



IMS LUXEMBOURG
Inspiring More Sustainability

FLOW

— DER LEITFADEN —

FÜR DIGITALE BALANCE
AM ARBEITSPLATZ

LUXEMBOURG'S LEADING NETWORK FOR CORPORATE RESPONSIBILITY

INHALTSVERZEICHNIS

| | |
|------------------|---|
| EINLEITUNG | 4 |
|------------------|---|

1. INDIVIDUELLE PRAKTIKEN

| | |
|---|----|
| ▶ Effektive E-Mails verfassen | 8 |
| ▶ Häufigkeit des E-Mail-Abrufs reduzieren | 9 |
| ▶ Die Kontrolle über die eigene Mailbox behalten | 10 |
| ▶ Kommunikation auf die Arbeitszeit beschränken | 11 |
| ▶ Geeignete digitale Werkzeuge wählen | 12 |
| ▶ Sich Zeiten der Nichterreichbarkeit gönnen | 13 |
| ▶ Die digitale Balance des Teams fördern | 14 |
| ▶ Sich Zeit für die Beantwortung von E-Mails nehmen | 15 |
| ▶ Kontakte für Zeiten der Abwesenheit bestimmen | 16 |

2. ORGANISATORISCHE PRAKTIKEN

| | |
|--|----|
| ▶ Mitarbeiter im Umgang mit E-Mails schulen | 18 |
| ▶ Schulung zu Gemeinsinn und digitalem Respekt anbieten | 19 |
| ▶ Geeignete digitale Werkzeuge anbieten | 20 |
| ▶ Firmen-Smartphones zur Verfügung stellen | 21 |
| ▶ Eine Charta für das Recht auf Nichterreichbarkeit erarbeiten | 22 |
| ▶ Für die Risiken der Übervernetzung sensibilisieren | 23 |
| ▶ Diskussionsgruppen zum Thema Übervernetzung anbieten | 24 |
| ▶ Geeignete digitale Werkzeuge gestalten | 25 |
| ▶ Regelmäßig Technostresslevels messen | 26 |

MEHR ERFAHREN

| | |
|---|----|
| ▶ Bibliografie - Individuelle Praktiken | 28 |
| ▶ Bibliografie - Organisatorische Praktiken | 30 |

EINLEITUNG

Dieser Leitfaden für bewährte Praktiken ist Teil des Techwell-Projekts, dessen Ziel es ist, die psychische Gesundheit am Arbeitsplatz in einer digitalen Umgebung zu fördern, indem die Herausforderungen der Übervernetzung, der Informationsüberlastung und der gestiegenen Anforderungen an die Produktivität bewältigt werden. Der Leitfaden wurde von IMS Luxembourg realisiert und von Digital Luxembourg, der Handelskammer von Luxemburg, der Arbeitnehmerkammer von Luxemburg, dem Staatsministerium, dem Arbeitsministerium sowie der Europäischen Union und dem Europäischen Sozialfonds finanziert.

Jeden Tag werden weltweit 320 Milliarden E-Mails ausgetauscht¹, und diese Zahl steigt mit jedem Jahr. 70 % der empfangenen E-Mails werden in weniger als sechs Sekunden abgerufen, aber es dauert anschließend länger als eine Minute, um wieder die gleiche Produktivität wie vor der Unterbrechung zu erreichen². Angesichts dieser Überlastung werden die Arbeitstage immer länger oder zumindest immer mehr von der Informationsverarbeitung in Anspruch genommen. Die verschiedenen Kommunikationsmittel summieren sich, bis sie schließlich einen unverdaulichen „Schichtkuchen“³ bilden. Es ist daher nicht überraschend, dass die Kommunikation über die normale Arbeitszeit hinaus stattfindet und eine Form der Übervernetzung hervorruft. Auch wenn diese Art der „ständigen Bereitschaft“ von manchen Menschen aufgrund der ihrer Meinung nach größeren Autonomie gewollt wird, hat sie meistens negative Auswirkungen auf die Work-Life-Balance und das Wohlbefinden im Allgemeinen⁴. „Technostress“, d. h. Stress, der durch den übermäßigen oder unangemessenen Gebrauch digitaler Technologien verursacht wird, ist aber nicht zwangsläufig unabwendbar. Es gibt individuelle, organisatorische und Management-Lösungen, um Stress abzubauen und

die digitale Erfahrung in ein motivierenderes und angenehmeres Abenteuer zu verwandeln. In diesem Dokument wurden die wichtigsten Lösungen zusammengestellt.

Die folgenden Seiten enthalten Informationsblätter, die eine Reihe bewährter Praktiken vorstellen. Es empfiehlt sich, sie in der vorgeschlagenen Reihenfolge anzuwenden, um in den Organisationen das digitale Wohlbefinden zu fördern. Die Informationsblätter sind in zwei Gruppen unterteilt: individuelle Praktiken und organisatorische Praktiken.



¹ Radicati (2021): Email statistics report, 2021-2025. The Radicati Group, Inc. <https://www.radicati.com/?p=17209>

² Jackson, T. W., Dawson, R., & Wilson, D. (2001): The cost of email interruption. *Journal of Systems and Information Technology*, 5(1), 81-92.

³ Kalika, M., Boukef, N., & Isaac, H. (2007): La théorie du millefeuille et l'usage des TIC dans l'entreprise. *Revue Française de Gestion*, 33(172), 117-129.

⁴ Stich, J.-F., Farley, S., Cooper, C. L., & Tarafdar, M. (2015): Information and communication technology demands: outcomes and interventions. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2(4), 327-345.

FLOW
— DER LEITFADEN —
FÜR DIGITALE BALANCE
AM ARBEITSPLATZ

Dieses Projekt wird unterstützt von:



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère d'État

Service des médias et des communications



Kofinanziert von der
Europäischen Union

1.

