



Umgang mit digitalem Stress

SELBSTFÜRSORGE
IN DER DIGITALEN ARBEIT



AGENDA

- Vorstellung und Erwartungen
- Allgemeines zum Thema Stress
- Selbstfürsorge im digitalen Umfeld
- Drei exemplarische Phänomene aus der digitalen Welt
 - Nicht-Abschalten können
 - Ständige Erreichbarkeit
 - Missverständnisse in der digitalen Kommunikation
- Handlungsempfehlungen & weitere Informationen

STRESS IST LEBENSNOTWENDIG UND INDIVIDUELL

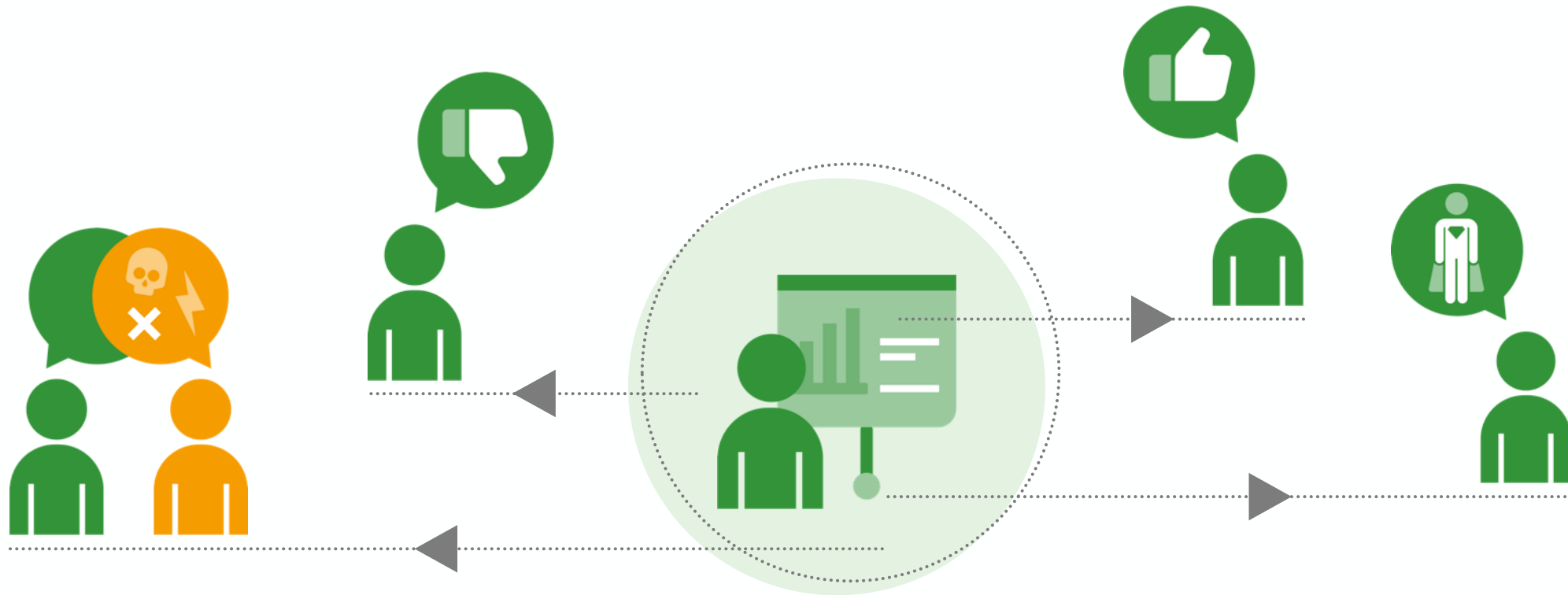


INNERE BEWERTUNG

Wie wir auf Stressoren reagieren, entscheidet zunächst das Unbewusste.

