarischen Akademie der Wissenschaften (IPHS-BAS) hat im März 2020 eine Studie über Stressreaktionen und den Umgang damit unter den Bedingungen der sich ausbreitenden

²⁰ Ibid S.5.

²¹ Nationales Statistisches Amt. (2020): NSI.bg; online verfügbar: Abgerufen am 11.01.2021, von ДЕЙНОСТ И СЪСТОЯНИЕ НА НЕФИНАНСОВИТЕ ПРЕДПРИЯТИЯ В УСЛОВИЯТА НА ИЗВЪНРЕДНО ПОЛОЖЕНИЕ И ПОСЛЕДВАЛАТА ЕПИДЕМИЧНА ОБСТАНОВКА ПРЕЗ НОЕМВРИ 2020 ГОДИНА: https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pressreleases/ACT_NF2020-11_covid.pdf

²² ALPHA Forschung. (2020): НЕГАТИВНА РАВНОСМЕТКА ЗА 2020-ТА ПОД ЗНАКА НА КОВИД-19. ОПТИМИЗЪМ ЗА 2021 В ОЧАКВАНЕ НА ВАКСИНА И ИКОНОМИЧЕСКО ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ; online verfügbar: Abgerufen am 13.01.2021, von <https://alpharesearch.bg/post/974-negativna-ravnosmetka-za-2020-ta-pod-znaka-na-kovid-19.html>

²³ Gallup International - Bulgarien. (2020): Българите подкрепят отваряне на 21 декември; online verfügbar: Abgerufen am 13.01.2021, von <https://www.gallup-international.bg/44194/bulgarians-support-the-21st-december-easing-of-measures/>

²⁴ ALPHA Forschung. (2020): НЕГАТИВНА РАВНОСМЕТКА ЗА 2020-ТА ПОД ЗНАКА НА КОВИД-19. ОПТИМИЗЪМ ЗА 2021 В ОЧАКВАНЕ НА ВАКСИНА И ИКОНОМИЧЕСКО ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ; online verfügbar: Abgerufen am 13.01.2021, von <https://alpharesearch.bg/post/974-negativna-ravnosmetka-za-2020-ta-pod-znaka-na-kovid-19.html>

²⁵ ALPHA Forschung. (2020): ОТРАЖЕНИЕ НА КРИЗАТА С КОРОНАВИРУСА ВЪРХУ БЪЛГАРСКИТЕ ГРАЖДАНИ И СТОПАНСКИТЕ СУБЕКТИ. ЧАСТ I; online verfügbar: Abgerufen am 13.01.2021, von <https://alpharesearch.bg/post/967-otrajenie-na-krizata-s-koronavirusa-vurhu-bulgarskite-grajdani-i-stopanskite-subekti.html?lang=bg>



Coronavirus-Infektion in Bulgarien durchgeführt. Es folgen einige interessante daraus gewonnene Erkenntnisse:

- Am stärksten betroffen von den negativen Prozessen sind derzeit Frauen aus der Hauptstadt, die im Home-Office arbeiten.
- Die Menschen machen sich mehr Sorgen über die wirtschaftlichen Folgen als über die Gefahr einer Infektion mit dem Coronavirus.
- Der Optimismus ist am höchsten bei Personen, die im Büro arbeiten, und am niedrigsten bei Personen, die Vollzeit von zu Hause arbeiten. (ИИНЧ-БАН, 2020)

26

Eine Konsequenz aus unserem Projekt wäre also, sich speziell mit der Vereinbarkeit von Beruf und Familie im Home-Office zu befassen, insbesondere für Frauen mit jüngeren Kindern.

Das bulgarische Recht deckt Gesundheit und Sicherheit sowohl am digitalen Arbeitsplatz als auch im Home-Office ab. Die wichtigsten Rechtsvorschriften auf dem Gebiet von Arbeit und Gesundheit am Arbeitsplatz sind die folgenden:

Das GESETZ ÜBER GESUNDHEIT UND SICHERHEIT DER ARBEITSBEDINGUNGEN²⁷ definiert eine Reihe von Risiken für die menschliche Gesundheit am Arbeitsplatz, die beachtet werden müssen. Darunter befinden sich einige Risiken, die mit der Digitalisierung und/oder Stress in Verbindung gebracht werden können:

- ergonomische Gestaltung des Arbeitsplatzes und richtige Körperhaltung über einen langen Zeitraum während des Arbeitstages
- Sicherheit der Ausrüstung
- neuropsychologischer Druck - Komplexität und Verantwortung der ausgeführten Aufgaben, Fristen, visuelle Anspannung, Notwendigkeit von Konzentration und Entscheidungsfindung
- angemessene Ausbildung des Personals für die Ausübung der Tätigkeit
- organisatorische Faktoren, die Stress verursachen können

Die Verordnung № 7 vom 15.08.2005²⁸ über die Mindestanforderungen zur Gewährleistung gesunder und sicherer Arbeitsbedingungen bei der Arbeit mit Videobildschirmen legt die wichtigsten Anforderungen an die Arbeitgeber:innen in Bezug auf die Bedingungen der Arbeit mit Videobildschirmen fest. Gemäß der Verordnung müssen die Vorgesetzten die Risiken bewerten und Vorkehrungen treffen, um die Arbeitnehmer:innen vor Problemen mit dem Sehvermögen, dem Muskel-Skelett-System und psychischen Belastungen zu schützen.

²⁶ ИИНЧ-БАН. (2020, 03 29): Института за изследване на населението и човека на Българската академия на науките; online verfügbar: <http://www.bas.bg/>. Abgerufen am 15.01.2021, von <http://www.bas.bg/2020/03/29/>.

²⁷ ЗАКОН ЗА ЗДРАВΟΣЛОВНИ И БЕЗОПАСНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД. (2017, 12 5): online verfügbar: Abgerufen von <https://lex.bg/laws/ldoc/2134178305>

²⁸ НАРЕДБА № 7 ОТ 15 АВГУСТ 2005 Г. ЗА МИНИМАЛНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ЗДРАВΟΣЛОВНИ И БЕЗОПАСНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД ПРИ РАБОТА С ВИДЕОДИСПЛЕИ. (2005, 26.08.): online verfügbar: Abgerufen von <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135509298>



Die VERORDNUNG № 15 VOM 31. MAI 1999 ÜBER DIE BEDINGUNGEN, VERFAHREN UND VORSCHRIFTEN FÜR DIE ENTWICKLUNG UND EINFÜHRUNG VON PHYSIOLOGISCHEN ARBEITS- UND RUHEREGELUNGEN AM ARBEITSPLATZ²⁹ verpflichtet die Arbeitgeber:innen zur Entwicklung von physiologischen Arbeits- und Ruhezeiten am Arbeitsplatz, die unter anderem als Mittel zur Verringerung der psychischen Belastung angesehen werden.

Die Bedingungen und die Reihenfolge für die Einführung von Heim- und/oder Fernarbeit sind in Kapitel Fünf, Abschnitt VIII "a" und "b" des Arbeitsgesetzes geregelt (КОДЕКС НА ТРУДА, 2020)³⁰. Die Bedingungen und die Reihenfolge für variable Arbeitszeiten sind in Art. 139, Abs. 2 und 3 des Arbeitsgesetzbuches und in Art. 4a und Art. 6 der Verordnung über Arbeitszeiten, Pausen und Urlaub (НАРЕДБА ЗА РАБОТНОТО ВРЕМЕ, ПОЧИВКИТЕ И ОТПУСКИТЕ, 2020)³¹.

Im Bereich der allgemeinen und beruflichen Bildung gibt es viele Kurzzeitschulungen, die von verschiedenen Schulungseinrichtungen für Unternehmen zum Thema Stress und Stressmanagement angeboten werden. Die Hauptthemen in diesen Schulungen sind in der Regel:

- Stress und Arten von Stressoren;
- Stress am Arbeitsplatz - Art und Ursachen von beruflichem Stress;
- Strategien zur Stressbewältigung (Methoden und Techniken)

Die Schulungen sind nicht auf digitalen Stress ausgerichtet. Sie sind allgemeiner gehalten, sodass die Teilnehmer:innen die Schulungsinhalte auch zur Bewältigung von digitalem Stress nutzen können, allerdings eher indirekt. Es mangelt definitiv an spezialisierten Instrumenten zur Bewältigung von Stress durch die Digitalisierung.

2.3 Wichtigste Erkenntnisse aus Spanien

Nach Angaben des Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo³² ist arbeitsbedingter Stress oder Stress am Arbeitsplatz eine der wichtigsten Ursachen in Bezug auf psychosozialen Risiken. Heutzutage ist dies ein kollektives Problem, kein individuelles, und es kann jeden betreffen, auf allen Beschäftigungsebenen und in allen Berufen. Arbeitsbedingter Stress wirkt sich auf die Gesundheit aus, sowohl physisch als auch psychisch. Weiterhin wirkt er sich auch auf die Arbeit selbst aus, und zwar in Bezug auf Arbeitsausfälle, Einnahmen und Produktivität. Stress am Arbeitsplatz gab es schon immer, aber seine Intensität hat zweifellos aufgrund der neuen Formen der Arbeitsorganisation und der sozialen Arbeitsbeziehungen zugenommen.

²⁹ НАРЕДБА № 15 ОТ 31 МАЙ 1999 Г. ЗА УСЛОВИЯТА, РЕДА И ИЗИСКВАНИЯТА ЗА РАЗРАБОТВАНЕ И ВЪВЕЖДАНЕ НА ФИЗИОЛОГИЧНИ РЕЖИМИ НА ТРУД И ПОЧИВКА ПО ВРЕМЕ НА РАБОТА. (1999, 06 15); online verfügbar: Abgerufen von <https://www.lex.bg/laws/ldoc/-549687807>

³⁰ КОДЕКС НА ТРУДА. (2020, 12 22); online verfügbar: Abrufbar unter <https://www.lex.bg/laws/ldoc/1594373121>

³¹ НАРЕДБА ЗА РАБОТНОТО ВРЕМЕ, ПОЧИВКИТЕ И ОТПУСКИТЕ. (2020, 06 23); online verfügbar: Abrufbar unter <https://www.lex.bg/laws/ldoc/-552858623>

³² Seguridad y Salud en el Trabajo (2021): Estrés laboral; online verfügbar: <https://www.insst.es/estres-laboral>



Eurostat-Daten weisen ihn als das zweithäufigste Gesundheitsproblem bei Arbeitnehmern nach Muskel-Skelett-Erkrankungen aus. Auch auf internationaler Ebene wächst das Bewusstsein für die Notwendigkeit, angesichts von Stress am Arbeitsplatz zu handeln.

Statistische Daten belegen, dass Telearbeit zu einem großen Problem geworden ist. Der Prozentsatz der Spanier:innen, die unter chronischem digitalem Stress leiden, ist erheblich gestiegen, weil sie nicht in der Lage sind, sich von der Arbeit zu trennen. Vor allem im letzten Jahr 2020 stieg der Anteil der spanischen Arbeitnehmer:innen, die angeben, bei ihrer Arbeit in eine "Always-on"-Kultur einzutauchen, auf 74%. Die Studie "Challenges of Spanish companies in the Covid-19 era" (Herausforderungen spanischer Unternehmen im Zeitalter von Covid-19), die vom Real Instituto Elcano durchgeführt wurde, zeigt³³, dass 94% der spanischen Unternehmen Telearbeit eingeführt haben. 98 % der Unternehmen geben zu, dass die digitale Transformation eine Herausforderung für sie darstellt, insbesondere in Bezug auf Remote-Arbeit und ständige Verbindung. 63% der Unternehmen glauben, dass aufgrund der Krise Remote-Arbeitsplätze geschaffen werden oder dass es zu einer Umstellung von traditionellen auf Remote-Arbeitsplätze kommen wird.

Im Zuge der Krise nahm die Telearbeit zu, und damit auch die Zahl der Artikel über diese spezifischen Herausforderungen und sogar der Informationen über Gesundheitsrisiken durch die Behörden. Da negative Auswirkungen des Digitalisierungsstresses auf beiden Seiten festzustellen sind - für den Arbeitnehmer:in selbst in Form von Gesundheitsproblemen, aber auch für das Unternehmen in Form von Produktivitätseinbußen und Kostensteigerungen – besteht ein echtes Interesse nicht nur seitens der Gewerkschaften und des Arbeitsministeriums, sondern auch seitens der Wirtschaft selbst.