INDIVIDUELLE
PRAKTIKEN



EFFEKTIVE E-MAILS VERFASSEN

BESCHREIBUNG

Unklare und falsch adressierte E-Mails sind eine Quelle für erheblichen digitalen Stress. Sie bewirken Zeitverschwendung und erhöhen die Arbeitsbelastung. Um digitalen Stress für alle zu verringern, sollten sich daher alle bemühen, effektive E-Mails zu verfassen, und dabei so gut wie möglich die folgenden Grundsätze beachten:

- ▶ Die Betreffzeile einer E-Mail sollte den Inhalt und falls zutreffend die erwarteten Aktionen und Fristen nennen.
- ▶ Der Inhalt einer E-Mail sollte so kurz und präzise wie möglich sein. Vermeiden Sie Akronyme. Höflichkeit ist unverzichtbar.
- ▶ Die Zahl der Empfänger einer E-Mail ist auf ein absolutes Minimum zu beschränken.
- ▶ Anhänge sollten sparsam verwendet oder durch Links ersetzt werden.
- ▶ Eine E-Mail ist während der eigenen Arbeitszeit und der der Empfänger zu versenden.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie den Grad Ihrer **Überlastung durch E-Mails**⁵.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“
5 = „Trifft voll und ganz zu“

Je effektiver die verfassten E-Mails sind, desto höher ist die Endpunktzahl.

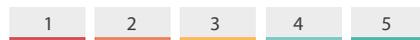
1. **Es gelingt mir, meine E-Mails effizient zu bearbeiten.**



2. **Ich kann die Menge an E-Mails, die ich erhalte, problemlos verwalten.**



3. **Ich schaffe es, schnell auf E-Mails zu antworten, die ich beantworten muss.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Effizient verfasste E-Mails reduzieren den Stress ihrer Empfänger und verhindern, dass sie wertvolle Zeit verlieren. Man benötigt auch weniger Zeit, um sie zu verfassen.

⁵ Dabbish, L. A., & Kraut, R. E. (2006): Email overload at work: an analysis of factors associated with email strain. Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative Work, 431-440.



HÄUFIGKEIT DES E-MAIL-ABRUFES REDUZIEREN

BESCHREIBUNG

Die Mehrheit der Beschäftigten reagiert auf eine eingehende E-Mail in weniger als sechs Sekunden und benötigt dann im Durchschnitt länger als eine Minute, um wieder die gleiche Produktivität wie vor der Unterbrechung zu erreichen. Bei 50 eingehenden E-Mails pro Tag geht mehr als eine Stunde Arbeitszeit verloren.

Eine bewährte Praxis besteht daher darin, die Häufigkeit des E-Mail-Abrufs so weit wie möglich zu reduzieren, um Unterbrechungen zu vermeiden. **E-Mails dreimal pro Tag abzurufen gilt als optimale Häufigkeit.**

Alternativ dazu können „Push“-Unterbrechungen blockiert werden, indem man das Telefon oder die Mailbox auf lautlos stellt oder bestimmte Zeiten am Tag und in der Woche blockiert, um E-Mails gruppiert zu bearbeiten.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie das Niveau Ihres **digitalen Stresses**⁶.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“
5 = „Trifft voll und ganz zu“

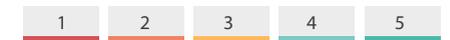
1. **Ich bemühe mich, Nachrichten schnell zu beantworten.**



2. **Es fällt mir schwer, mich auf etwas anderes zu konzentrieren, wenn ich eine Nachricht erhalte.**



3. **Ich kann mich erst dann voll auf meine Aufgaben konzentrieren, wenn ich meine Nachrichten beantwortet habe.**



4. **Ich kann erst aufhören, an eine Nachricht zu denken, wenn ich sie beantwortet habe.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Wenn Sie Ihre E-Mails, sofern dies möglich ist, seltener abrufen, reduzieren Sie die Anzahl der Unterbrechungen im Tagesablauf und können so Ihre Produktivität deutlich steigern.

⁶ Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015): Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. Journal of Occupational Health Psychology, 20(2), 172-189.



DIE KONTROLLE ÜBER DIE EIGENE MAILBOX BEHALTEN

BESCHREIBUNG

Empfänger, die einem ununterbrochenen Strom von E-Mails ausgesetzt sind, können Strategien entwickeln, um ihn zu beherrschen. Es geht darum, sich mit den folgenden Funktionen vertraut zu machen und sie dann so oft wie möglich zu nutzen:

- ▶ **Automatische Filter** ermöglichen es, eingehende E-Mails nach vorher festgelegten Regeln zu ordnen. Der Posteingang wird sortiert und die Bearbeitung von E-Mails wird erleichtert.
- ▶ **Abwesenheitsnachrichten und Weiterleitungen** sind bei Abwesenheit einzurichten, um die Erwartungen der Absender zu erfüllen.
- ▶ **Sortier-, Kennzeichnungs- und Archivierungsfunktionen** sorgen, besonders wenn sie tagsüber rigoros genutzt werden, für einen übersichtlichen Posteingang.
- ▶ **Die Funktionen zur Aufgabenverwaltung** (Erinnerungen, Flaggen, spezielle Ordner) ermöglichen eine produktivere Nutzung von E-Mails.
- ▶ **Die Abrufhäufigkeit und Benachrichtigungen auf ein Minimum zu beschränken** ermöglicht die Reduzierung von Unterbrechungen.

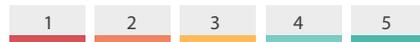
MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie den Grad Ihrer **Überlastung durch E-Mails**⁷.

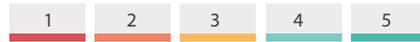
Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“
5 = „Trifft voll und ganz zu“

1. **Es gelingt mir, meine E-Mails effizient zu bearbeiten.**



2. **Ich kann die Menge an E-Mails, die ich erhalte, problemlos verwalten.**



3. **Ich schaffe es, schnell auf E-Mails zu antworten, die ich beantworten muss.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Diese Maßnahmen zur Verwaltung von Mailboxen zielen darauf ab, die Informationsüberlastung der Nutzer zu verringern, und zwar insbesondere derjenigen, die kontinuierlich große Mengen an E-Mails verarbeiten müssen.

⁷ Dabbish, L. A., & Kraut, R. E. (2006): Email overload at work: an analysis of factors associated with email strain. Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative Work, 431-440.



KOMMUNIKATION AUF DIE ARBEITSZEIT BESCHRÄNKEN

BESCHREIBUNG

Da es schwierig ist, auf eine eingehende Kommunikation nicht zu reagieren, sollte die Person, die die Kommunikation einleitet, dafür unbedingt einen geeigneten Zeitpunkt wählen. Es kann zwar bequem sein, gelegentlich abends oder am Wochenende zu arbeiten, aber man sollte unbedingt darauf achten, zu diesen Zeiten keine Nachrichten zu versenden, da sonst die Gefahr einer Übervernetzung der Gesprächspartner besteht.