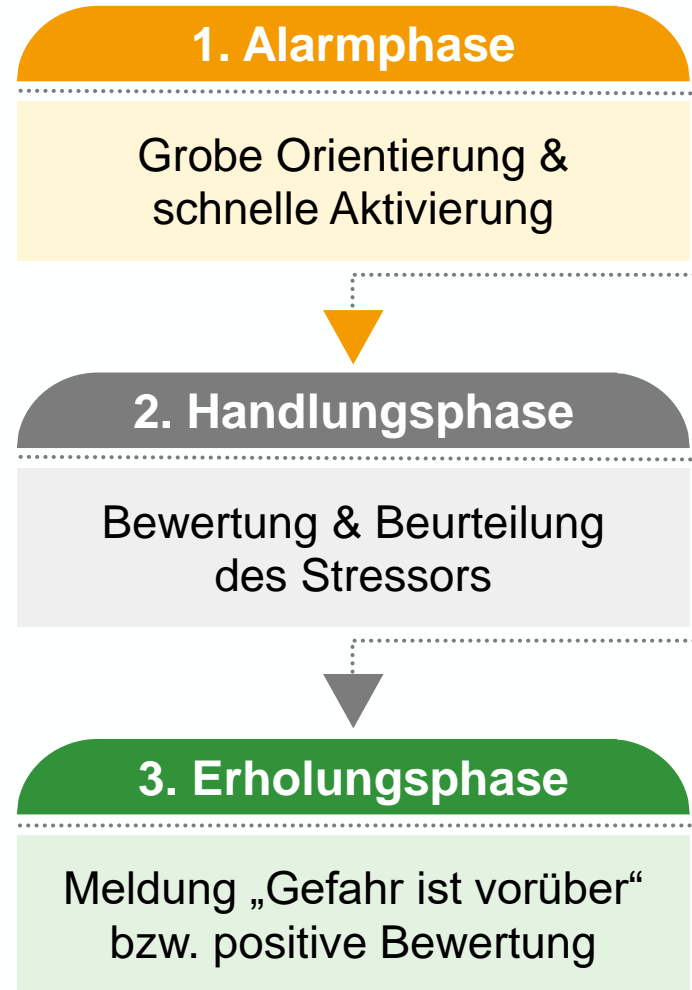


GLEICHE SITUATION – UNTERSCHIEDLICHE SICHT