Die Stressfaktoren werden in 2 Gruppen eingeteilt:

- 1) Stress durch intensive, beschleunigte und unvermeidliche Veränderungen in der Arbeitsweise (einschließlich Arbeitsüberlastung, Routine und Rollenkonflikte)
- 2) Stress durch digitale Ressourcen und persönliche Ressourcen (einschließlich Strategien zur Einführung von IKT in Bezug auf die Eigenschaften des Nutzers)

Handlungsfelder für das Projekt STRESS-LESS hinsichtlich der wichtigsten Lernlücken

Unserer Meinung nach entsprechen die intellektuellen Ergebnisse des STRESS-LESS-Projekts in hohem Maße den Empfehlungen der Organización Internacional del Trabajo (2020) für Schulungen für Unternehmen und ihre Mitarbeiter:innen³⁴.

Stress wird als ein Faktor angesehen, der die Vermittlung von Kenntnissen und Fertigkeiten durch Schulungen erfordert, um sicherzustellen, dass die Mitarbeiter:innen gut

³³ Real Instituto Elcano (2021): Challenges and opportunities for Spain in times of Covid-19; online verfügbar: http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_en/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_in/zonas_in/wp01-2021-chislett-challenges-and-opportunities-for-spain-in-times-of-covid-19

³⁴ Organización Internacional del Trabajo (2020): El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella; online verfügbar: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf



gerüstet sind, um bei der Fernarbeit effektiv zu arbeiten. Die Schulungen sollten daher die folgenden Maßnahmen umfassen:

- Erhebungen durchführen, um sicherzustellen, dass die in Form von Online-Schulungen, Webinaren, Workshops und Coaching-Sitzungen angebotenen Schulungen auf die tatsächlichen Bedürfnisse und Herausforderungen der Teilnehmenden abgestimmt sind.
- Priorisierung der Schulungsarten, die zum jeweiligen Zeitpunkt am wichtigsten sind, z. B. Führung, Zeitmanagement und Kommunikationsfähigkeiten.
- In Bezug auf die Ausbildung von Führungskräften: Entwicklung spezifischer Führungsfähigkeiten in den Bereichen Führung von Teams an entfernten Standorten, Führung von Teams in Krisensituationen, effektive Kommunikation mit einem Team an entfernten Standorten, Coaching und Mentoring.
- Schulungsangebote, die sich auf soziale Kompetenzen und Verhaltensaspekte wie Achtsamkeit und Zeitmanagement konzentrieren.
- Schulungen für Führungskräfte, die sich auf das Erlernen von vorbildlichem Verhalten, proaktiver Beteiligung und kooperativen Ansätzen zur Stärkung der Teamdynamik konzentrieren.
- Einen offenen Austausch in die Ausbildung integrieren, um Anregungen zu Herausforderungen wie Arbeitsrhythmus, Selbstfürsorge und gesunde Gewohnheiten zu erhalten.

Rechtlicher Rahmen allgemein und für Telearbeit

Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz werden in Spanien im Allgemeinen durch das Gesetz der Prävention von Arbeitsunfällen (Ley de prevención de riesgos laborales - LPRL) geregelt³⁵. Dieses Gesetz enthält auch mehrere Maßnahmen zur Verringerung von Stress am Arbeitsplatz.

Die UGT Union General de Trabajadores befürwortet die Präventionspläne der Arbeitgebenden zum Schutz der Arbeitnehmer:innen und setzt sich insbesondere für die Prävention psychosozialer Risiken am Arbeitsplatz ein³⁶.

Bereits im April 2020 hat das Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo /Ministerium für Arbeit und Sozialwirtschaft ein Papier zur "Prävention von psychosozialen Risiken bei Fernarbeit durch COVID-19 Empfehlungen für den Arbeitgeber:innen"³⁷ veröffentlicht. Dieses Papier enthält zu berücksichtigende Grenzen, die durch Fernarbeit

³⁵ Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (2021): Ley de prevención de riesgos laborales (LPRL); online verfügbar: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>

³⁶ UGT Union General de Trabajadores (2016): Guía de buenas prácticas empresariales en Gestión del Estrés Laboral online verfügbar: https://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galeria%20Publicaciones/Guia%20Gestion%20Estres%20WEB.pdf

³⁷ Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2020): Prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debida al covid-19. recomendaciones para el empleador; online verfügbar:



verursacht werden können, aber auch eine umfangreiche Liste von Empfehlungen für die Arbeitsorganisation, Empfehlungen für die Kommunikation und Information der Arbeitnehmer, Empfehlungen für die psychosoziale Gesundheit der Arbeitnehmer:innen und Empfehlungen für psychosozialen Stress und psychische Gesundheit während der Schließung. Da sie sich im Allgemeinen an die Arbeitgeber:innen richten, enthalten sie für diese hilfreiche Informationen, aber auch spezifische Tipps zur Arbeitsorganisation, die den Arbeitnehmer:innen helfen können, mit den Anforderungen und Herausforderungen, die sich aus der Telearbeit ergeben, und möglichen Schutzmaßnahmen besser umzugehen.

Diese Regelungen wurden in Spanien im September 2020 durch eine Vereinbarung im Rahmen des öffentlichen Dienstes zur Vereinheitlichung der Telearbeit auf der Grundlage des königlichen Gesetzesdekrets 28/2020 vom 22. September über Fernarbeit konkretisiert, welches die Telearbeit in Spanien ab dem 13. Oktober 2020 regeln wird³⁸.

Die wichtigsten Aspekte dieser Verordnungen sind:

- Die Regelung richtet sich an diejenigen, die innerhalb eines Zeitraums von drei Monaten mindestens 30% ihrer Arbeitszeit in Telearbeit verbringen.
- Telearbeit ist für die Arbeitnehmer:innen und die Arbeitgeber:innen immer freiwillig und muss auf einer Vereinbarung beruhen, die auch schriftlich formuliert sein muss.
- Telearbeit ist auch reversibel, d. h., Arbeitgeber:innen und Arbeitnehmer:innen können jederzeit vereinbaren, dass sie ihre Arbeit wieder vollständig in den Räumlichkeiten des Unternehmens verrichten.
- Förderung der Gleichberechtigung, nicht nur zwischen den Präsenzmitarbeitenden und den Telearbeitenden, denen das Gesetz die gleichen Rechte garantiert, sondern auch in Bezug auf die Gleichberechtigung der Geschlechter.
- Die Übernahme der Kosten für Telearbeit durch das Unternehmen in Bezug auf alle erforderlichen Geräte und Werkzeuge (Luz Rodríguez Fernández, 2020).

Zusätzlich regelt seit dem 13. Oktober 2020 das Königliche Gesetzesdekret 28/2020³⁹ vom 22. September die Standards der Telearbeit. Die wichtigsten Aspekte dieser neuen Verordnung sind, dass Telearbeit auf einer freiwilligen Vereinbarung beider Seiten, Arbeitnehmer:innen und Arbeitgeber:innen, basieren muss, der Schutz der gleichen Rechte der Arbeitnehmer:innen im Vergleich zu Mitarbeiter:innen, die im Büro arbeiten, die Reversibilität der Telearbeit und die Übernahme der Kosten für Geräte und Werkzeuge.

<https://www.insst.es/documents/94886/712882/Riesgos+psicosociales+y+trabajo+a+distancia+por+Covid-19.+Recomendaciones+para+el+empleador.pdf/70cb49b6-6e47-49d1-8f3c-29c36e5a0d0f>

³⁸ Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (2020): Königliches Gesetzesdekret 28/2020; online verfügbar: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-11043>

³⁹ Königliches Gesetzesdekret 28/2020, online verfügbar: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-11043>



2.4 Wichtigste Erkenntnisse aus Österreich

Digitaler Stress ist für viele Menschen heutzutage kein Fremdwort mehr. Die seit über einem Jahr andauernde Pandemie zeigt deutlich, dass die Digitalisierung, insbesondere der verstärkte Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT), sich zunehmend auf das Berufs- und Alltagsleben auswirkt und immer mehr als "Stress" empfunden wird. Es darf nicht übersehen werden, dass Digitalisierung und IKT viele neue Möglichkeiten und Chancen sowohl im beruflichen als auch im privaten Bereich schaffen. Dennoch muss auf die Beschäftigten Rücksicht genommen werden, denn für viele von ihnen werden die ständigen Veränderungen, Weiterentwicklungen und neuen Anforderungen zunehmend als Belastung empfunden. Daher ist es wichtig, ein Gleichgewicht zu finden, um die digitalen Stressfaktoren zu minimieren.

Zu den am weitest verbreiteten digitalen Stressfaktoren gehört die unausgewogene Work-Life-Balance. Für viele österreichische Arbeitnehmer:innen wird es immer schwieriger, eine angemessene Balance zwischen Privat- und Berufsleben zu finden (Riedl et al.; 2020)⁴⁰.

Digitaler Stress hat nicht nur negative Auswirkungen auf den Einzelnen, sondern auch auf die Organisation. Diese beiden Komponenten sind naturgemäß stark miteinander verknüpft und haben einen großen Einfluss auf den Unternehmenserfolg. In der Studie "Digitaler Stress", die unter der Leitung von Riedl, Professor an der Fachhochschule Oberösterreich, unter Beteiligung der Universität Linz und der Universität Bonn durchgeführt wurde, konnten wichtige Auswirkungen von digitalem Stress sowohl auf den Einzelnen als auch auf die Organisation festgestellt werden. Während bei Arbeitnehmer:innen Folgen wie emotionale Erschöpfung, verminderte Arbeitszufriedenheit und gesundheitliche Probleme festgestellt wurden, handelt es sich in Organisationen um ein sinkendes Innovationsklima, erhöhte Fehlzeiten und geringere Produktivität als Folge von digitalem Stress. In dieser Studie wurden Teilnehmer:innen aus Österreich, Deutschland und der Schweiz einbezogen, um das Phänomen des digitalen Stresses am Arbeitsplatz zu untersuchen. Es wurde festgestellt, dass der Stress in den drei Ländern ähnlich verteilt ist. Zu den wichtigsten Stressfaktoren zählen laut Riedl⁴¹ die gestörte Work-Life-Balance, der Druck im Arbeitsalltag und die mangelnde Nützlichkeit digitaler Tools. Als weniger bedrohlich wurden folgende Kategorien eingestuft: die Ersetzung durch Technologie, Probleme mit der Sicherheit und die Verletzung der Privatsphäre. Betrachtet man den Schweregrad der digitalen Folgen in den drei Ländern, so lässt sich feststellen, dass emotionale Erschöpfung und Arbeitsstress im mittleren Bereich liegen, mit einer Tendenz zu Depressionen und einer allgemeinen Verschlechterung der Gesundheit.

Zu den gesellschaftspolitischen Aspekten und Maßnahmen in Österreich ist zu sagen, dass Gesundheitsförderung und Prävention bereits vor Jahren als Pflichtaufgabe der sozialen Krankenversicherung verankert wurde mit dem Ziel, die Entwicklung gesundheitsfördernder Lebensräume zu fördern und gesundes Verhalten zu unterstützen. Eine wichtige Rolle spielt dabei der Fonds Gesundes Österreich (FGÖ)⁴², der die bundesweite

⁴⁰ siehe: Riedl, R., Fischer, T., Kalischko, T., Reuter, M. (2020): Digitaler Stress - Eine Befragungsstudie im deutschsprachigen Raum

⁴¹ Ebd. Riedl et al; (2020)

⁴² Fonds Gesundes Österreich (FGÖ): Betriebliche Gesundheitsförderungsprojekte; online verfügbar: https://fgoe.org/projekte_bgf



Anlaufstelle für Gesundheitsförderung und Prävention ist. Er fördert Projekte und führt Informationskampagnen in diesen Bereichen durch.

Im Bereich der betrieblichen Gesundheitsförderung (BGF) unterstützt der FGÖ Projekte, die den Qualitätskriterien der Luxemburger Deklaration zur BGF in der Europäischen Union (1997) entsprechen. Mit seinem Förderschwerpunkt 2020 trägt der Fonds Gesundes Österreich zur Nachhaltigkeit der betrieblichen Gesundheitsförderung zum Thema "Arbeitswelt 4.0: Digitalisierung, Gesundheitskompetenz und faire Gesundheitschancen"⁴³.