Eine gute Praxis ist es, das Versenden von Nachrichten zu verzögern, z. B. indem man die in den meisten Mailboxen vorhandene Funktion des zeitversetzten Sendens nutzt, damit die Zustellung einer E-Mail während der Arbeitszeit erfolgt.

Auch wenn sich dadurch am Montagmorgen die Nachrichten häufen könnten, ist dies das kleinere Übel.

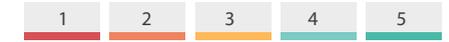
MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie Ihr **Technostresslevel**⁸.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“
5 = „Trifft voll und ganz zu“

1. **Digitale Werkzeuge bewirken, dass ich weniger Zeit mit meiner Familie verbringe.**



2. **Aufgrund der digitalen Werkzeuge muss ich auch im Urlaub mit meiner Arbeit in Kontakt bleiben.**



3. **Ich habe das Gefühl, dass mein Privatleben von digitalen Werkzeugen überschwemmt wird.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Wenn Sie sich darauf beschränken, während Ihrer Arbeitszeit und der Ihrer Gesprächspartner zu kommunizieren, können Sie die Übervernetzung aller in der Organisation reduzieren.

⁸ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008): The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.



GEEIGNETE DIGITALE WERKZEUGE WÄHLEN

BESCHREIBUNG

E-Mails sind in Organisationen derart weit verbreitet, dass sie oft auch dann für die Kommunikation eingesetzt werden, wenn andere digitale Werkzeuge besser geeignet wären. Dieser „standardmäßige“ E-Mail-Einsatz führt zu Überlastung und Unterbrechungen.

Bevor Sie eine E-Mail versenden, sollten Sie sich daher die richtigen Fragen stellen:

- ▶ **Ist E-Mail das geeignetste digitale Werkzeug?** Emotionale (z. B. Zurechtweisung) und komplexe Kommunikation erfolgt am besten im persönlichen Gespräch. Dokumente werden effizienter über Intranets oder Cloud-Dienste übermittelt.
- ▶ **Welche digitalen Werkzeuge würden die Adressaten meiner Kommunikation für meine Interaktion mit ihnen vorziehen?** Die Einen würden das Telefon bevorzugen, andere eine E-Mail. Einfühlungsvermögen zu zeigen und über die bevorzugten Werkzeuge der Gesprächspartner zu kommunizieren, kann deren digitalen Stress erheblich verringern.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie, in welchem Maß **Sie E-Mail standardmäßig verwenden**⁹.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“
5 = „Trifft voll und ganz zu“

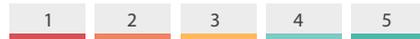
1. **Meine Kollegen wissen nicht, welches Kommunikationsmittel ich am liebsten verwende.**



2. **Meine Kollegen kommunizieren mit mir per E-Mail, obwohl sie auch ein anderes Kommunikationsmittel verwenden könnten (z. B. ein persönliches oder ein Telefongespräch).**



3. **Meine Kollegen senden mir Unterlagen per E-Mail, obwohl sie auch eine andere Software zur gemeinsamen Nutzung von Dokumenten verwenden könnten (z. B. SharePoint, Portal, ERP, Skype for Business).**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Die Wahl der richtigen digitalen Werkzeuge für die Kommunikation hilft, digitalen Stress und Informationsüberlastung der Gesprächspartner zu verringern.

⁹ Tarafdar, M., Wenninger, H., & Stich, J.-F. (2023): Email Overload: Investigating Technology-fit Antecedents and Job-related Outcomes. The Data Base for Advances in Information Systems, 54(2), 77-96.



SICH ZEITEN DER NICHTERREICHBARKEIT GÖNNEN

BESCHREIBUNG

Übervernetzung schwächt die Work-Life-Balance und stört den Arbeitsalltag durch Unterbrechungen.

Es ist daher unerlässlich, sich Zeiten der Nichterreichbarkeit zu gönnen, und zwar zu kritischen Tageszeiten, z. B. während Besprechungen oder außerhalb der Arbeitszeiten.

Dazu empfiehlt es sich, digitale Werkzeuge auf lautlos („nicht stören“) zu stellen. Produktivitätsanwendungen im Stil der Pomodoro-Technik können verwendet werden, um die Konzentration und die Nichterreichbarkeit über bestimmte Zeiträume zu maximieren.

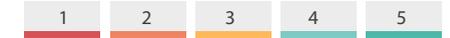
MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie das Niveau Ihres **digitalen Stresses**¹⁰.

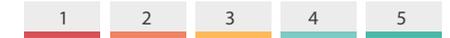
Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“
5 = „Trifft voll und ganz zu“

1. **Ich bemühe mich, Nachrichten schnell zu beantworten.**



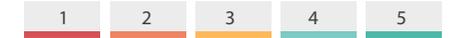
2. **Es fällt mir schwer, mich auf etwas anderes zu konzentrieren, wenn ich eine Nachricht erhalte.**



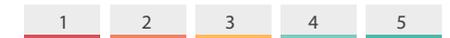
3. **Ich kann mich erst dann voll auf meine Aufgaben konzentrieren, wenn ich meine Nachrichten beantwortet habe.**



4. **Ich kann erst aufhören, an eine Nachricht zu denken, wenn ich sie beantwortet habe.**



5. **Ich habe oft das Bedürfnis, Nachrichten in dem Moment zu beantworten, in dem ich sie erhalte.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Die Reduzierung von Übervernetzung und digitalem Stress ermöglicht eine Verbesserung des Wohlbefindens, aber auch eine Steigerung der Produktivität. Multitasking ist für viele Menschen schädlich und hat aufgrund der dadurch verursachten Unterbrechungen negative Auswirkungen auf ihre Produktivität.

¹⁰ Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015): Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. Journal of Occupational Health Psychology, 20(2), 172-189.