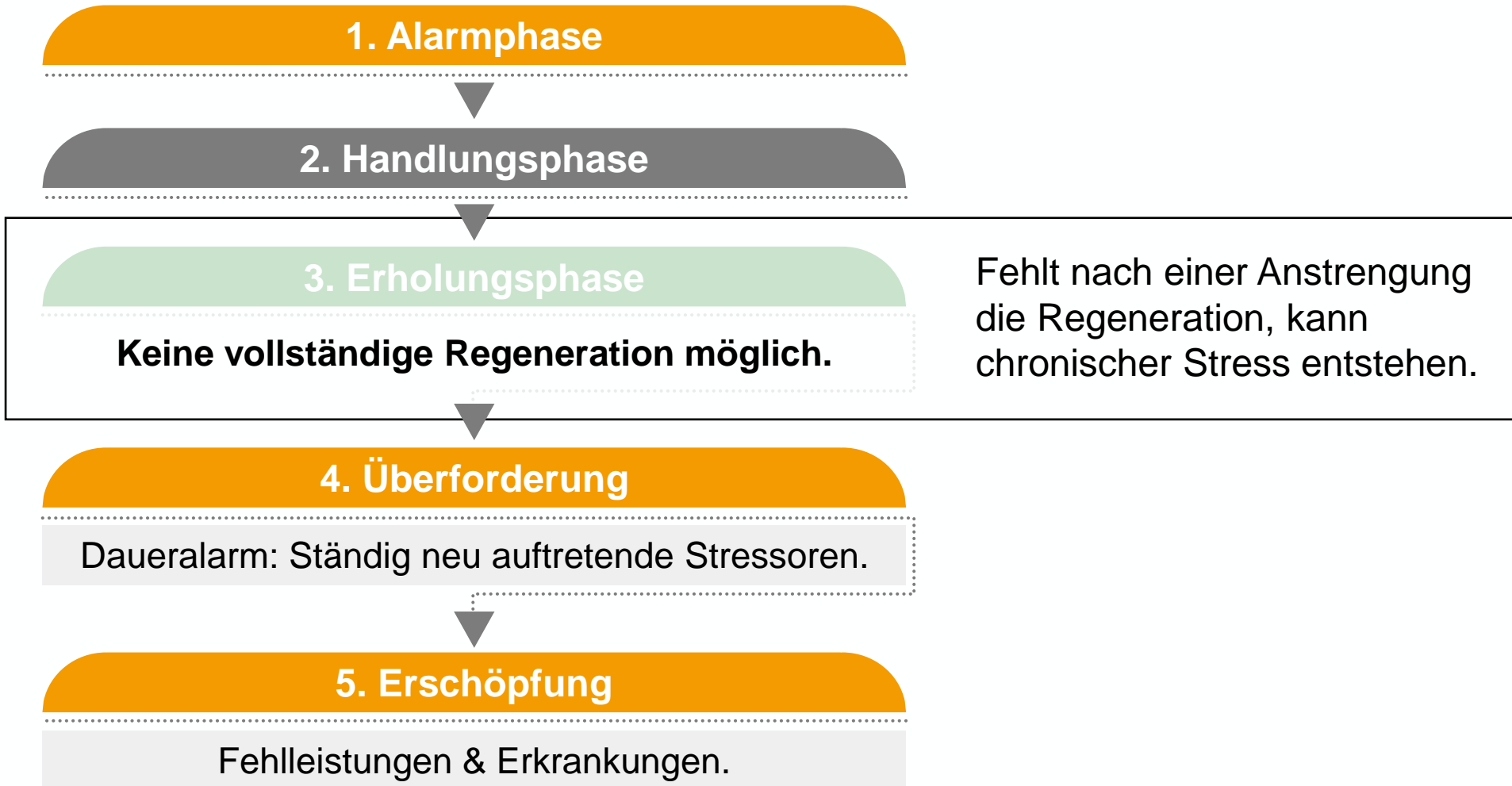


WARUM PASSIERT DAS ALLES IM KÖRPER?