Digitaler Stress ist ein dominanter Teil unserer Arbeitswelt in Österreich. Die digitale Transformation hat große Auswirkungen, die sich direkt auf die Gesundheit und Zufriedenheit der Mitarbeiter:innen auswirken. In Österreich beschäftigen sich bereits viele Unternehmen und Universitäten mit diesem Thema und versuchen, dem Phänomen durch Projekte und Seminare entgegenzuwirken. In den meisten Fällen werden die Ursachen von Stress identifiziert und in weiteren Schritten Bewältigungsstrategien entwickelt, um mit diesen Stressfaktoren besser umgehen zu können.

Einige Unternehmen in Österreich haben das Problem bereits erkannt und arbeiten daran, ihren Mitarbeiter:innen ein breites Angebot zur Stressreduktion zu machen (In-house-Training). Auch gibt es zahlreiche Schulungsanbieter, die Kurse zum Thema "Umgang mit (digitalem) Stress" anbieten. Es ist jedoch anzumerken, dass viele dieser Kurse und Schulungen sehr teuer sind und viele Arbeitnehmer:innen sich diese nicht leisten können, insbesondere in der Pandemie-Situation. Das Interesse an der Teilnahme an einem teuren Stresspräventionsseminar ist daher begrenzt.

Das Thema der Vermeidung – oder realistischer – des Abbaus von digitalem Stress ist in Österreich durch die wissenschaftliche Arbeit von Riedl (Riedl et al., 2020) in den Vordergrund gerückt⁴⁴. Durch die anhaltende COVID-19-Pandemie und die damit verbundenen Sperren und veränderten Lebensumstände wird es immer wichtiger, Maßnahmen zu entwickeln, um dem Phänomen des digitalen Stresses im (Berufs-)Alltag entgegenzuwirken und dadurch ein notwendiges Maß an Freiheit zurückzugewinnen. In Österreich haben wir noch viel Arbeit vor uns, um das Problem "digitaler Stress" umfassend zu analysieren, um dann adäquate Gegenmaßnahmen zu setzen.

In Österreich hat man erkannt, dass die betriebliche Gesundheitsvorsorge eine entscheidende Rolle bei der Vorbereitung von Arbeitnehmer:innen und Unternehmen auf zukünftige Herausforderungen spielt, insbesondere in jenen Aspekten, die im Zuge der Diskussion um die Arbeitswelt 4.0 – einer Phase des tiefgreifenden Wandels – die zentralen Rahmenbedingungen für Gesundheit und Arbeit verändern⁴⁵.

Die Arbeit im Home-Office hat sicherlich einige Vorteile, birgt aber auch die Gefahr, sich nicht mehr oder nur schwer von der Arbeit trennen zu können. In letzter Zeit wird in den Medien vermehrt über die Probleme berichtet, die das "isolierte" Arbeiten von zu Hause

⁴³ Ebd. FGÖ: https://fgoe.org/projekte_bgf

⁴⁴ Riedel et al. (2020)

⁴⁵ Antistresszentrum (2021): Hilfe bei Stress und Burnout in Wien; online verfügbar: <https://www.antistresszentrum.at/>



aus mit sich bringt: Die sozialen Kontakte nehmen zusehends ab, die digitalen Anforderungen steigen ständig, auch die zeitliche Beanspruchung, z. B. durch die vielen Videokonferenzen, ist zu hoch. Auch Eltern von schulpflichtigen Kindern müssen sich mit zusätzlichen digitalen Tools auseinandersetzen und "working mums" stehen durch Home-Schooling unter Druck. Diese These wird durch eine sehr breit angelegte Studie der Universität Wien mit dem Titel "Lernen unter COVID-19-Bedingungen" untermauert, in der 85% der befragten Schüler:innen angaben, dass sie im Homeschooling von ihren Müttern unterstützt werden⁴⁶.

Rechtlicher Rahmen für das Home-Office in Österreich

Wenn es um die Umsetzung wichtiger Maßnahmen auf der Ebene der politischen Entscheidungsträger:innen geht, wurden in Österreich gesetzgeberische Maßnahmen nur zögerlich umgesetzt. Das Thema Home-Office Regelungen erhielt durch den Beginn der COVID-19-Pandemie im Februar 2020 mehr Aufmerksamkeit, dennoch verhandelten Regierung und Sozialpartner viele Monate lang, um eine viel kritisierte Einigung zu erzielen. Am 1. April 2021 traten die neuen gesetzlichen Regelungen für die Arbeit im Home-Office in Kraft. Der größte Kritikpunkt daran ist, dass die Arbeit im Homeoffice weiterhin eine Vereinbarungssache zwischen Arbeitgeber:innen und Arbeitnehmer:innen ist. Der steuerrechtliche Teil des Home-Office Pakets wurde bereits im Februar 2021 im Nationalrat beschlossen und trat rückwirkend zum 1. Januar 2021 in Kraft, der arbeits- und unfallversicherungsrechtliche Teil zum 1. April 2021. Wir fassen hier die wichtigsten Punkte aus einem Artikel der Wirtschaftskammer Österreich (WKO) zusammen:⁴⁷

- *Arbeitnehmerschutz:* Am Geltungsbereich des Arbeitnehmerschutzgesetzes (AschG) und des Arbeitsinspektionsgesetzes (AIG) ändert sich rechtlich nichts. Kurzum: Ein Arbeitsplatz in der Wohnung der Arbeitnehmer:in wird auch in Zukunft nicht nach den Maßstäben eines Büroarbeitsplatzes überprüft werden.
- *Unfallversicherung im Home-Office:* Die derzeitige Corona-Regelung (gesetzliche Klarstellung, dass auch Tätigkeiten im Home-Office unter den Schutz der Unfallversicherung fallen) wird dauerhaft in Kraft treten.
- *Arbeitsmittel:* Es wird klargestellt, dass die Arbeitgebenden verpflichtet sind, den Arbeitnehmenden die "erforderlichen digitalen Arbeitsmittel" zur Verfügung zu stellen. Darunter versteht man PC/Laptop, Telefonie (Mobiltelefon) und Datenverbindung (Internet).
- *Arbeitszeit:* Alle Bestimmungen des Arbeitszeit- und Ruhezeitgesetzes bleiben unverändert. Im Home-Office gelten also die gleichen Bestimmungen wie am Büroarbeitsplatz.

⁴⁶ Spiel et al.,(2020), Studie der Universität Wien (2021): Lernen unter COVID-19 Bedingungen; online verfügbar: <https://lernencovid19.univie.ac.at/ergebnisse/>

⁴⁷ siehe Wirtschaftskammer Österreich (WKO, 2021): Die künftigen Homeoffice Regelungen; online verfügbar: <https://www.wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/homeoffice-die-kuenftigen-regelungen.html>



In Betrieben mit einem Betriebsrat soll es eine Betriebsvereinbarung zur Einführung und Regelung von Home-Office geben. Zu diesem Zweck wurde ein neuer gesetzlicher Anknüpfungspunkt im Arbeitsverfassungsgesetz verankert. In der Home-Office-Betriebsvereinbarungen wird Folgendes geregelt: Es geht darum, wichtige Regeln zu vereinbaren, wie z. B.: Wer in Zukunft sein eigenes digitales Arbeitsmittel (einschließlich des Internetanschlusses) nutzt, muss dafür vom Arbeitgebenden eine angemessene Vergütung erhalten. Pauschalzahlungen der Arbeitgebenden für Kosten im Home-Office sind bis zu 300 Euro pro Jahr steuerfrei. Wie bisher soll und kann der Arbeitgebende aber auch andere anfallende Kosten (Strom, Heizung, Arbeitsmöbel) übernehmen. Diese Kosten können auch pauschal erstattet werden (z. B. durch eine Betriebsvereinbarung)⁴⁸.

Das Hauptproblem besteht darin, dass es in Österreich viele kleine Unternehmen ohne Betriebsrat gibt und die Arbeitnehmenden daher oft auf das "Wohlwollen des Arbeitgebenden" angewiesen sind, wenn es um Home-Office Regelungen und Kostenerstattungen geht.

⁴⁸ siehe: Österreichischer Gewerkschaftsbund (ÖGB, 2021): Klare Regelungen für Home-Office fixiert; online verfügbar: <https://www.oegb.at/themen/arbeitsrecht/rechte-und-pflichten-am-arbeitsplatz/klare-regeln-home-fuer-homeoffice-fixiert>



3 Nationale Bedarfe

Von April bis Mai 2021 wurde in den Ländern Deutschland, Bulgarien, Spanien und Österreich eine Studie zum Projekt STRESS-LESS durchgeführt. Ziel dieser Untersuchung war es, neue Lernmethoden zur Verbesserung der Kompetenzen von Mitarbeiter:innen kleiner und mittlerer Unternehmen (KMU) in Bezug auf die Arbeit von zu Hause oder die Nutzung digitaler Technologien am Arbeitsplatz anzubieten und deren Umsetzung zu unterstützen. Der Fragebogen war in thematische Blöcke mit Fragen zur Technologienutzung (vor, während und voraussichtlich nach der Pandemie), zu Stressoren aufgrund der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT), zu Stressoren aufgrund von Home-Office, zum individuellen Bewältigungsverhalten sowie zu gesundheitlichen Folgen und Präventionsmaßnahmen unterteilt. In Kapitel 5 (Glossar) finden Sie Definitionen zu den im Projekt berücksichtigten Stressfaktoren. Insgesamt nahmen 182 Personen an der Umfrage teil.

3.1 Nationale Bedürfnisse in Deutschland

Im Allgemeinen berichten deutsche Arbeitnehmende im Vergleich zu den anderen teilnehmenden Ländern über den höchsten Ausstattungsgrad sowohl ihres Arbeitsplatzes als auch ihres Home-Office. Obwohl die deutschen Befragten ihr Wissen im Vergleich zu den anderen Ländern am höchsten einschätzen, ist es nur durchschnittlich und bietet einen Ansatzpunkt für die Verbesserung des Umgangs mit digitalem Stress. Da digitale Technologien für die deutschen Befragten ein integraler Bestandteil des Arbeitsplatzes sind, müssen sich die Unternehmen unbedingt mit diesem Thema befassen, zumal für die Zukunft eine höhere Intensität der Technologienutzung erwartet wird. Dies kann sowohl auf individueller als auch auf organisatorischer Ebene geschehen, um Möglichkeiten für den besseren Umgang mit digitalem Stress im Unternehmen zu schaffen.

Hinsichtlich der Stressoren, die durch die IKT-Nutzung entstehen, sind Verunsicherung, Omnipräsenz, Überlastung, Unterbrechung und Leistung die fünf am höchsten bewerteten Stressoren der deutschen Teilnehmer:innen. Die Verunsicherung steht an erster Stelle und hat mit dem Gefühl zu tun, dass die Fähigkeiten aufgrund der häufigen digitalen Veränderungen regelmäßig weiterentwickelt werden müssen. Aus diesem Grund müssen Manager:innen und Mitarbeiter:innen dabei unterstützt werden, ihre Fähigkeiten in Bezug auf Technologien, auf die sie angewiesen sind oder die für ihre Arbeit entscheidend sind, zu erlernen und weiterzuentwickeln. Omnipräsenz steht an zweiter Stelle und beschreibt das Gefühl, dass sich die Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben zunehmend auflösen. Überlastung wird an dritter Stelle genannt und bezieht sich auf das Gefühl, dass die Arbeitsbelastung durch den Einsatz digitaler Technologien zunimmt. Durch vereinfachte und schnellere Kommunikationskanäle und die ständige Aktualisierung von Daten und Nachrichten sind die Arbeitnehmenden ständigen Veränderungen und neuen Arbeitsaufgaben ausgesetzt. Unterbrechung steht an vierter Stelle und behandelt das Gefühl häufiger Unterbrechungen während der Arbeit. Leistung steht an fünfter Stelle und beschreibt das Gefühl, durch den Einsatz digitaler Technologien überwacht zu werden. Insgesamt wird der digitale Stress in Deutschland im Vergleich zu den Teilnehmer:innen in den anderen Ländern am geringsten angegeben: 7 von 12 Stressoren (Komplexität, Nicht-Verfügbarkeit, Unklarheit der Rolle, Unzuverlässigkeit, Eingriff in die



Privatsphäre, Ungewissheit, Überforderung) haben die niedrigsten Werte. Allerdings stehen Unsicherheit und Unterbrechung in Deutschland an zweiter Stelle, die intensiver angegangen werden sollten. Auf Unternehmensebene berichten deutsche Beschäftigte aus mittelständischen Unternehmen über ein relativ hohes Maß an digitalem Stress.