DIE DIGITALE BALANCE DES TEAMS FÖRDERN

BESCHREIBUNG

Vorgesetzte stehen in der ersten Reihe, wenn es um die Work-Life-Balance ihrer Mitarbeiter geht. Sie liefern implizit auch die Standards für die Kommunikation und den digitalen Stress im Team. Sie spielen daher eine entscheidende Rolle bei der Verringerung von digitalem Stress. Um diese Rolle in vollem Umfang wahrzunehmen, sollten Vorgesetzte im Rahmen der Möglichkeiten, die die Arbeit bietet, Einfühlungsvermögen zeigen. Wer in Bezug auf die familiären und privaten Bedürfnisse entgegenkommend ist, kann die negativen Auswirkungen der Übervernetzung ausgleichen. Dieses Einfühlungsvermögen lässt sich entwickeln, indem Vorgesetzte, z. B. bei den jährlichen Mitarbeitergesprächen aber auch in kürzeren Abständen, nach den Erwartungen und Bedürfnissen ihrer Mitarbeiter im Bereich Work-Life-Balance fragen.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

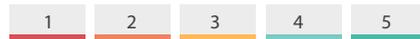
Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie das Niveau der **Unterstützung Ihrer Work-Life-Balance durch das Management**¹¹.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

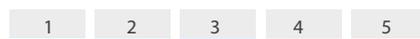
1. **Im Allgemeinen sind die Vorgesetzten in meiner Organisation recht entgegenkommend, wenn es um familiäre Bedürfnisse geht.**



2. **Die Leitung meiner Organisation ermutigt die Vorgesetzten, Verständnis für die familiären und persönlichen Sorgen der Beschäftigten zu zeigen.**



3. **In meiner Organisation werden die Beschäftigten dabei unterstützt, ein Gleichgewicht zwischen ihrer Arbeit und ihrem Familienleben zu finden.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Die Förderung der Work-Life-Balance durch das Management hat das Ziel, der Übervernetzung entgegenzuwirken.

¹¹ Thompson, C. A., Beauvais, L. L., & Lyness, K. S. (1999): When Work-Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work-Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-Family Conflict. Journal of Vocational Behavior, 54(3), 392-415.



SICH ZEIT FÜR DIE BEANTWORTUNG VON E-MAILS NEHMEN

BESCHREIBUNG

Im Gegensatz zur Postzustellung, die nur einmal am Tag erfolgt, kommt E-Mail in einem kontinuierlichen Strom an. Eine übereilte Antwort aus dem Stegreif birgt das Risiko von Konflikten und Missverständnissen. Wenn möglich sollten Sie daher die Geschwindigkeit der E-Mail-Beantwortung etwas reduzieren.

Da E-Mail-Kommunikation asynchron ist, ist es akzeptabel, nicht sofort zu antworten. Es ist besser, sich Zeit zu nehmen, um eine verständliche, kurze und höfliche Nachricht zu verfassen. Wenn eine E-Mail außerhalb der Arbeitszeit eingeht, kann zeitversetztes Senden genutzt werden, damit die Antwort während der Arbeitszeit versendet wird, um die Übervernetzung nicht weiter zu verschärfen. Es ist zudem besser, gründlich über die Liste der Empfänger nachzudenken, anstatt auf „Allen antworten“ zu klicken oder zu vielen Personen eine Kopie zu senden. Man sollte sich auch fragen, ob es sinnvoll ist, eine E-Mail mit einer E-Mail zu beantworten, oder besser, das Kommunikationsmittel zu wechseln und z. B. mündlich zu kommunizieren.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie das Niveau Ihres **digitalen Stresses**¹².

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

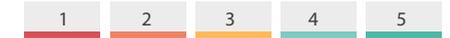
1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

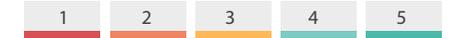
1. **Ich bemühe mich, Nachrichten schnell zu beantworten.**



2. **Es fällt mir schwer, mich auf etwas anderes zu konzentrieren, wenn ich eine Nachricht erhalte.**



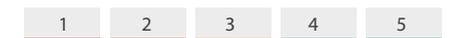
3. **Ich kann mich erst dann voll auf meine Aufgaben konzentrieren, wenn ich meine Nachrichten beantwortet habe.**



4. **Ich kann erst aufhören, an eine Nachricht zu denken, wenn ich sie beantwortet habe.**



5. **Ich habe oft das Bedürfnis, Nachrichten in dem Moment zu beantworten, in dem ich sie erhalte.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Die Geschwindigkeit der E-Mail-Beantwortung etwas zu verlangsamen, reduziert Unterbrechungen und Übervernetzung und fördert gleichzeitig andere, für die unmittelbare Kommunikation relevantere Werkzeuge.

¹² Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015): Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. Journal of Occupational Health Psychology, 20(2), 172-189.



KONTAKTE FÜR ZEITEN DER ABWESENHEIT BESTIMMEN

BESCHREIBUNG

Außerhalb der Arbeitszeit und während des Urlaubs kontaktiert zu werden, bedeutet Übervernetzung. Es kommt jedoch vor, dass eine Arbeit eine permanente Reaktionsfähigkeit erfordert. Für diesen Fall sollten Sie „Backup“-Kontakte bestimmen, d. h. Kollegen, die in Ihrer Abwesenheit Ihre Vorgänge und Kunden übernehmen können. Sie können zum Beispiel eine Matrix der kritischen Aufgaben erstellen, für die ein Backup-Kontakt notwendig ist.

Anschließend können Sie automatische Anrufbeantworter einrichten, um Anfragen bei Abwesenheit an diese Backup-Kontakte weiterzuleiten. Ticketing-Systeme können die automatische Weiterleitung von Nachrichten ebenfalls sicherstellen.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie Ihr **Technostresslevel**¹³.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

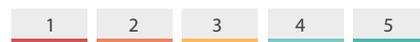
1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

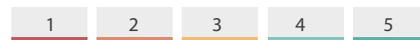
1. **Digitale Werkzeuge bewirken, dass ich weniger Zeit mit meiner Familie verbringe.**



2. **Aufgrund der digitalen Werkzeuge muss ich auch im Urlaub mit meiner Arbeit in Kontakt bleiben.**



3. **Ich habe das Gefühl, dass mein Privatleben von digitalen Werkzeugen überflutet wird.**



2. ORGANISATORISCHE PRAKTIKEN



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Diese bewährte Praxis zielt darauf ab, Übervernetzung und digitalen Stress zu verringern.

¹³ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008): The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.