PHASEN DER STRESSREAKTION



KEINE REGENERATION



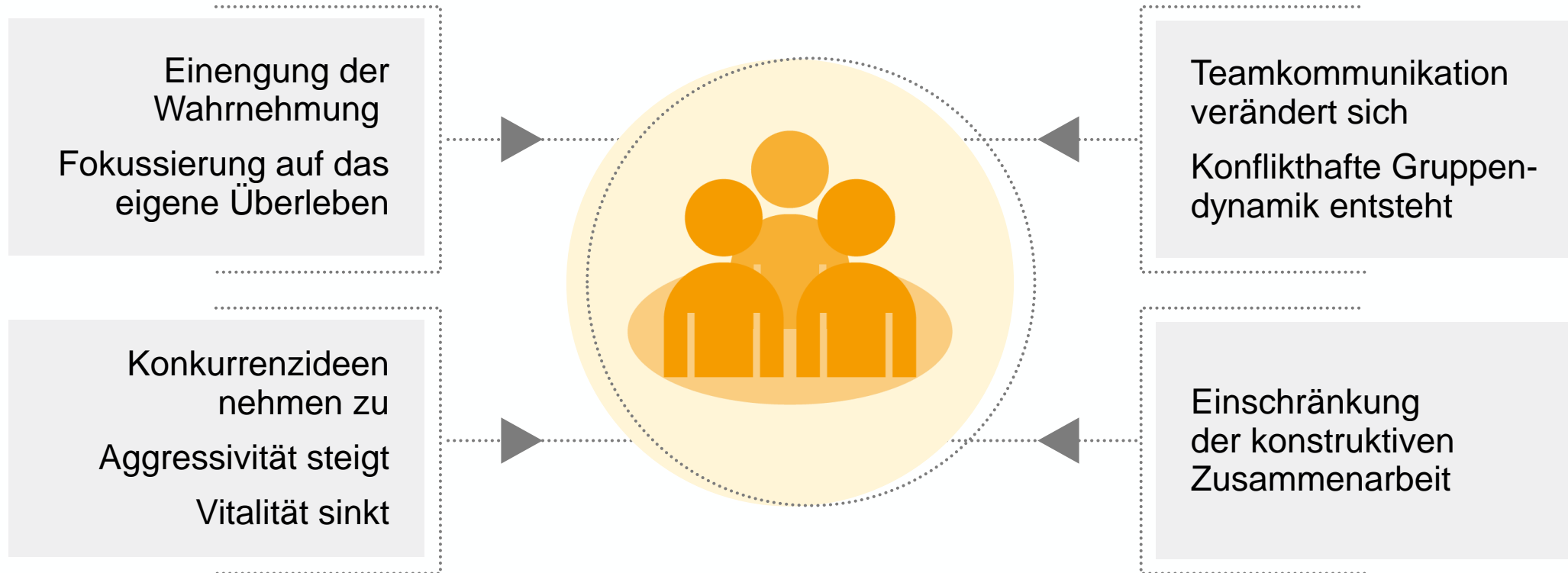


DAUERSTRESS KANN VERSCHIEDENE AUSWIRKUNGEN HABEN

- Erschöpfung
- Burnout
- Depression
- Schlaganfall
- Herzinfarkt
- Schlafstörungen
- Ängste
- ...

AUSWIRKUNGEN VON STRESS

Auf Teams und Organisationen



NEUROPLASTIZITÄT

Aktive Anpassungsfähigkeit des Gehirns ist auch für das Stresserleben von maßgeblicher Bedeutung.