Im Vergleich zu den Stressfaktoren, die auf die IKT-Nutzung zurückzuführen sind, scheinen die Stressfaktoren für das Home-Office für die deutschen Teilnehmenden im Allgemeinen geringere Auswirkungen zu haben. Die am häufigsten genannten Faktoren waren "Home-Office und Freizeit nicht trennen zu können", "begrenzte interne Kommunikation" und "begrenzte externe Kommunikation". Der erste Faktor befasst sich mit der Situation, dass Arbeitnehmende das Gefühl haben, Arbeitszeit und Freizeit im Home-Office nicht zufriedenstellend abgrenzen zu können. Die beiden anderen thematisieren eine unzureichende oder eingeschränkte Kommunikation mit Kolleg:innen oder Vorgesetzten (intern) oder mit Kund:innen, Kooperationspartner:innen, etc. (extern) aufgrund von Home-Office. Dies kann z. B. durch eine schlechte Internetverbindung oder die fehlende Möglichkeit, persönliche Treffen abzuhalten, verursacht werden. Allerdings wurde die Ausstattung des Home-Office eher hoch eingeschätzt, sodass dieses Thema keine Probleme bereitet. Daher sollte der Schwerpunkt zunächst auf den IKT-Stressoren und dem Umgang mit ihnen liegen, da diese einen höheren Bedarf aufweisen. Sowohl bei den digitalen als auch bei den Home-Office Stressoren scheinen deutsche Arbeitnehmende besonders mit den verschwimmenden Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit zu kämpfen, die sowohl durch digitale Technologien als auch durch die Arbeit im Home-Office verursacht werden.

Insgesamt haben die deutschen Teilnehmer:innen im Vergleich zu den anderen drei Ländern die besten Werte bei den gesundheitlichen und organisatorischen Ergebnissen. Allerdings kann emotionale Erschöpfung als relevantes Thema und Folge von digitalem Stress durch IKT-Nutzung und Arbeit im Home-Office identifiziert werden.

Die deutschen Befragten bewältigen den digitalen Stress im Allgemeinen mit aktiven funktionalen oder kognitiv-funktionalen Bewältigungsstrategien wie "Ich habe mir einen Plan überlegt, was ich tun könnte" und "Ich habe die Dinge von einer positiveren Seite aus betrachtet", was gesündere Alternativen sind als dysfunktionale Strategien, z. B. das Problem zu ignorieren. Der Einsatz dieser Strategien war bei Stressoren im Home-Office und bei IKT-Stressoren ähnlich. Dennoch berichten auch deutsche Arbeitnehmer:innen teilweise über dysfunktionale Strategien zur Bewältigung des digitalen Stresses.

Was die durchgeführten und künftig gewünschten Präventionsmaßnahmen betrifft, so sind die deutschen Teilnehmenden am meisten mit Workshops und Managerschulungen vertraut und bevorzugen diese auch für die Zukunft. Weitere Präventionsmaßnahmen, die von mindestens 30% bevorzugt werden, sind internationale Schulungen, Gesundheitstage, Risikobewertung und Web-Guides. Diese Erkenntnisse bieten Ansatzpunkte für die Entwicklung von Programmen und Lernmethoden im STRESS-LESS Projekt.



3.2 Nationale Bedürfnisse in Bulgarien

Das erste, was bei der STRESS-LESS-Umfrage auffällt, ist, dass die Teilnehmenden in Bulgarien von allen untersuchten Ländern den höchsten Grad sowohl an digitalen Stress als auch Home-Office Stress haben, sich dessen aber auch am wenigsten bewusst sind. Wenn man sie fragt, ob sie gestresst sind, würden sie „nein“ oder „nicht sehr“ sagen, aber bei den verschiedenen Stressfaktoren ist ihre wahrgenommene Stressbewertung fast zwangsläufig höher. Deshalb sind wir der Meinung, dass wir in die Projektergebnisse Informationen über Stress an sich und insbesondere über digitalen Stress aufnehmen sollten, um das Bewusstsein und das Verständnis der bulgarischen KMU-Mitarbeitenden für digitalen Stress zu erhöhen. Darüber hinaus kann dies dazu beitragen, die Zielgruppe für die Teilnahme an den IO3- und IO4-Aktivitäten bzw. am Verbreitungsplan zu gewinnen.

Die wichtigsten digitalen Stressfaktoren für die Bulgaren stimmen mit den Hauptstressfaktoren der übrigen Länder überein, mit einer Ausnahme: Darüber hinaus haben die Bulgaren auch ein hohes Stressniveau durch den Eingriff in die Privatsphäre, der in den übrigen Ländern nicht so hoch ist. Dieser Stressor, der das auffälligste länderspezifische Ergebnis darstellt, wird höchstwahrscheinlich durch einen subjektiven und nicht durch einen objektiven Faktor verursacht⁴⁹. Er kann mit dem mangelnden Vertrauen in die Behörden erklärt werden, was bereits in anderen Forschungsberichten nachgewiesen wurde.

Vertrauen am Arbeitsplatz ist eine Grundvoraussetzung für Sicherheit, und fehlendes Vertrauen führt unweigerlich zu Stress. Deshalb schlagen wir vor, das Thema Vertrauen am Arbeitsplatz in das allgemeine Schulungsprogramm aufzunehmen, es aber nicht speziell als länderspezifischen Bedarf zu behandeln. Einerseits wird es helfen, die länderspezifischen Bedürfnisse in Bulgarien anzusprechen, aber andererseits ist es auch auf andere Stressoren anwendbar wie: Leistungsüberwachung und Unterbrechungen.

Was das Home-Office betrifft, so haben die Bulgaren bei den meisten der untersuchten Faktoren ebenfalls die höchsten Stresswerte. Wie in den anderen Ländern ist ein Großteil des Stresses auf die Schwierigkeiten zurückzuführen, die Arbeit vom Familienleben abzugrenzen und Zeit für Ruhe und Entspannung zu finden. Im Gegensatz zu anderen Ländern bereitet den bulgarischen Teilnehmern jedoch die interne und externe Kommunikation große Sorgen. Es scheint, dass wir uns mit der Online-Kommunikation nicht so wohl fühlen wie der Rest der Teilnehmenden, und das führt zu Stress, daher sollte dies in unserem NAP für Bulgarien angesprochen werden. Wir müssen darauf hinweisen, dass die Bulgaren bei 8 von 12 Stressoren die höchste Punktzahl erreichen (Eingriff in die Privatsphäre, Unzuverlässigkeit, Ungewissheit, Nicht-Verfügbarkeit, Unklarheit der Rolle, Komplexität, Überlastung, Unsicherheit) und bei 2 weiteren Kategorien den zweiten Platz belegen: Überlastung und Mangelndes Erfolgserlebnis.

⁴⁹ Basierend auf zwei Untersuchungen des World Happiness Index von Gallup World Poll und The Happiness of the Bulgarian Nation von der bulgarischen Verlagsgruppe MIT Press



3.3 Nationale Bedürfnisse in Spanien

Die Hauptstressoren scheinen Verunsicherung, Leistungsüberwachung, Überlastung und Ungewissheit sowie Unterbrechung zu sein.

Spanien hat die höchsten Raten bei Überlastung und Unterbrechung; die niedrigsten bei Unsicherheit und dem Gefühl, nichts zu erreichen; Kleinst- und kleine Unternehmen sind gestresster als mittlere und große Unternehmen.

Beim Thema "Unternehmensinterne Kommunikation im Home-Office ist nur bedingt möglich" hat Spanien hier den leicht niedrigsten Wert aller Länder. Entweder haben die Spanier also weniger Probleme, auf Distanz zu kommunizieren, oder sie nehmen dies nicht als solches Problem wahr?

Auch "Es ist mir nicht möglich, Arbeitszeit und Freizeit im Home-Office zufriedenstellend abzugrenzen" scheint im Vergleich zu den anderen Ländern weniger ein Problem darzustellen. Hier hat Spanien den niedrigsten Wert von allen. Aber vielleicht liegt das auch am spanischen Lebensstil, bei dem es ohnehin größere Überschneidungen zwischen beiden Lebensbereichen gibt. Es gibt keinen Unterschied im Bewältigungsverhalten zwischen Technostress und Home-Office. Die Menschen nutzen viel mehr aktive, funktionale und kognitive Bewältigungsstrategien als dysfunktionale.

Hinsichtlich der bevorzugten Präventionsmaßnahmen weist Spanien im Vergleich zu den anderen Partnerorganisationen die höchsten Werte für interne Schulungen und Risikobewertung auf, während Gesundheitstage, die in Bulgarien bevorzugt werden, oder Workshops, die in Deutschland oder Österreich bevorzugt werden, niedriger bewertet werden. Online Schulungen und online Leitfäden erreichen Werte, die zeigen, dass spanische Arbeitnehmer:innen personalisierte Lösungen bevorzugen.

3.4 Nationale Bedürfnisse in Österreich

Hinsichtlich der Digitalisierung des Arbeitsplatzes (inklusive Home-Office-Ausstattung) schätzen die österreichischen Befragten ihre Situation, wenn auch im oberen Mittelfeld, schlechter ein als die Befragten in den anderen drei Ländern. Österreich hat durch die Pandemie einen Digitalisierungsschub erfahren, aber offensichtlich gibt es noch Nachholbedarf und es sind auf jeden Fall bewusstseinsbildende Maßnahmen zum Thema Stress durch Digitalisierung notwendig.

Wie in anderen Ländern sind auch in Österreich die "Top Fünf Stressoren" aufgrund der IKT-Nutzung folgende: Unsicherheit, Leistung, Verunsicherung, Überlastung und Unterbrechung, ähnlich wie in Deutschland, aber mit etwas höheren Werten.

Hinsichtlich der Stressfaktoren im Home-Office ist zu sagen, dass in Österreich, die am häufigsten genannten Faktoren "Mir fehlt die Zeit, um mich außerhalb des Home-Office zu entspannen" und "Ich verbringe nicht gerne viel Zeit zu Hause" sind. Hier haben wir die höchsten Werte von allen Ländern. An dritter Stelle folgt "Es ist mir nicht möglich, Arbeitszeit und Freizeit im Home-Office zufriedenstellend abzugrenzen". Österreichi-



sche Arbeitnehmer:innen scheinen besonders mit den verschwimmenden Grenzen zwischen Arbeit und Freizeit zu kämpfen, die sowohl durch digitale Technologien als auch durch die Arbeit im Home-Office verursacht werden.

Hinsichtlich des allgemeinen Gesundheitszustandes liegt Österreich innerhalb der vier Länder an dritter Stelle, wobei die Unterschiede nicht sehr groß sind. Die emotionale Erschöpfung hingegen ist deutlich höher als in allen anderen Ländern.

Wie in allen anderen Ländern bewältigen die österreichischen Befragten den digitalen Stress im Allgemeinen mit aktiven, funktionalen oder kognitiv-funktionalen Bewältigungsstrategien wie "Ich habe mir einen Plan überlegt, was ich tun könnte" und "Ich habe die Dinge von einer positiveren Seite aus betrachtet", die gesündere Alternativen zu dysfunktionalen Strategien darstellen, wie z. B. das Problem zu ignorieren oder sich abzuwenden.

Was die umgesetzten und künftig erwünschten Präventionsmaßnahmen betrifft, so sind den österreichischen Befragten – wiederum sehr ähnlich wie den deutschen – Workshops, Gesundheitstage sowie Managerschulungen und interne Schulungen am vertrautesten und werden auch für künftige Maßnahmen bevorzugt.