MITARBEITER IM UMGANG MIT E-MAIL SCHULEN

BESCHREIBUNG

E-Mail ist das am häufigsten verwendete digitale Werkzeug, aber dennoch sind nur wenige Menschen für den Umgang damit richtig geschult. Um Technostress abzubauen, ist es von entscheidender Bedeutung, den Beschäftigten Schulungen für die Nutzung und das Verfassen von E-Mails anzubieten. Eine solche Schulung könnte folgende Inhalte umfassen:

1. **Einführung in die grundlegenden und die erweiterten Funktionen**
2. **Präsentation und Analyse problematischer E-Mails (Spam, Inkohärenz, Unhöflichkeit)**
3. **Simulation für den richtigen Umgang mit problematischen E-Mails (sortieren, analysieren, antworten)**
4. **Gemeinsames Verfassen von Chartas für den Umgang mit E-Mails zum Mitnehmen und Verteilen**
5. **Abschlussdiskussion und Feedback**

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

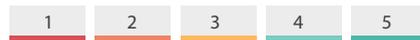
Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie **die E-Mail-Menge, die zwischen den Beschäftigten ausgetauscht wird** (objektive Messung), aber **befragen Sie die Beschäftigten auch mithilfe der Items aus dem Instrument zur Überlastung durch E-Mails¹⁴**.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

1. **Es gelingt mir, meine E-Mails effizient zu bearbeiten.**



2. **Ich kann die Menge an E-Mails, die ich erhalte, problemlos verwalten.**



3. **Ich schaffe es, schnell auf E-Mails zu antworten, die ich beantworten muss.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Beschäftigte, die im Umgang mit E-Mails geschult sind, sind weniger gestresst und erzeugen selbst weniger Stress bei ihren Empfängern. Die Fähigkeit, kurze und präzise E-Mails an eine gerechtfertigte Anzahl von Empfängern zu senden, reduziert die kollektive digitale Überlastung. Wer weiß, wie man den Posteingang verwaltet (Sortieren, Archivieren, Einstellung der Abruffrequenz usw.), kann auch die eigene digitale Überlastung reduzieren. Je mehr E-Mails die Schulungsteilnehmer zu bearbeiten haben, desto positiver wird sich ein solcher Kurs für sie auswirken.

¹⁴ Dabbish, L. A., & Kraut, R. E. (2006): Email overload at work: an analysis of factors associated with email strain. Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative Work, 431-440.



SCHULUNG ZU GEMEINSINN UND DIGITALEM RESPEKT ANBIETEN

BESCHREIBUNG

Digitaler Stress kann zu Kommunikationssituationen führen, in denen Gemeinsinn und Respekt außer Acht gelassen werden. Ein sehr schneller Austausch kann zu Missverständnissen und Konflikten führen. Es ist daher notwendig, dass alle Beschäftigten die wichtigsten Regeln für den Umgang mit digitalen Werkzeugen kennen. Die Schulung im Umgang mit E-Mail (siehe Informationsblatt Seite 18) befasst sich zum Teil mit diesen Fragen. Schulungen dieser Art können auch für die anderen digitalen Werkzeuge, z. B. Instant Messaging, angeboten werden. Workshops zu Empathie und interkultureller Kommunikation können ebenfalls hilfreich sein. Es gibt auch spezifische Workshops zum Thema Gemeinsinn und Respekt, wie z. B. die CREW-Workshops (Civility, Respect and Engagement in the Workplace). Man kann zudem einen Abschnitt über Gemeinsinn und Cybermobbing in die IT-Chartas der Organisationen aufnehmen.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

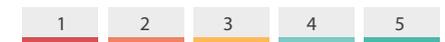
Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie das Niveau Ihrer Belastung durch **Cybermobbing¹⁵**.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

1. **Ich habe Nachrichten in einem negativem Tonfall erhalten.**



2. **Ich habe Nachrichten erhalten, die aggressiv formuliert sind (und z. B. Großbuchstaben, Fettdruck oder mehrere Ausrufezeichen enthalten).**



3. **Zu meiner Person gab es Mitteilungen, die meine Glaubwürdigkeit untergraben haben.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Diese bewährten Praktiken haben das Ziel, Stress und Konflikte zu verringern, die durch unangemessene Kommunikation entstehen.

¹⁵ Farley, S., Coyne, I., Axtell, C., & Sprigg, C. (2016): Design, development and validation of a workplace cyberbullying measure, the WCM. Work & Stress, 30(4), 293-317.



GEEIGNETE DIGITALE WERKZEUGE ANBIETEN

BESCHREIBUNG

E-Mails sind in Organisationen derart weit verbreitet, dass sie oft auch dann für die Kommunikation eingesetzt werden, wenn andere digitale Werkzeuge besser geeignet wären. Dieser „standardmäßige“ E-Mail-Einsatz führt zu Überlastung und Unterbrechungen. Es ist besser, sicherzustellen, dass eine Vielzahl von Werkzeugen angeboten wird, vor allem aber, dass die Nutzungsbedingungen dieser Werkzeuge erläutert werden.

Für jedes Werkzeug kann eine Schulung sowie eine Liste mit besonders geeigneten Aufgaben vorgeschlagen werden.

Beispielsweise kann Instant Messaging für dringende und kurze Nachrichten geeigneter sein als E-Mail, während das Intranet für informative Top-down-Kommunikation der E-Mail vorgezogen werden kann. Dateien sollten auf dedizierten Systemen geteilt werden, um die Mailboxen zu entlasten und die Arbeit zu erleichtern, wenn Mitarbeiter abwesend sind.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie, in welchem Maß die **digitalen Werkzeuge Ihren beruflichen Anforderungen** entsprechen¹⁶.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

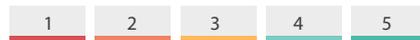
1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

1. **Meine Organisation stellt mir digitale Werkzeuge zur Verfügung, die für die Kommunikation mit meinen Kollegen nützlich sind.**



2. **Meine Organisation stellt mir digitale Werkzeuge zur Verfügung, die für meine Arbeit nützlich sind.**



3. **Meine Organisation stellt mir eine ausreichende Auswahl an digitalen Werkzeugen zur Verfügung, um mit meinen Kollegen zu kommunizieren.**



4. **Meine Organisation ist flexibel, wenn es darum geht, welche digitalen Werkzeuge ich nutzen kann und welche nicht.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Die Bereitstellung geeigneter digitaler Werkzeuge für die Kommunikation ermöglicht, den digitalen Stress und die Informationsüberlastung der Beschäftigten zu verringern.

¹⁶ Tarafdar, M., Wenninger, H., & Stich, J.-F. (2023): Email Overload: Investigating Technology-fit Antecedents and Job-related Outcomes. The Data Base for Advances in Information Systems, 54(2), 77-96.