SELBSTFÜRSORGE

im digitalen Umfeld

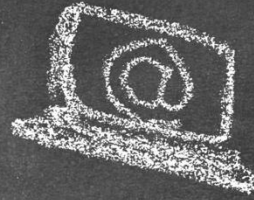


HERAUSFORDERUNGEN HEUTE

Arbeitsverdichtung durch
Beschleunigung und Komplexität

Arbeitsunterbrechungen

Wissensexplosion



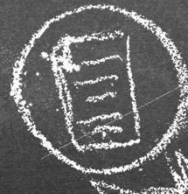
Flexible Arbeitszeitgestaltung

Ständige Erreichbarkeit



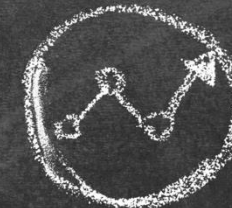
Liquide Arbeitsorganisation

Unausgesprochene
Erwartungen



Führen auf Distanz

Missverständnisse/
Konflikte in der digitalen
Kommunikation



Virtuell arbeitende Teams

Lebenslanges Lernen

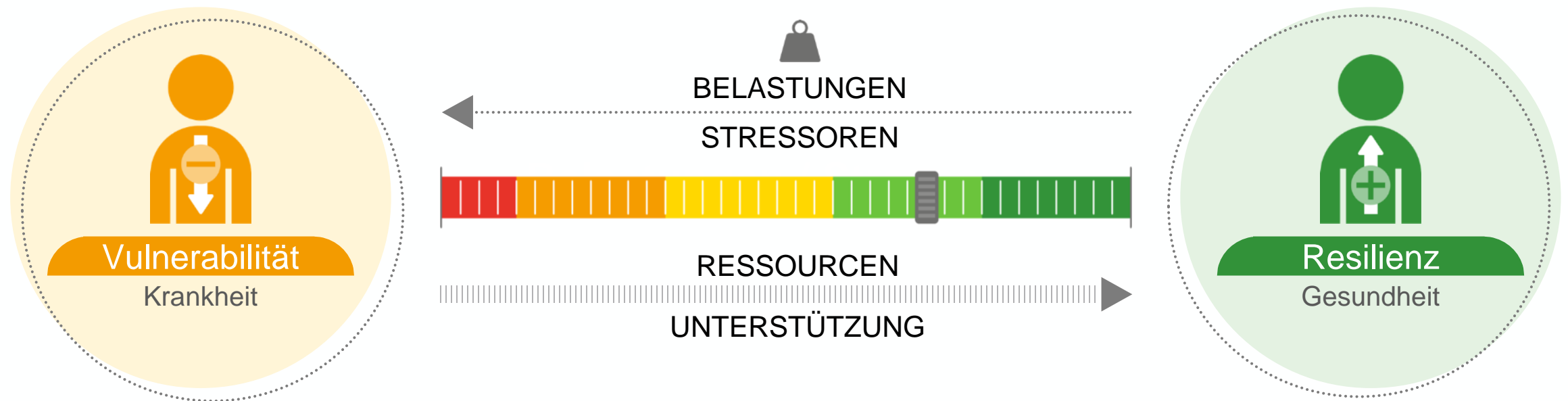


„Das Management der eigenen Zeit ist eine anspruchsvolle und notwendige soziale Kompetenz wie lesen und schreiben können“.

Muri (2020)



SELBSTFÜRSORGE ALS ZU ERLERNENDE KOMPETENZ



DREI PHÄNOMENE aus der digitalen Welt



1. NICHT-ABSCHALTEN KÖNNEN



1. NICHT-ABSCHALTEN KÖNNEN

Abschalten auf Knopfdruck? – Sabine K.

Sabine K. ist eine gut ausgebildete und erfolgreiche Mitarbeiterin. In letzter Zeit verbringt Sabine ihren Feierabend weitgehend auf dem Sofa vor dem Fernseher. Eigentlich möchte sie lieber einen Spaziergang machen, lesen oder mal wieder mit ihrer Freundin telefonieren. Sie fühlt sich zunehmend erschöpft und ist auch nach Feierabend gedanklich mit der Arbeit beschäftigt: „Abschalten fällt mir schwer.“

Was könnte der gute Grund für Sabines Verhalten sein?
Wie kann sie bereits auf der Arbeit gut für sich sorgen?



1. NICHT-ABSCHALTEN KÖNNEN

Ihre Einschätzung ...



- Warum funktioniert Abschalten auf Knopfdruck für gewöhnlich nicht?
- Was ist zu beachten?

1. NICHT-ABSCHALTEN KÖNNEN

Warum Abschalten auf Knopfdruck nicht funktioniert

- Unser Gehirn ist auch in Ruhe hochaktiv.
- Was auf der Arbeit im Gehirn „gebahnt“ wird, wird auch in der Freizeit häufiger „abgerufen“.
- Förderliche Gedanken und Lösungsorientierung auf der Arbeit helfen, in der Freizeit abzuschalten.
- Neue Aktivitäten und vielseitige Pausengestaltung fördern die Flexibilität des Gehirns.

Quelle: Kühn in In-Mind (2016)

1. NICHT-ABSCHALTEN KÖNNEN

Ihre Einschätzung ...



- Wie können Sie sich gut erholen?
- Was machen Sie wann und wie?
- Was gibt es dabei zu beachten?

Quelle: Kaluza (2011)

1. NICHT-ABSCHALTEN KÖNNEN



Tipps für alle

- Rituale zu Arbeitsbeginn und -ende etablieren.
- Regelmäßig (bewegte) Pausen machen.
- Selbstfürsorge-Talk einführen.
- Sich selbst auf förderliche Gedanken bringen.
- Ausgleich durch Hobbys oder Sport schaffen.
- Zeitinseln für achtsame Momente aufspüren.
- Den Anfängergeist schulen und die „Dinge“ neu entdecken.



2. STÄNDIGE ERREICHBARKEIT



2. STÄNDIGE ERREICHBARKEIT

Schlafprobleme nach Kundeneskalation – Peter D.