3.5 Länderübergreifend wichtigste Erkenntnisse aus der Umfrage

Die Identifizierung dieser Schlüsselerkenntnisse ist für die weitere Entwicklung der Hauptprodukte des Projekts von Bedeutung. Wir fassen hier die wichtigsten Aspekte aller Partnerorganisationen zusammen:

Insgesamt ergab die Befragung einige interessante Fakten in Bezug auf Stress am Arbeitsplatz, der durch IKT-Nutzung und Home-Office entsteht. In allen Ländern wurde festgestellt, dass die Teilnehmenden nur einen mäßigen Wissensstand über das Thema digitaler Stress hatten. Allerdings schätzten sich die Teilnehmenden in Deutschland deutlich besser ein als die Teilnehmenden in Spanien. Dasselbe gilt für Führungskräfte im Vergleich zu Arbeitnehmenden. Im Durchschnitt schätzten Führungskräfte ihr Wissen über digitalen Stress höher ein als Arbeitnehmende.

Außerdem scheinen die Unternehmen in allen vier Ländern im Allgemeinen einen gut ausgestatteten Arbeitsplatz mit digitalen Technologien am Arbeitsplatz und zu Hause zu bieten. Dementsprechend nutzen die Arbeitnehmenden diese Technologien auch häufig. Während sich die wahrgenommene Gesamtintensität der Technologienutzung im Laufe der Zeit kaum ändert, hat sich die Nutzung einzelner Technologien, z. B. von Online-Kommunikationstools, aufgrund der COVID-Umstände verändert. Außerdem wird von den Teilnehmenden für die Zeit nach der Pandemie nur ein leichter Anstieg im Vergleich zu den beiden anderen Zeitpunkten (vor und während der Pandemie) erwartet. Gleichzeitig nimmt die Zahl der von den Teilnehmenden verwendeten Technologien während der Pandemie überraschenderweise ab. Mögliche Erklärungen für diese Beobachtung könnten ein höherer Anteil an Home-Office und das Fehlen bestimmter Technologien wie Festnetztelefone oder stationäre Computer zu Hause sein.



Was die Stressfaktoren aufgrund der IKT-Nutzung betrifft, so gaben 62% aller Teilnehmenden an, dass sie bei mindestens einem Stressfaktor stark beeinträchtigt sind. Die wichtigsten Stressfaktoren sind Unsicherheit (das Gefühl, dass die Fähigkeiten aufgrund der häufigen digitalen Veränderungen regelmäßig weiterentwickelt werden müssen), Leistungskontrolle (das Gefühl, durch den Einsatz digitaler Technologien überwacht zu werden), Überlastung (das Gefühl, dass die Arbeitsbelastung durch den Einsatz digitaler Technologien zunimmt), Omnipräsenz (das Gefühl, dass sich die Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben zunehmend auflösen) und Unterbrechung (das Gefühl, während der Arbeit häufig unterbrochen und abgelenkt zu werden). Omnipräsenz ist auch ein wichtiger Faktor für die emotionale Erschöpfung: Teilnehmenden, die hier einen höheren Wert angaben, sagten auch, sie seien emotional erschöpft. Auf Länderebene gaben vor allem die Teilnehmer:innen aus Bulgarien einen höheren Grad an digitalen Stress an. Im Gegensatz dazu gaben die Teilnehmenden in Deutschland die niedrigsten Werte an. Ein möglicher Zusammenhang könnte darin bestehen, dass die deutschen Teilnehmenden mehr über digitalen Stress wissen und sie daher in die Lage versetzt, besser damit umzugehen. In allen Ländern sind Führungskräfte tendenziell stärker gestresst als Mitarbeiter:innen. Schwerwiegende Faktoren waren Überlastung und Unsicherheit.

Was die Stressfaktoren im Zusammenhang mit der Arbeit im Home-Office betrifft, so gaben 38% aller Teilnehmenden an, dass mindestens ein Stressfaktor sie stark belastet. Die am häufigsten genannten Faktoren waren "Heimarbeit und Freizeit nicht trennen können" und "keine Zeit zum Entspannen". Teilnehmende, die bei "keine Zeit zum Entspannen" höhere Werte angaben, sagten auch, sie seien emotional erschöpfter. Was die Geschlechter betrifft, so sind Frauen aufgrund von Home-Office tendenziell stärker gestresst als Männer. Auf Länderebene sind die Ergebnisse ähnlich wie beim Stress durch die IKT-Nutzung: Die Teilnehmenden in Bulgarien gaben einen höheren Stress an, die Teilnehmenden in Deutschland meldeten die niedrigsten Werte, und die Führungskräfte sind in allen Ländern tendenziell gestresster als die Arbeitnehmer:innen. Insbesondere "keine Zeit für die private Betreuungspflichten" scheint für sie ein großer Stressfaktor zu sein.

Bei der individuellen Stressbewältigung durch IKT-Nutzung und Home-Office versuchen die Teilnehmenden mit ähnlichen Strategien zurechtzukommen, d.h. es sind keine signifikanten Unterschiede zu erkennen. Allerdings variiert die Art der Strategie. Aktiv-funktionale Bewältigung (z. B. Hilfe/Rat suchen) und kognitiv-funktionale Bewältigung (z. B. die Situation akzeptieren) werden häufiger eingesetzt als dysfunktionale Bewältigung (z. B. das Problem ignorieren).

In Bezug auf gesundheitliche und organisatorische Folgen von Stress berichteten die Teilnehmenden über Unzufriedenheit des allgemeinen Gesundheitszustands sowie über wahrgenommene Probleme hinsichtlich Produktivität und Arbeitszufriedenheit. Die berichteten Werte in Bezug auf emotionale Erschöpfung lagen ebenfalls auf einem hohen Niveau, was darauf hinweist, dass dieser Umstand für die Arbeitnehmenden ein ernstes Problem zu sein scheint. Diesbezüglich gaben die Teilnehmenden in Österreich eine deutlich höhere emotionale Erschöpfung an als die Teilnehmenden in Deutschland.

Schließlich fragte das Projektteam nach bereits umgesetzten und gewünschten Präventionsmaßnahmen. In diesem Zusammenhang nannten die Teilnehmenden Workshops und Gesundheitstage als die am meisten angebotenen und auch künftig gewünschten



Maßnahmen. Daneben haben Risikobewertung, Beratungsleitfäden und App-Guides den stärksten Zuwachs an künftig erwünschten Maßnahmen. Auf Länderebene gaben die Teilnehmende in Spanien niedrigere Werte an als in den anderen drei Ländern. Darüber hinaus variieren auch die Präferenzen zwischen den Ländern: Teilnehmende in Spanien fordern vor allem Risikobewertungen und interne Schulungen, deutsche Teilnehmende bevorzugen Workshops und Führungskräfte trainings, bulgarische Teilnehmende nennen Workshops und Gesundheitstage, Teilnehmende aus Österreich stimmen für Workshops, Führungskräfte trainings und Gesundheitstage. Die allgemeinen Zukunftserwartungen in Bezug auf Stress am Arbeitsplatz wurden uneinheitlich angegeben: Die Teilnehmenden in Spanien sind positiver eingestellt und erwarten, dass der Stress durch IKT-Nutzung und Home-Office nach der Pandemie abnehmen wird. Im Gegensatz dazu sind die Teilnehmenden in Deutschland eher pessimistisch.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die durchgeführte Studie die allgemeine Bedeutung von Stress aufgrund von IKT-Nutzung und im Home-Office aufzeigt. Darüber hinaus wurden viele interessante Einblicke in das Thema gefunden, die bei den nächsten Projektschritten helfen werden, Stress an modernen digitalen Arbeitsplätzen zu reduzieren.



4 Vorschläge zur Reduzierung von digitalem Stress

Bei der Entwicklung der Nationalen Anpassungspläne, die auf Sekundärforschung und den Ergebnissen der Umfrage basieren, haben alle Partnerorganisationen erste Vorschläge gemacht, wie im Projekt vorgegangen werden kann, um Stress nachhaltig zu reduzieren. In den nächsten Kapiteln stellen wir diese Ergebnisse vor und möchten alle am Thema Interessierten – insbesondere unsere Stakeholder und Umsetzungspartner – einladen, unsere Vorschläge zu ergänzen und ihre Ansichten mit uns zu teilen.

Diese Vorschläge beziehen sich auf unterschiedliche Ebenen bzw. Einflussbereiche: In einem ersten Schritt unterscheiden wir zwischen solchen, die Mitarbeitende eigenverantwortlich ausüben können (individuelle Ebene) und solchen, die in der Verantwortung der Geschäftsführungen liegen oder zumindest die Zustimmung der Vorgesetzten erfordern (organisatorische Ebene). Eine klare Zuordnung ist jedoch oft schwierig, da im Idealfall die Unternehmensleitung für klare Regeln sorgen sollte, die Führungskräfte/Vorgesetzten, die oft selbst unter großem Druck stehen, sollten ihre Mitarbeiter:innen unterstützen, um digitalen Stress zu vermeiden. Am besten gelingt diese Aufgabe wohl in einer Unternehmenskultur, die auf gegenseitiges Vertrauen und Verständnis und eine gute Gesprächskultur setzt. Empfehlenswert ist auch, dass die Beteiligten – egal auf welcher Ebene – bereit sind, an sich selbst zu arbeiten, um den digitalen Stress für sich und andere zu reduzieren.

Darüber hinaus sprechen wir auch Punkte an, die nur von politischen Entscheidungsträgern getroffen werden können (politische Ebene). Bei diesen Empfehlungen kann die direkte Umsetzung nicht direkt durch das Projekt beeinflusst werden, aber wir können dennoch Punkte sammeln und diese mit unseren Stakeholdern teilen.

Da die Handlungsspielräume auf der individuellen, der organisatorischen und der politischen Ebene oft nicht klar abgrenzbar sind, ordnen wir unsere Vorschläge den beiden Ebenen zu, die idealerweise zusammenarbeiten sollten (individuell-organisatorische Ebene und organisatorisch-politische Ebene), um ihre jeweiligen Ziele zu erreichen.

4.1 Ermittelte Stressoren und allgemeine Empfehlungen

Je nach Stressor können Tipps und Tricks bereits auf der individuellen Ebene helfen. Manche Stressoren erfordern jedoch weitreichendere Veränderungen in der Organisationsstruktur des Unternehmens, wie etwa interne Kommunikationsregeln, die Bereitstellung von Ansprechpartner:innen für technische Probleme oder Schulungen für Software. Nichtsdestotrotz ist das Wissen um das Vorhandensein von digitalem Stress der erste Ansatzpunkt, um ein besseres Arbeitsklima zu schaffen. Aus diesen Gründen sollten die wichtigsten IKT-Stressfaktoren in den neuen Schulungskonzepten erläutert werden, während die anderen IKT-Stressfaktoren sowie die Stressfaktoren im Home-Office nicht außer Acht gelassen werden sollten. Bitte beachten Sie in Kapitel 5 das Glossar der Stressfaktoren im STRESS-LESS-Projekt, in dem wir Definitionen aller Stressfaktoren aufgrund von digitaler Arbeit sowie Stressfaktoren aufgrund von Arbeit im Home-Office bereitstellen.