FIRMEN-SMARTPHONES ZUR VERFÜGUNG STELLEN

BESCHREIBUNG

Wenn geschäftliche Nachrichten und Anrufe auf dem privaten Smartphone eingehen, wird es noch schwieriger, auf eingehende Benachrichtigungen und Kommunikationen nicht sofort zu reagieren. Die Parametrierung des E-Mail-Abrufs und der Zeiten der Nichterreichbarkeit ist kompliziert und wird in der Regel ignoriert. Es besteht eine echte Gefahr, das Privatleben mit dem Berufsleben zu vermischen.

Es empfiehlt sich daher, den Beschäftigten ein eigenes Smartphone für die berufliche Kommunikation anzubieten. Dieses Smartphone kann bei Bedarf zudem gesichert werden. Die dedizierte Telefonnummer kann z. B. auch verhindern, dass sich WhatsApp-Chatschleifen zwischen Kollegen (die spontan entstehen können) mit privaten Schleifen vermischen.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen sie Ihr **Technostresslevel**¹⁷.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

1. **Digitale Werkzeuge bewirken, dass ich weniger Zeit mit meiner Familie verbringe.**



2. **Aufgrund der digitalen Werkzeuge muss ich auch im Urlaub mit meiner Arbeit in Kontakt bleiben.**



3. **Ich habe das Gefühl, dass mein Privatleben von digitalen Werkzeugen überflutet wird.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Die Bereitstellung eines Firmen-Smartphones ermöglicht, die private von der geschäftlichen Kommunikation zu trennen, und fördert somit die Work-Life-Balance.

¹⁷ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008): The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.



EINE CHARTA FÜR DAS RECHT AUF NICHTERREICHBARKEIT ERARBEITEN

BESCHREIBUNG

Das Recht auf Nichterreichbarkeit ist mittlerweile in vielen Ländern, darunter Luxemburg und Frankreich, verankert. Daher sollte eine Charta erarbeitet werden, in der die praktischen und technischen Modalitäten der Nichterreichbarkeit festgelegt sind. Alle in diesem Leitfaden vorgeschlagenen bewährten Praktiken könnten in einer solchen Charta ihren Platz finden – einige reduzieren die Übervernetzung direkt, andere indirekt (z. B. durch die Verringerung von Unterbrechungen oder von digitaler Überlastung). Wie dieser Leitfaden für bewährte Praktiken kann diese Charta sowohl die von der Organisation ergriffenen Schutzmaßnahmen (z. B. Schulungen, Sensibilisierungskampagnen) als auch die Verpflichtungen der Beschäftigten enthalten, um auf ihrer Ebene zur Etablierung einer Kultur des Rechts auf Nichterreichbarkeit beizutragen. Zudem sollte nach Möglichkeit ein „Recht“ auf Nichterreichbarkeit und nicht eine „Pflicht“ zur Nichterreichbarkeit eingerichtet werden, um die Beschäftigten nicht in spezifischen Situationen in Schwierigkeiten zu bringen. Neben dieser Charta des Rechts auf Nichterreichbarkeit, die für alle Beschäftigten gilt, ist es sinnvoll, in jedem Team klare und von allen geteilte Kommunikationsregeln aufzustellen.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie Ihr **Technostresslevel**¹⁸.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

1. **Digitale Werkzeuge bewirken, dass ich weniger Zeit mit meiner Familie verbringe.**



2. **Aufgrund der digitalen Werkzeuge muss ich auch im Urlaub mit meiner Arbeit in Kontakt bleiben.**



3. **Ich habe das Gefühl, dass mein Privatleben von digitalen Werkzeugen überflutet wird.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Die Erarbeitung einer gut durchdachten Charta für das Recht auf Nichterreichbarkeit soll dazu beitragen, sowohl die Übervernetzung als auch Überlastung und Unterbrechungen zu reduzieren. Die Wirkung ist daher sowohl psychologisch (für die Beschäftigten) als auch wirtschaftlich (für die Organisation).

¹⁸ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008): The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.



FÜR DIE RISIKEN DER ÜBERVERNETZUNG SENSIBILISIEREN

BESCHREIBUNG

Übervernetzung wird nicht immer als Problem wahrgenommen und aus Sorge um „Professionalität“ manchmal sogar gewünscht. Sie ist jedoch nicht ohne Risiken. Daher sollten die Beschäftigten für diese Risiken sensibilisiert werden, z. B. mit der Durchführung von Workshops zu diesem Thema oder durch eine Kommunikation im Intranet. Bewährte Praktiken aus diesem Leitfaden können in gezielten Mitteilungen vorgeschlagen werden.

Die Sensibilisierung sollte sich vor allem an Vorgesetzte richten, die sowohl die hauptsächlichen Opfer als auch die hauptsächlichen Auslöser der Übervernetzung sind. Vorgesetzte haben die Pflicht, mit gutem Beispiel voranzugehen, da ihre eigenen Gepflogenheiten implizit Standards der Übervernetzung schaffen.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie Ihr **Technostresslevel**¹⁹.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

1. **Digitale Werkzeuge bewirken, dass ich weniger Zeit mit meiner Familie verbringe.**



2. **Aufgrund der digitalen Werkzeuge muss ich auch im Urlaub mit meiner Arbeit in Kontakt bleiben.**



3. **Ich habe das Gefühl, dass mein Privatleben von digitalen Werkzeugen überflutet wird.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Sensibilisierung schafft ein Bewusstsein für die Gefahren der Übervernetzung mit dem Ziel, sie zu verringern. Sie sorgt dabei auch dafür, dass Nichterreichbarkeit wünschenswert wird.

¹⁹ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008): The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.



DISKUSSIONSGRUPPEN ZUM THEMA ÜBERVERNETZUNG ANBIETEN

BESCHREIBUNG

Für die Beschäftigten ist es nicht einfach, die Risiken der Übervernetzung und die möglichen Lösungen zu erkennen. Übervernetzung wird oft außerhalb der Arbeitszeit und des Arbeitsplatzes im familiären Umfeld erlebt und kann daher eine Erfahrung sein, die man isoliert macht. In Diskussionsgruppen kann man sich bewusst werden, dass andere Beschäftigte dieselben Probleme haben. Wenn Chartas für das Recht auf Nichterreichbarkeit nicht angeboten oder nicht ausreichend umgesetzt werden, wenden Beschäftigte ihre eigenen Lösungen an. In Diskussionsgruppen können daher sowohl Probleme als auch Tipps zu deren Behebung besprochen werden. Ihre Inhalte müssen vertraulich behandelt werden und die Teilnehmenden müssen sich verpflichten, diese Vertraulichkeit zu wahren.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

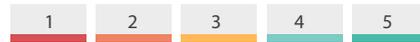
Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie Ihr **Technostresslevel**²⁰.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

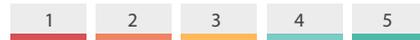
1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

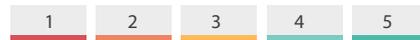
1. **Digitale Werkzeuge bewirken, dass ich weniger Zeit mit meiner Familie verbringe.**



2. **Aufgrund der digitalen Werkzeuge muss ich auch im Urlaub mit meiner Arbeit in Kontakt bleiben.**



3. **Ich habe das Gefühl, dass mein Privatleben von digitalen Werkzeugen überflutet wird.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Diskussionsgruppen zu Übervernetzung können helfen, die Isolation zu überwinden, die Übervernetzung zu verringern und damit die **Work-Life-Balance zu verbessern**.