Peter D. ist ein motivierter und zuverlässiger Mitarbeiter. Oftmals geht er auch nach Feierabend und an den Wochenenden an sein dienstliches Telefon, was seine Kunden sehr schätzen. An einem Wochenende kam es zu einer Eskalation mit einem seiner Kunden. Ein kurzfristiger Auftrag konnte aus technischen Gründen nicht bearbeitet werden. Der Kunde beschwerte sich über Peter. Dieser kann seitdem nur noch schlecht schlafen.

Was kann Peter tun, damit es ihm besser geht?
Welche Überlegungen und Absprachen könnten ihm helfen?



2. STÄNDIGE ERREICHBARKEIT

Schätzen Sie ...

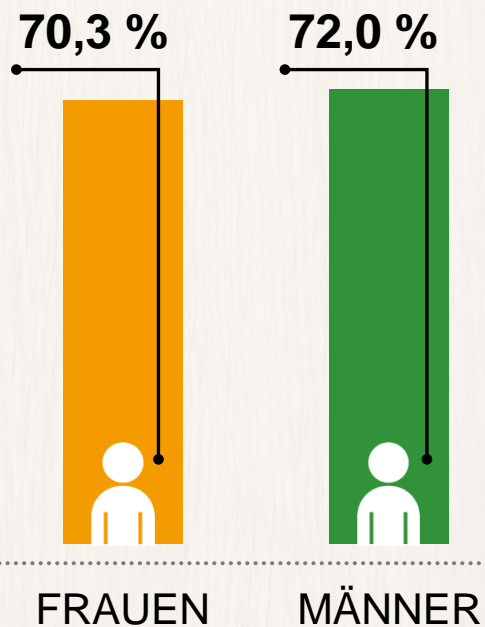
Wie viel Prozent (%) der Beschäftigten versuchen beim mobilen Arbeiten die Zeit so zu strukturieren, dass Familie und Beruf klar getrennt sind?



2. STÄNDIGE ERREICHBARKEIT

Grenzen setzen

Der Anteil der Beschäftigten, die ihre Zeit so strukturieren, dass Familie und Arbeit klar getrennt ist.



Quelle: Barmer (2020)

2. STÄNDIGE ERREICHBARKEIT

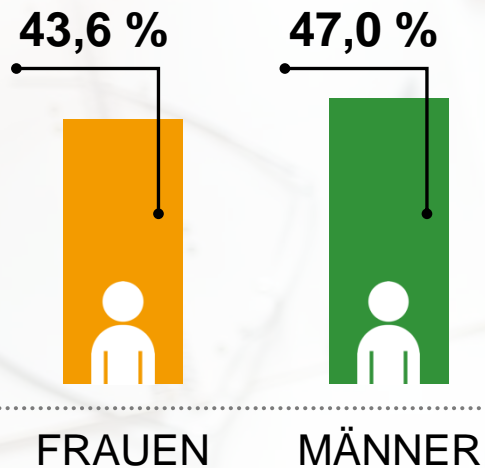
Schätzen Sie ...

Wie viel Prozent (%) der Beschäftigten kommunizieren gegenüber ihrem Team, dass sie im Privatleben nicht gestört werden wollen?

2. STÄNDIGE ERREICHBARKEIT

Grenzen setzen

Der Anteil der Beschäftigten, die ihre mobilen Arbeitszeiten klar und deutlich gegenüber den Mitgliedern ihres Teams kommunizieren und darauf hinweisen, dass sie außerhalb dieser Zeiten nicht in ihrem Privatleben gestört werden wollen.



Quelle: Barmer (2020)

2. STÄNDIGE ERREICHBARKEIT



Tipps für die Organisation und das Team

- Servicelevel mit Kunden kommunizieren.
- Vorgehen bei Abwesenheiten:
wann Abwesenheitsmeldung, wann Stellvertretung.
- CC- und BCC-Kultur bei E-Mails überdenken.
- Standards in der Organisation schaffen.