In einem ersten Schritt haben wir allgemeine Vorschläge von allen Partnern gesammelt, wie man mit diesen Stressfaktoren besser umgehen könnte:



- Manager:innen und Mitarbeiter:innen müssen dabei unterstützt werden, ihre Fähigkeiten im Umgang mit den Technologien, auf die sie angewiesen sind oder die für ihre Arbeit entscheidend sind, zu erlernen und auszubauen. IKT-Schulungen und Support bei Hard- und Softwareproblemen sind nötig, damit Mitarbeiter:innen und Führungskräfte ihre Aufgaben bewältigen können.
- Mit Hilfe individueller Tipps können die unscharfen Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben reduziert werden, z. B. durch die Trennung von Arbeits- und Privatgeräten, das bewusste Ausschalten von Arbeitsgeräten zu Hause, das bewusste Nichtbeantworten von arbeitsbezogenen Nachrichten in Urlaub und Freizeit.
- Durch vereinfachte und schnellere Kommunikationskanäle und die ständige Aktualisierung von Daten und Nachrichten sind Mitarbeiter:innen ständigen Veränderungen und neuen Arbeitsaufgaben ausgesetzt. Besonders hilfreich sind Methoden zur Strukturierung der eigenen Arbeit, z. B. können Mitarbeitende und Vorgesetzte gemeinsam festlegen, auf welche Arbeiten sie sich zuerst konzentrieren sollten.
- Es hilft, feste Zeiten zu haben, in denen man für niemanden erreichbar ist und ungestört arbeiten kann. Auch das Deaktivieren von Push-Benachrichtigungen und das Stummschalten für ein paar Stunden führt zu einem Arbeitsumfeld, in dem man ohne Unterbrechungen arbeiten kann.
- Eine transparente Kommunikation seitens des Managements ist insbesondere notwendig, um zu erklären, ob und in welchem Umfang die unternehmenseigenen Technologien zur Überwachung eingesetzt werden. Das Gefühl, "überwacht" zu werden, kann sich negativ auf das Stressempfinden auswirken.
- Vertrauen am Arbeitsplatz ist eine Grundvoraussetzung für Sicherheit, und fehlendes Vertrauen führt unweigerlich zu Stress. Dieses Thema sollte in das gesamte Schulungsprogramm aufgenommen werden, da es alle Partner:innen betrifft und mit anderen Stressfaktoren wie Leistungskontrolle und Unterbrechungen zusammenhängt.
- Bewusstseinsbildende Maßnahmen sind wichtig: Alle Stressoren (siehe Kapitel 5) und ihre Folgen sollten diskutiert werden, um ein Bewusstsein für das Problem zu schaffen.

4.2 Konkrete Anregungen für die Web- und App-Entwicklung (IO2)

Ziel der Web- und App-Entwicklung ist es, digitale Schulungsprogramme für Mitarbeitende und Führungskräfte bereitzustellen, auf die sie flexibel zugreifen können. Der erste Schritt ist, ein Bewusstsein für digitalen Stress zu schaffen: Wie entsteht digitaler Stress und wie wirkt er sich auf mich persönlich aus? Darüber hinaus werden Schulungsinhalte zum Umgang mit digitalem Stress anhand konkreter Praxisbeispiele und Tipps vermittelt, die Lernende selbst ausprobieren können. Mit Hilfe dieser Übungen sollen Mitarbeiter:innen und Führungskräften Wege aufgezeigt werden, ihr Verhalten im Umgang mit digitalen Technologien im Arbeitsalltag aktiv und bewusst anzupassen und zu verbessern, um sich weniger gestresst zu fühlen.



Im Hinblick auf die Pandemie-Situation haben wir die folgenden Vorschläge von Partnern gesammelt. Das Management sollte die folgenden Punkte beachten:

- Arbeitnehmer:innen sollten die von offizieller Seite (z. B. Gesundheitsministerium) veröffentlichten Empfehlungen zur Verfügung gestellt werden, und zwar mit dem Hinweis, diese Empfehlungen zu befolgen, auch bei der Arbeit im Home-Office.
- Lassen Sie Ihre Mitarbeiter:innen wissen, dass die Situation der Pandemie emotionale Auswirkungen haben kann, und erklären Sie ihnen, dass Angst und Stress in solchen Situationen eine normale Reaktion sind, die sich in verschiedenen Formen äußern kann, wie z. B. Grübeleien, Pessimismus, ständige Gereiztheit, schlechte Laune, Angstzustände, Konzentrationsprobleme usw. Jede Person kann dies mit unterschiedlicher Intensität erleben.
- Teilen Sie mit den Mitarbeiter:innen bewährte Empfehlungen zur Gestaltung des Arbeitsplatzes, zur Beleuchtung, zur Körperhaltung am Arbeitsplatz, zur Vorbeugung psychischer Ermüdung, zur Stressbewältigung, zu den Schlafgewohnheiten, zur körperlichen Betätigung zu Hause, zur gesunden Ernährung usw.
- Die Situation, für längere Zeit zu Hause eingeschlossen zu sein, kann zu psychischem Unbehagen führen. Um diesen Auswirkungen vorzubeugen oder sie zu verringern, können Sie die Mitarbeiter:innen mit konkreten Empfehlungen unterstützen, z. B. zu viele Informationen zu vermeiden; ständig erreichbar sein (zu müssen), kann das Risiko von Angstzuständen unnötig erhöhen; man sollte sich nur auf zuverlässige Informationsquellen verlassen und nur verlässliche Informationen an andere weitergeben; soziale Kontakte sollten unbedingt aufrecht erhalten werden; es ist hilfreich mit nahestehenden Personen zu sprechen, um Stress abzubauen, etc.

Insgesamt sind sowohl die App wie auch die Website sehr gut dafür geeignet, um verhaltensbasierte Inhalte bereitzustellen, um z. B. zur Sensibilisierung und Wissensvermittlung zum Thema digitaler Stress beizutragen. Aufgrund der wichtigen Rolle, die Führungskräfte einnehmen, sollten sie im Projekt besonders angesprochen werden, um ihr Bewusstsein in Hinblick auf digitalen Stress zu schärfen.

4.3 Konkrete Anregungen für die Blended-Learning-Lösung (IO3)

Die Blended-Learning-Lösung soll durch die Kombination von Online-Schulungen und Präsenzveranstaltungen ein vielfältiges Programm für die Lernenden abdecken. Laut der Umfrage bevorzugen viele Mitarbeiter:innen Workshops und Managementschulungen, die Teil der Präsenzlösung werden sollen, um auf bevorzugte Lernmethoden einzugehen. Ähnlich wie bei der Web- und App-Entwicklung (IO2) geht es darum, Mitarbeitenden und Führungskräften einen theoretischen Hintergrund zum Thema digitaler Stress zu vermitteln: Wie entsteht er? Welche verschiedenen Faktoren (Stressoren) gibt es? Welchen Einfluss hat er auf die Art und Weise, wie wir arbeiten? Im weiteren Verlauf wird aufgezeigt, welche Maßnahmen zur Stressprävention es grundsätzlich gibt und wie konkret mit digitalem Stress umgegangen werden kann. Die identifizierten Stressoren sollten sowohl auf individueller als auch auf organisatorischer Ebene angegangen werden (siehe Erläuterung in Abschnitt 4.1.), und zwar mit Hilfe von individuellen Maßnahmen zur Verbesserung der Situation durch die



Mitarbeitenden und Führungskräfte, sowie durch organisatorische Rahmenbedingungen und Regeln, um das Gefühl der verschwimmenden Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben zu verringern. Weitere Inhalte sollten sich mit verschiedenen Bewältigungsstrategien befassen, die den Beschäftigten auf individueller Ebene helfen und die Führungskräfte auf organisatorischer Ebene darüber informieren, wie digitaler Stress von vornherein reduziert werden kann.

Individuelle und organisatorische Ebene:

- Auf Basis der Umfrage und der fünf wichtigsten Stressfaktoren sollten Programme für bewusste Verhaltensänderungen sowie für Veränderungen der Umwelt (Organisation) entwickelt werden. Die Inhalte sollen die Entwicklung von Fähigkeiten und Selbstdisziplin unterstützen, z. B. den Umgang mit Unterbrechungen, das Widerstehen digitaler "Versuchungen", digitale Pausen für das Gehirn, körperliche Übungen zur Linderung von Nacken- und Rückenschmerzen aufgrund des häufigen Sitzens am Schreibtisch, Atemübungen zum Ausgleich des Nervensystems, Aufbau von Vertrauen im Umgang mit der Technologie, usw.
- Gimpel et al. (2020)⁵⁰ kamen in ihrer Studie zu dem Schluss, dass Mitarbeiter:innen mit mehr Erfahrung oder Vertrauen im Umgang mit digitalen Technologien und Medien besser mit der Home-Office Situation zurechtkommen, was sich auch auf die allgemeine Arbeitssituation auswirken kann. Daher können Schulungen auf individueller Ebene sowie eine offene Kommunikation mit der Geschäftsleitung, dass es in Ordnung ist, neue Technologien zunächst zu erlernen und dass es einen ständigen Wandel geben wird, dazu beitragen, dieses Problem anzugehen.
- Inhalte eines Trainingsprogramms sollten in Anlehnung an Riedl et al. (2020) Stressoren entgegenwirken⁵¹: Selbstreflexion von Gewohnheiten und Motiven, Erkennen der eigenen Ressourcen, Körperanalyse und Ernährung, Umgang mit Stress, Erschöpfung und Burnout. Förderung von Motivation und Vertrauen in Teams, Führung und Kommunikation „auf Distanz“, Zielsetzung und Leistungsbeurteilung in der virtuellen Arbeitswelt, digitale und analoge Schnittstellen in der Zusammenarbeit und effiziente Gestaltung von Online-Meetings, sowie Maßnahmen zur Überwindung technischer Qualifikationsdefizite: Um Teams in der digitalen Welt erfolgreich zu führen, bedarf es nicht nur technischer Lösungen, sondern auch sozialer Kompetenzen, um die Kluft zwischen der analogen und der virtuellen Welt zu überbrücken. Achtsamkeitsbasierte Stressreduktion und andere Methoden, die sowohl Führungskräfte als auch Mitarbeiter:innen nutzen können, um Bewältigungsstrategien auf individueller Ebene zu finden.
- Wir müssen die Eingriffe in die Privatsphäre zu einem Thema machen, das wir ansprechen können. Auf individueller Ebene könnten wir darüber sprechen, wie wir unsere Privatsphäre online schützen können und wie wir vertrauensvoller werden, um Stress möglichst zu vermeiden. Das Eindringen in die Privatsphäre auf organisatorischer Ebene könnte auf zwei Arten behandelt werden: 1) Wie wir die Privatsphäre unserer Mitarbeitenden schützen können und 2) wie wir mit unseren Mitarbeiter:innen

⁵⁰ siehe: Gimpel et al. (2020)

⁵¹ siehe Riedl et al. (2020)



über die Privatsphäre sprechen können, sodass sie verstehen, dass wir ihre Anliegen und Befürchtungen ernst nehmen.

Organisatorische Ebene und politische Ebene:

- Die Empfehlungen, die – wie oben erwähnt – von spanischen Institutionen erlassen wurden, machen deutlich, dass digitaler Stress kein individuelles Problem der Arbeitnehmer:innen ist, die einfach nur besser damit umgehen müssten. Stressoren können in der Struktur der Organisation (Arbeitsweise, Einführung von IKT, Rollenkonflikte, Veränderung der Arbeitsweise, Werkzeuge und Geräte) oder in den Fähigkeiten und Fertigkeiten des Arbeitnehmenden (digitale Fertigkeiten, Niveau der Fähigkeit, mit Herausforderungen umzugehen, usw.) identifiziert werden. Die spanische Gesetzgebung weist auf die klare Verantwortung des Arbeitgeber:innen hin, möglichen Risiken vorzubeugen, und empfiehlt Schulungen für Führungskräfte und Arbeitnehmende.
- Allerdings erfordert die Telearbeit auch mehr Ausbildung, Zusammenarbeit, Flexibilität und Verantwortung von den Mitarbeiter:innen. Sie birgt auch mögliche Risiken und Herausforderungen wie Datenschutz und Sicherheitslücken. Die ständige digitale Präsenz und Konnektivität bringen auch Folgen wie Technostress, ununterbrochene Arbeitszeiten, Computermüdigkeit und größere Isolation am Arbeitsplatz mit sich. Gemäß der Europäischen Rahmenvereinbarung über Telearbeit von 2002 und 2009, die als Grundlage für die Rahmenvereinbarung des Königlichen Gesetzesdekrets 28/2020 vom 22. September über Fernarbeit diente, sollten die Arbeitsbelastung und die Leistungsstandards denen eines vergleichbaren, am Arbeitsplatz anwesenden Arbeitnehmenden entsprechen.
- Die Untersuchung des Oficina Internacional del Trabajo (2020), das mit dem spanischen Arbeitsministerium verbunden ist, zeigt, dass Menschen im Home-Office tendenziell länger arbeiten als im Büro. Arbeitnehmer:innen, die Kinder oder Angehörige zu beaufsichtigen haben, müssen sich mehr Zeit nehmen, um ihre Arbeit zu erledigen. Wie die Ergebnisse des Fragebogens zeigen, empfinden die Spanier dies nicht so sehr als Stress, da die verschiedenen Lebensbereiche ohnehin mehr vermischt werden. Möglicherweise geht es eher darum, dass es nicht als Stress empfunden wird, da sie versuchen, irgendwie mit der Situation zurechtzukommen, denn ohne Ersparnisse oder andere Einkünfte kann man es sich nicht leisten, über Alternativen nachzudenken. Das Bewusstsein beginnt erst dann, wenn es offensichtlich ist, dass jemand an seine Grenzen stößt.
- Beispiel für ein bewährtes Verfahren aus Spanien: Es gibt Arbeitsgruppen, die mit der Aktualisierung bestehender Grundsatzdokumente und der Ermittlung von Informations- und Qualifikationslücken beauftragt sind. Darüber hinaus sind sie verpflichtet, Schulungen, Informations- und Kommunikationsmaßnahmen durchzuführen, um die Teilnahme und die psychische Gesundheit ihrer Teammitglieder während einer Telearbeitsphase zu gewährleisten. Diese Maßnahmen umfassen:
 - Schulungen über Sicherheit am Arbeitsplatz, digitale Rechte, psychosoziale, ergonomische und organisatorische Risiken.