²⁰ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008): The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.



GEEIGNETE DIGITALE WERKZEUGE GESTALTEN

BESCHREIBUNG

Falls Ihre Organisation den Beschäftigten personalisierte oder intern entwickelte digitale Werkzeuge anbietet, ist es von entscheidender Bedeutung, diese Werkzeuge so zu gestalten, dass die Risiken von Technostress und digitalem Stress minimiert werden. Ein Werkzeug, das zur Verringerung von Technostress entwickelt wurde, ist ein einfaches, zuverlässiges Werkzeug mit UX-Design*, das klare und priorisierte Informationen liefert sowie eine Benutzerunterstützung (z. B. in Form von Hilfemenüs, Dokumentationen und Helpdesks) anbietet. Positive Feedbackschleifen können die Nutzer zusätzlich vor Technostress schützen.

* UX-Design (User Experience Design) besteht darin, die Nutzung einer Website, einer Anwendung oder eines Dienstes einfach, angenehm und effizient zu gestalten.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie Ihr **Technostresslevel**²¹.

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

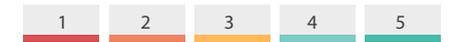
1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

1. **Ich beherrsche die digitalen Werkzeuge nicht ausreichend, um die Arbeit zufriedenstellend zu bewältigen.**



2. **Ich finde nicht genug Zeit, um dazuzulernen und meine Fähigkeiten zur Nutzung digitaler Werkzeuge zu verbessern.**



3. **Ich finde es oft zu kompliziert, digitale Werkzeuge zu verstehen und zu nutzen.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Eine gute Gestaltung digitaler Werkzeuge kann Technostress und damit Überlastung bei der Nutzung dieser Werkzeuge reduzieren.

²¹ Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008): The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.



REGELMÄSSIG TECHNOSTRESSLEVELS MESSEN

BESCHREIBUNG

Technostress (Stress, der durch die Nutzung digitaler Werkzeuge entsteht) ist sowohl für die Beschäftigten (psychosoziale Risiken) als auch für die Organisation (Produktivitätsverluste) schädlich. Wenn Sie Technostress regelmäßig messen, können Sie ihn unter Kontrolle behalten. Diese Messung kann auch als Benchmark für Abteilungen oder Teams dienen, um sicherzustellen, dass keine Abteilung oder kein Team einem besonderen Risiko für Technostress ausgesetzt ist.

Nebenstehend werden vereinfachte Items für die Messung vorgeschlagen. Für eine umfassendere Messung und zur Berücksichtigung der fünf Dimensionen von Technostress (Überlastung, Invasion, Komplexität, Unsicherheit und Ungewissheit) kann es ratsamer sein, das im Artikel unten genannte vollständige Instrument zu verwenden.

MESSUNG DER WIRKSAMKEIT

Um die Wirksamkeit dieser Praxis zu messen, beurteilen Sie Ihr **Technostresslevel**²².

Lesen Sie dazu die folgenden Vorschläge sorgfältig durch und wählen Sie auf einer Skala von 1 bis 5 die Option aus, die Ihrer Meinung nach am ehesten zutrifft.

1 = „Trifft überhaupt nicht zu“

5 = „Trifft voll und ganz zu“

1. **Digitale Werkzeuge zwingen mich dazu, mehr Arbeit zu erledigen, als ich bewältigen kann.**



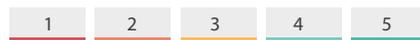
2. **Ich habe das Gefühl, dass mein Privatleben von digitalen Werkzeugen überschwemmt wird.**



3. **Ich finde es oft zu kompliziert, digitale Werkzeuge zu verstehen und zu nutzen.**



4. **Ich muss meine digitalen Kompetenzen ständig aktualisieren, um nicht ersetzt zu werden.**



5. **Es gibt immer neue Entwicklungen der digitalen Werkzeuge, die wir in unserem Unternehmen verwenden.**



BEABSICHTIGTE WIRKUNG

- ▶ Die Messung von Technostress ermöglicht es, potenzielle Probleme zu erkennen und zu beheben.

²² Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Qiang Tu. (2008): The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. Information Systems Research, 19(4), 417-433.

WEITERE INFORMATIONEN / BIBLIOGRAFIE

1. INDIVIDUELLE PRAKTIKEN

▶ Effektive E-Mails verfassen (Seite 8)

Byron, K. (2008): Carrying Too Heavy a Load? The Communication and Miscommunication of Emotion by Email. *Academy of Management Review*, 33(2), 309-327.

- Dieser wissenschaftliche Artikel untersucht ausführlich die Frage der Kommunikation und der Entschlüsselung von Emotionen im E-Mail-Austausch.

▶ Häufigkeit des E-Mail-Abrufs reduzieren (Seite 9)

Kushlev, K., & Dunn, E. W. (2015): Checking email less frequently reduces stress. *Computers in Human Behavior*, 43, 220-228.

- Dieser wissenschaftliche Artikel untersucht die Effizienz einer Beschränkung des E-Mail-Abrufs auf drei Mal am Tag.

▶ Die Kontrolle über die eigene Mailbox behalten (Seite 10)

Russell, E., Jackson, T. W., Fullman, M., & Chamakiotis, P. (2023): Getting on top of work email: A systematic review of 25 years of research to understand effective work email activity. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.

- Dieser wissenschaftliche Artikel befasst sich umfassend mit Strategien der E-Mail-Verwaltung.