2. STÄNDIGE ERREICHBARKEIT

TIPP



Tipps für alle

- Rituale zum Start und Beenden der Arbeit einführen.
- Singletasking ist effektiver als Multitasking.
- Ablenkungen vermeiden.
- Blocker im Kalender für Pausen setzen.
- Die Loslösung von der Arbeitsaufgabe ist wesentlich, um mentalen Abstand zur Arbeit und Erholung zu bekommen.

Quellen: Strobel (2013); Markowetz (2015)



3. MISSVERSTÄNDNISSE IN DER DIGITALEN KOMMUNIKATION



3. MISSVERSTÄNDNISSE IN DER DIGITALEN KOMMUNIKATION

Eskalation durch CC-Kultur – Kathrin S. und Dieter P.

Kathrin und Dieter sind gut ausgebildete und zuverlässige Mitarbeitende. Sie betreuen gemeinsam einen Kundenstamm und kommunizieren vorwiegend per E-Mail miteinander. Nach einem dreiwöchigem Urlaub von Kathrin reagiert diese verärgert, da ein wichtiger Kundenauftrag zunächst liegengeblieben und dann fehlerhaft bearbeitet worden ist. Die interne Klärung des Vorgangs per E-Mail eskaliert, als die Führungskraft in CC gesetzt wird.

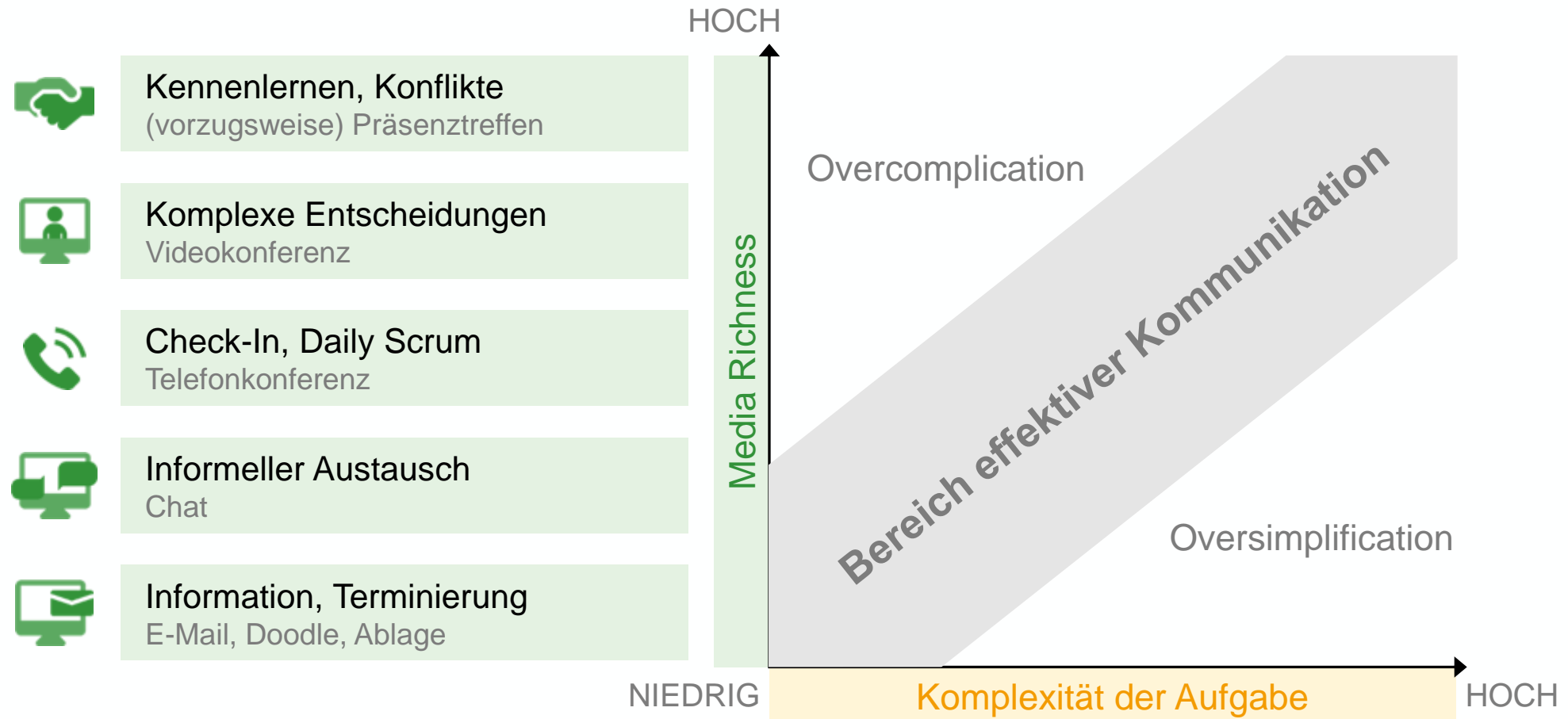
Was können die Mitarbeitenden tun, um die Situation zu entschärfen?