- digitale Kommunikationsstrategien in Bezug auf Erreichbarkeit, Fristen, Erwartungen von Arbeitgebenden und Arbeitnehmenden, etc.
- Unterstützungsdienste für Arbeitnehmenden mit Ängsten und Sorgen.
- Förderung der Trennung von beruflichen und privaten Verpflichtungen durch Gewährleistung des Rechts auf Abkopplung und auf eine gewisse Autonomie bei der Verteilung der Arbeitszeit.
- Verletzung der Privatsphäre auf politischer Ebene: Organisationen können auf politischer Ebene tätig werden, indem sie die Behörden dafür sensibilisieren, dass sich die Mitarbeitenden trotz der bestehenden Gesetze in diesem Bereich nicht geschützt fühlen.
- Empfehlungen des bulgarischen Partners: Die Sensibilisierung für das Thema Polarisierung der Meinungen, Widersprüche und Konflikte in der Gesellschaft sowie wirtschaftliche Unsicherheit und ihre Auswirkungen auf das Stressniveau spielen eine wichtige Rolle. Da es sich nicht ausschließlich um ein digitales Stressproblem handelt, können wir es im Rahmen des allgemeinen Teils der Unsicherheit ansprechen, aber vielleicht einen Teil über kritisches Denken einbeziehen.

4.4 Konkrete Anregungen für die Ausbildung der Digital Stress Coaches (IO4)

Die Ausbildung zum betrieblichen Digitalstress-Coach soll Unternehmen die Möglichkeit geben, interne Experten auszubilden, die als Ansprechpartner:innen für Mitarbeitende und Führungskräfte zum Thema digitaler Stress fungieren und ihnen helfen, besser mit digitalem Stress umzugehen. Das Programm besteht aus zwei Teilen: Im ersten Teil werden den potenziellen Coaches theoretische Grundlagen zum Thema digitaler Stress vermittelt: Wie funktioniert Stress? Wie beeinflusst er die Art und Weise, wie wir arbeiten? Welche Maßnahmen zur Stressprävention gibt es? Wie kann Stress bewältigt werden? Im zweiten Teil werden Coaching-Methoden vermittelt: Es geht darum herauszufinden, wie es um die individuellen Bedürfnisse der Person steht, um sie bestmöglich zu unterstützen und effektive Lösungen zu finden. Ein weiterer Punkt ist, wie die erarbeiteten Lösungen in die Unternehmensstruktur und -kultur implementiert werden können.

- Im Verlauf der Schulung sollte die Aufmerksamkeit vor allem auf die relevanten IKT-Stressoren und die durch die Umfrage ermittelten Stressoren im Home-Office gelegt werden.
- Mit Hilfe der Coaches sollte herausgearbeitet werden, warum diese Stressoren existieren und auf welcher Ebene (individuell oder organisatorisch) sie angegangen werden sollten, um die Folgen bestmöglich zu mildern. In diesem Zusammenhang sollten spezielle Inhalte für Führungskräfte und deren entscheidende Rolle bei der Vermeidung von digitalem Stress vermittelt werden. Dabei ist es wichtig, die negativen Auswirkungen von digitalem Stress auf gesundheitliche und organisatorische Folgen aufzuzeigen, um das notwendige Bewusstsein für die Wichtigkeit des Themas zu schaffen. Darüber hinaus sollten mögliche Bewältigungsstrategien aufgezeigt werden, um



künftig besser mit Stress umgehen zu können, z. B. um emotionale Erschöpfung zu reduzieren oder zu vermeiden.

- Grundsätzlich sollten auch für diese Schulungen die Inhalte und Empfehlungen aus dem Kapitel zur Blended Learning Lösung (IO3) aufgenommen werden. Möglicherweise sollte auch eine Risikobewertung für Mitarbeiter:innen und Führungskräfte in das Training aufgenommen werden, um beurteilen zu können, wie der/die Einzelne mit digitalem Stress umgeht, um individuelle Lösungen anbieten zu können.
- Die Inhalte sollten aus der Perspektive der Organisation und der Coaches aufbereitet und durch die Coaching-Methoden ergänzt werden. Alle Partner:innen werden im weiteren Verlauf des Projekts ihre konkreten Beiträge dazu erweitern.

Bei der Planung der Schulungsstruktur und -inhalte könnte es sinnvoll sein, wie bereits oben erwähnt, zwischen verschiedenen Ebenen zu unterscheiden. Eine mögliche Struktur, um den Inhalt zu organisieren, könnte auf einer Unterscheidung wie dieser basieren:

A) Politische Entscheidungen, die angegangen werden sollten, aber schwer zu ändern sind, z. B. die Vorschriften des Innenministeriums und andere arbeitsrechtliche Bestimmungen, die sich auf die Ziele unseres Projekts auswirken.

B) Operative Entscheidungen, Richtlinien und Beschlüsse des Managements zum Stress durch die Digitalisierung (Technostress). Diese sind leichter zu lösen als die politischen, erfordern aber oft lange Abstimmungswege innerhalb des Unternehmens. Wir sollten bald damit beginnen, konkrete Inputs zu sammeln.

C) Entscheidungen, die die Beschäftigten selbst in die Hand nehmen können: z. B. klare Vereinbarungen mit ihren Vorgesetzten über digitales Arbeiten und Home-Office, das Einfordern regelmäßiger Treffen, Schulungen für digitale Tools, die für die Arbeit notwendig sind, oder sich selbst um einen regelmäßigen Austausch mit Kolleg:innen und Kund:innen kümmern, etc.

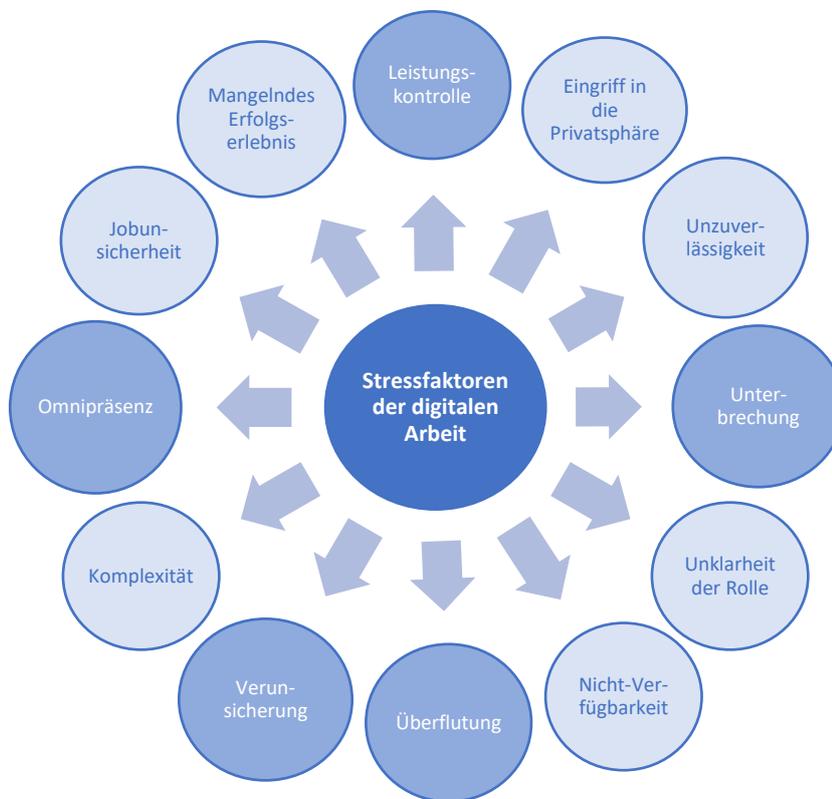
D) Eigenverantwortliche Maßnahmen, die sowohl Führungskräften als auch Arbeitnehmer:innen angeboten werden, um den durch die Digitalisierung verursachten Stress auf persönlicher Ebene besser zu bewältigen, wie z. B. das Erlernen von Strategien, um besser mit digitalem Stress umzugehen: von Entspannungsmethoden über Achtsamkeitsmethoden bis hin zu Mediation usw. Das Angebot sollte breit gefächert sein, da die Menschen unterschiedliche Bedürfnisse und Interessen haben.

5 Glossar der Stressfaktoren im Rahmen des STRESS-LESS-Projekts

Stressfaktoren der digitalen Arbeit

Einen Überblick über die im Projekt berücksichtigten relevanten Technostressfaktoren gibt Abbildung 1: Stressfaktoren der digitalen Arbeit. Die im Rahmen der STRESS-LESS-Umfrage ermittelten "Top 5 Stressoren" sind dunkelblau eingefärbt, während die weiteren identifizierten Stressoren hellblau eingefärbt sind.

Abbildung 1: Stressfaktoren der digitalen Arbeit



Quelle: Eigene Darstellung in Anlehnung an Gimpel et al. (2019)

Nr.	Digitaler Stressor	Definition
1	Komplexität	beschreibt das Gefühl, dass die eigenen Fähigkeiten für den Umgang mit digitalen Technologien am Arbeitsplatz nicht ausreichend sind.
2	Jobunsicherheit	beschreibt die Angst, den eigenen Job an andere Mitarbeitende mit höheren Kompetenzen im Umgang mit digitalen Technologien oder in Folge der Digitalisierung zu verlieren.



3	Unterbrechung	befasst sich mit dem Gefühl, während der Arbeit aufgrund der Verwendung von digitalen Technologien häufiger unterbrochen zu werden.
4	Omnipräsenz	definiert das Gefühl, dass sich die Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben zunehmend auflösen.
5	Eingriff in die Privatsphäre	befasst sich mit dem Gefühl, dass aufgrund der Verwendung von digitalen Technologien in die Privatsphäre eingegriffen wird.
6	Nicht-Verfügbarkeit	beschreibt das Gefühl, dass die benötigten digitalen Technologien nicht zur Verfügung stehen.
7	Mangelndes Erfolgserlebnis	beschreibt das Gefühl, bei der Arbeit kaum Fortschritte oder Erfolge zu erzielen, da diese bei der Nutzung digitaler Technologien häufig weniger wahrnehmbar sind.
8	Überflutung	spricht das Gefühl an, dass die Arbeitsbelastung durch den Einsatz digitaler Technologien zunimmt.
9	Leistungskontrolle	bezeichnet das Gefühl, dass durch den Einsatz von digitalen Technologien die Leistungskontrolle und -auswertung zunehmen.
10	Unklarheit der Rolle	entsteht aus dem Gefühl, dass mehr Zeit in die Lösung von Problemen mit digitalen Technologien als in die eigentliche Arbeitstätigkeit investiert werden muss.
11	Verunsicherung	befasst sich mit dem Gefühl, dass die eigenen Fähigkeiten aufgrund des stetigen digitalen Wandels regelmäßig weiterentwickelt werden müssen.
12	Unzuverlässigkeit	bezeichnet das Gefühl, dass die verwendeten digitalen Technologien unzuverlässig sind und nicht so funktionieren, wie sie sollten.