▶ Kommunikation auf die Arbeitszeit beschränken (Seite 11)

Stich, J.-F., Farley, S., Cooper, C. L., & Tarafdar, M. (2015): Information & communication technology demands: outcomes and interventions. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2(4), 327-345.

- Dieser wissenschaftliche Artikel untersucht die Effizienz einer Beschränkung des E-Mail-Abrufs auf drei Mal am Tag.

▶ Geeignete digitale Werkzeuge wählen (Seite 12)

Tarafdar, M., Wenninger, H., & Stich, J.-F. (2023): Email Overload: Investigating Technology-fit Antecedents and Job-related Outcomes. *The Data Base for Advances in Information Systems*, 54(2), 77-96.

- Dieser wissenschaftliche Artikel befasst sich umfassend mit Strategien der E-Mail-Verwaltung.

▶ Sich Zeiten der Nichterreichbarkeit gönnen (Seite 13)

Li, H., Gupta, A., Luo, X., & Warkentin, M. (2011): Exploring the impact of instant messaging on subjective task complexity and user satisfaction. *European Journal of Information Systems*, 20(2), 139-155.

- Dieser wissenschaftliche Artikel befasst sich mit der Auswirkung von Unterbrechungen auf Beschäftigte mit einer und mit mehreren Aufgaben.

▶ Die digitale Balance des Teams fördern (Seite 14)

Thompson, C. A., Beauvais, L. L., & Lyness, K. S. (1999): When Work-Family Benefits Are Not Enough: The Influence of Work-Family Culture on Benefit Utilization, Organizational Attachment, and Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 54(3), 392-415.

▶ Sich Zeit für die Beantwortung von E-Mails nehmen (Seite 15)

Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015): Please Respond ASAP: Workplace Telepressure and Employee Recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 172-189.

- Dieser wissenschaftliche Artikel befasst sich mit den Risiken, die durch den Druck entstehen, eingehende Nachrichten sofort zu beantworten.

▶ Kontakte für Zeiten der Abwesenheit bestimmen (Seite 16)

Mazmanian, M. (2013): Avoiding the Trap of Constant Connectivity: When Congruent Frames Allow for Heterogeneous Practices. *Academy of Management Journal*, 56(5), 1225-1250.

- Dieser wissenschaftliche Artikel befasst sich mit den Risiken, die durch den Druck entstehen, eingehende Nachrichten sofort zu beantworten.

WEITERE INFORMATIONEN / BIBLIOGRAFIE

2. ORGANISATORISCHE PRAKTIKEN

▶ Mitarbeiter im Umgang mit E-Mail schulen (Seite 18)

Soucek, R., & Moser, K. (2010): Coping with information overload in email communication: Evaluation of a training intervention. *Computers in Human Behavior*, 26(6), 1458-1466.

- In diesem wissenschaftlichen Artikel wird ein Schulungsprogramm vorgestellt und seine Wirksamkeit bewertet.

▶ Schulung zu Gemeinsinn und digitalem Respekt anbieten (Seite 19)

West, B., Foster, M., Levin, A., Edmison, J., & Robibero, D. (2014): Cyberbullying at work: In search of effective guidance. *Laws*, 3(3), 598-617.

- Dieser wissenschaftliche Artikel enthält konkrete Vorschläge zur Bekämpfung von Cybermobbing am Arbeitsplatz.

▶ Geeignete digitale Hilfsmittel anbieten (Seite 20)

Tarafdar, M., Wenninger, H., & Stich, J.-F. (2023): Email Overload: Investigating Technology-fit Antecedents and Job-related Outcomes. *The Data Base for Advances in Information Systems*, 54(2), 77-96.

- In diesem wissenschaftlichen Artikel wird ein Schulungsprogramm vorgestellt und seine Wirksamkeit bewertet.

▶ Firmen-Smartphones zur Verfügung stellen (Seite 21)

Mazmanian, M., Orlikowski, W. J., & Yates, J. (2013): The autonomy paradox: The implications of mobile email devices for knowledge professionals. *Organization Science*, 24(5), 1337-1357.

- Dieser Artikel befasst sich mit den Risiken, die mit der Nutzung von Smartphones am Arbeitsplatz verbunden sind.

▶ Eine Charta für das Recht auf Nichterreichbarkeit erarbeiten (Seite 22)

Stich, J.-F., Farley, S., Cooper, C. L., & Tarafdar, M. (2015): Information and communication technology demands: outcomes and interventions. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 2(4), 327-345.

- Dieser Artikel befasst sich mit den Risiken der Übervernetzung und daher mit der Notwendigkeit, den Beschäftigten Modalitäten der Nichterreichbarkeit anzubieten.

▶ Für die Risiken der Übervernetzung sensibilisieren (Seite 23)

Cavazotte, F., Heloisa Lemos, A., & Villadsen, K. (2014): Corporate smart phones: professionals' conscious engagement in escalating work connectivity. *New Technology, Work and Employment*, 29(1), 72-87.

▶ Diskussionsgruppen zum Thema Übervernetzung anbieten (Seite 24)

Leonardi, P. M., Treem, J. W., & Jackson, M. H. (2010): The connectivity paradox: Using technology to both decrease and increase perceptions of distance in distributed work arrangements. *Journal of Applied Communication Research*, 38(1), 85-105.

▶ Geeignete digitale Werkzeuge gestalten (Seite 25)

Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J.-F. (2019): The technostress trifecta techno eustress, techno distress and design: An agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6-42.

- In diesem wissenschaftliche Artikel werden Gestaltungsmöglichkeiten vorgeschlagen, um Technostress zu reduzieren.

▶ Regelmäßig Technostresslevels messen (Seite 26)

Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J.-F. (2019): The technostress trifecta techno eustress, techno distress and design: An agenda for research. *Information Systems Journal*, 29(1), 6-42.

- In diesem wissenschaftlichen Artikel wird das Phänomen des Technostresses ausführlich dargestellt.



IMS LUXEMBOURG
Inspiring More Sustainability



Dieses Projekt wird unterstützt von:



Kofinanziert von der
Europäischen Union

LUXEMBURGS FÜHRENDES NETZWERK FÜR CORPORATE RESPONSIBILITY

IMS Luxembourg
B.P. 2085
L-1020 Luxembourg

Hauptsitz:
33 rue du Puits Romain
L-8070 Bertrange

Tel.: + 352 26 25 80 13
info@imslux.lu
www.imslux.lu

Sie finden uns auf:
LinkedIn, Instagram, Facebook, Youtube, Flickr