Wie können sie ähnliche Situationen miteinander besprechen?



3. MISSVERSTÄNDNISSE

Das Media-Richness Modell



Grafik: Eigene Darstellung in Anlehnung an Picot et.al. 2001, B-A-D 2020
Quelle: Daft & Lengel (1986)

TIPPS FÜRS ALLE



- Beziehung zueinander stärken.
- Vertrauen in die Kompetenz und Leistungsbereitschaft des Kollegen/ der Kollegin setzen.
- Missverständnisse zeitnah und in Ruhe ansprechen.
- Nach Bedürfnissen und Stimmungen des Gegenübers fragen.
- Unschuldsvermutung und gute Absichten unterstellen.

Quelle: u.a. Thomann & Thun (2004)



TIPPS FÜRS TEAM UND FÜR DIE ORGANISATION



- Je größer die Beeinträchtigung der Zusammenarbeit, desto eher muss das Thema behandelt werden.
- Zwischenmenschliches vor Sachlichem bearbeiten.
- Einzelklärung geht vor Gruppenklärung.
- Akutes vor Chronischem klären.
- „Die Treppe wischt man von oben“ – hierarchisch Höheres vor hierarchisch Tieferem klären.

Quelle: Thomann & Thun (2004)



WEITERE INFORMATIONEN

Handlungsempfehlungen kompakt

3 x 3 Tipps zur Selbstfürsorge



Nicht-Abschalten können



Ständige Erreichbarkeit



Missverständnisse in der digitalen Kommunikation

Etablieren Sie Rituale, um ihrem Gehirn Arbeitsbeginn und -ende zu signalisieren.

Stoppen Sie das Gedankenkarussell durch förderliche Gedanken.

Schaffen Sie sich Ausgleich durch Hobbys und Sport. Spüren Sie Zeitinseln auf.

Vereinbaren Sie gemeinsame Regeln zur Erreichbarkeit im Team.

Schalten Sie zwischendurch mal ab und richten Sie eine automatische Abwesenheitsnachricht ein.

Respektieren Sie Auszeiten bei sich und anderen.

Konzentrieren Sie sich auf Ihr Gegenüber und fragen Sie auch nach Wünschen und Bedürfnissen.

Machen Sie 24 Stunden Pause, falls Sie zu emotional oder impulsiv reagieren würden.

Greifen Sie öfter zum Telefon, um Missverständnisse frühzeitig zu klären.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

© B.A.D GmbH, 5045-FB Mediales Klima, Version 1.0, 29.04.2021 - vertraulich extern -

Heide Jüttner
Beraterin Gesundheitsmanagement
Gesundheitszentrum Erfurt
heide.juettner@bad-gmbh.de
0151 465 58 115

Hinweis:

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verzichten wir auf eine Differenzierung der Geschlechter. Sämtliche Bezeichnungen gelten gleichermaßen für jede Person.

Vertraulich extern

SICHER ARBEITEN. GESUND LEBEN