Quelle: Gimpel et al. (2019)

Stressfaktoren durch die Arbeit im Home-Office

Aufgrund der veränderten Arbeitsweise während der Pandemie wurde eine weitere Kategorie von Stressoren in die STRESS-LESS-Befragung integriert, die Aufschluss über die Stressoren gibt, denen die Menschen im Home-Office ausgesetzt sind.

Abbildung 2: Stressfaktoren durch die Arbeit im Home-Office



Quelle: Eigene Darstellung

Nr.	Stressor Home-Office	Definition
1	Interne Kommunikation	beschreibt das Gefühl, dass die interne Kommunikation im Unternehmen nur eingeschränkt möglich ist.
2	Externe Kommunikation	beschreibt das Gefühl, dass die Kommunikation mit Menschen außerhalb des eigenen Unternehmens nur eingeschränkt möglich ist.
3	Flexibilität der Arbeitszeiten	befasst sich mit der Wahrnehmung von festgelegten Arbeitszeiten im Home-Office.
4	Unzufriedenheit mit den Arbeitszeiten	definiert den Grad der Unzufriedenheit mit den eigenen Arbeitszeiten im Home-Office.
5	Zeitmangel für private Betreuung	beschreibt die Wahrnehmung, dass nicht genügend Zeit für die private Betreuung zur Verfügung steht (z. B. bei Kindern im Schulalter)
6	Untrennbarkeit von Heimarbeit und Freizeit	befasst sich mit dem Gefühl, dass die Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben durch das Home-Office verschwimmen.



7	Keine Zeit zum Entspannen	definiert das Gefühl, wegen des Home-Office keine Zeit für Entspannung zu haben.
8	Unzufrieden, viel Zeit zuhause zu verbringen	Beschreibt den Grad der Unzufriedenheit mit der Menge an Zeit, die man zu Hause verbringt.



6 Links und Downloads

Auf unserer Website können Sie diesen Bericht und verschiedene andere Informationen über das Projekt STRESS-LESS herunterladen. Folgen Sie uns auch auf LinkedIn und bleiben wir in Kontakt!

STRESS-LESS-Website: www.stress-less-project.eu

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/showcase/stress-less-project>

BF/M-Projektseite: <https://www.bfm-bayreuth.de/stressless/>



7 Literaturverzeichnis

- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (2021): Ley de prevención de riesgos laborales (LPRL); online verfügbar: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1995-24292>
- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (2020): Königliches Gesetzesdekret 28/2020; online verfügbar: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-11043>
- ALPHA Forschung. (2020): НЕГАТИВНА РАВНОСМЕТКА ЗА 2020-ТА ПОД ЗНАКА НА КОВИД-19. ОПТИМИЗЪМ ЗА 2021 В ОЧАКВАНЕ НА ВАКСИНА И ИКОНОМИЧЕСКО ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ; online verfügbar: <https://alpharesearch.bg/post/974-negativna-ravnosmetka-za-2020-ta-pod-znaka-na-kovid-19.html>
- ALPHA Forschung. (2020): НЕГАТИВНА РАВНОСМЕТКА ЗА 2020-ТА ПОД ЗНАКА НА КОВИД-19. ОПТИМИЗЪМ ЗА 2021 В ОЧАКВАНЕ НА ВАКСИНА И ИКОНОМИЧЕСКО ВЪЗСТАНОВЯВАНЕ; online verfügbar: <https://alpharesearch.bg/post/974-negativna-ravnosmetka-za-2020-ta-pod-znaka-na-kovid-19.html>
- ALPHA Forschung. (2020): ОТРАЖЕНИЕ НА КРИЗАТА С КОРОНАВИРУСА ВЪРХУ БЪЛГАРСКИТЕ ГРАЖДАНИ И СТОПАНСКИТЕ СУБЕКТИ. ЧАСТ I; online verfügbar: <https://alpharesearch.bg/post/967-otrajenie-na-krizata-s-koronavirusa-vurhu-bulgarskite-grajdani-i-stopanskite-subekti.html?lang=bg>
- Antistresszentrum (2021): Hilfe bei Stress und Burnout in Wien; online verfügbar: <https://www.antistresszentrum.at/>
- Wirtschaftskammer Österreich (WKO, 2021): Die künftigen Homeoffice Regelungen; online verfügbar: <https://www.wko.at/service/arbeitsrecht-sozialrecht/homeoffice-die-kuenftigen-regelungen.html>
- Bakker, A. B. (2004): Die Verwendung des Modells der Arbeitsanforderungen zur Vorhersage von Burnout und Leistung. Human Resource Management, 43, S. 83-104.
- Bakker, A. B. (2007): Das Modell der Arbeitsanforderungen und Ressourcen: State of the Art. Journal of Managerial Psychology
- Barber, L. K. (2015): Bitte antworten Sie so schnell wie möglich: Telefondruck am Arbeitsplatz und Erholung der Mitarbeiter. Journal of Occupational Health Psychology
- Bund Verlag (2020): Kommt endlich ein Anspruch auf Homeoffice? online verfügbar: <https://www.bund-verlag.de/aktuelles~Kommt-endlich-ein-Anspruch-auf-Homeoffice-~.html>
- КОДЕКС НА ТРУДА. (2020); online verfügbar: <https://www.lex.bg/laws/ldoc/1594373121>
- Cox, A. (2015, 07 15): Scoping study for a foresight on new and emerging occupational safety and health (OSH) risks and challenges; online verfügbar: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/37e59a3f-08aa-4472-872a-3daf0cc9305d/language-en>
- Day, A. P. (2012): Wahrgenommene Anforderungen der Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT) an die Ergebnisse der Mitarbeiter: The moderating effect of organizational ICT support. Journal of Occupational Health, 17(4)
- Fonds Gesundes Österreich (FGÖ): Betriebliche Gesundheitsförderungsprojekte; online verfügbar: https://fgoe.org/projekte_bgf
- Gallup International - Bulgarien. (2020): Българите подкрепят отваряне на 21 декември; online verfügbar: <https://www.gallup-international.bg/44194/bulgarians-support-the-21st-december-easing-of-measures/>



- Gimpel, H., Lanzl, J., Regal, C., Urbach, N., Wischniewski, S., Tegtmeier, P., ... & Derra, N. D. (2019): Gesund digital arbeiten?! Eine Studie zu digitalem Stress in Deutschland
- Gimpel, H., Bayer, S., Lanzl, J., Regal, C., Schäfer, R., & Schoch, M. (2020). Digitale Arbeit während der COVID-19-Pandemie. Eine Studie zu den Auswirkungen der Pandemie auf Arbeit und Stress in Deutschland
- Haufe (2021): Was bei Homeoffice-Regelungen zu beachten ist; online verfügbar:
https://www.haufe.de/personal/arbeitsrecht/homeoffice-was-beim-arbeiten-von-zuhause-zu-beachten-ist_76_301172.html
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (2020): Prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debida al covid-19. recomendaciones para el empleador; online verfügbar:
<https://www.insst.es/documents/94886/712882/Riesgos+psicosociales+y+trabajo+a+distancia+por+Covid-19.+Recomendaciones+para+el+empleador.pdf/70cb49b6-6e47-49d1-8f3c-29c36e5a0d0f>
- ИИНЧ-БАН. (2020, 03 29): Института за изследване на населението и човека на Българската академия на науките; online verfügbar: <http://www.bas.bg/2020/03/29/>
- Knani, M. (2013): Explorative Studie über die Auswirkungen der Einführung neuer Technologien auf Burnout und Präsentismus. Internationale Zeitschrift für Wirtschaft und Management
- Leung, L. (2011): Auswirkungen von IKT-Verbundenheit, Durchlässigkeit, Flexibilität und negativen Spillover-Effekten auf Burnout und Zufriedenheit mit Beruf und Familie. Human Technology: Eine interdisziplinäre Zeitschrift über Menschen in IKT-Umgebungen
- Leyh, C., & Bley, K. (2016): Digitalisierung: Chance oder Risiko für den deutschen Mittelstand?-Eine Studie ausgewählter Unternehmen. HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik
- Nationales Statistisches Amt. (2020): NSI.bg; online verfügbar:
https://www.nsi.bg/sites/default/files/files/pressreleases/ACT_NF2020-11_covid.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2020): El teletrabajo durante la pandemia de COVID-19 y después de ella; online verfügbar: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---travail/documents/publication/wcms_758007.pdf
- Österreichischer Gewerkschaftsbund (ÖGB, 2021): Klare Regelungen für Home-Office fixiert; online verfügbar: <https://www.oegb.at/themen/arbeitsrecht/rechte-und-pflichten-am-arbeitsplatz/klare-regeln-home-fuer-homeoffice-fixiert>
- Pfaffinger, K. (2020): Veränderte Stressformen als Folge einer digitalisierten Arbeit. München: Ludwig-Maximilians-Universität
- Real Instituto Elcano (2021): Challenges and opportunities for Spain in times of Covid-19; online verfügbar:
http://www.realinstitutoelcano.org/wps/portal/rielcano_en/contenido?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/elcano/elcano_in/zonas_in/wp01-2021-chislett-challenges-and-opportunities-for-spain-in-times-of-covid-19
- Riedl, R., Fischer, T., Kalischko, T., Reuter, M. (2020): Digitaler Stress - Eine Befragungsstudie im deutschsprachigen Raum
- НАРЕДБА № 7 ОТ 15 АВГУСТ 2005 Г. ЗА МИНИМАЛНИТЕ ИЗИСКВАНИЯ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ЗДРАВΟΣЛОВНИ И БЕЗОПАСНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД ПРИ РАБОТА С ВИДЕОДИСПЛЕИ. (2005, 26.08.): online verfügbar: <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135509298>



НАРЕДА № 15 ОТ 31 МАЙ 1999 Г. ЗА УСЛОВИЯТА, РЕДА И ИЗИСКВАНИЯТА ЗА
РАЗРАБОТВАНЕ И ВЪВЕЖДАНЕ НА ФИЗИОЛОГИЧНИ РЕЖИМИ НА ТРУД И ПОЧИВКА ПО
ВРЕМЕ НА РАБОТА. (1999, 06 15); online verfügbar: <https://www.lex.bg/laws/ldoc/-549687807>

НАРЕДБА ЗА РАБОТНОТО ВРЕМЕ, ПОЧИВКИТЕ И ОТПУСКИТЕ. (2020, 06 23); online verfügbar:
<https://www.lex.bg/laws/ldoc/-552858623>

Seguridad y Salud en el Trabajo (2021): Estrés laboral; online verfügbar: <https://www.insst.es/estres-laboral>

Spiel et al.,(2020), Studie der Universität Wien (2021): Lernen unter COVID-19 Bedingungen; online verfügbar: <https://lernencovid19.univie.ac.at/ergebnisse/>

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007): Die Auswirkungen von Technostress auf Rollenstress und Produktivität. Zeitschrift für Management-Informationssysteme

UGT Union General de Trabajadores (2016): Guía de buenas prácticas empresariales en Gestión del Estrés Laboral; online verfügbar:
https://www.ugt.es/sites/default/files/node_gallery/Galeria%20Publicaciones/Guia%20Gestion%20Estres%20WEB.pdf

Yun, H. K. (2012): Eine neue offene Tür: Der Einfluss des Smartphones auf Work-to-Life-Konflikte, Stress und Widerstand. Internationale Zeitschrift für elektronischen Handel

ЗАКОН ЗА ЗДРАВΟΣЛОВНИ И БЕЗОПАСНИ УСЛОВИЯ НА ТРУД. (2017, 12 5): online verfügbar:
<https://lex.bg/laws/ldoc/2134178305>



Projekt-Koordinator



BF/M

Kontakt: Nicholas Daniel Derra
nicholas.derra@bfm-bayreuth.de

Projektpartner



HAFELEKAR

Kontakt: Paul Schober
Paul.schober@hafelekar.at



HORIZON SOFTWARE SOLUTIONS

Kontakt: Vesselin Vassilev
vesselin.vassilev@horizont.co.uk



CONSULTARIA DE INNOVACION SOCIAL

Kontakt: Angela Pittl
angela.pittl@cis-es.org



HAPPINESS ACADEMIE

Kontakt: Valia Dankova
valia@happinessacademy.eu

