



Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Angewandte Psychologie

# **Umgang mit digitalem Stress – eine qualitative Inhaltsanalyse**

Bachelor Thesis 2021

**Autor:**

Nicolas Wüst

**Begleitperson:**

Jonas Mumenthaler

**Praxispartnerin**

Gesundheitsförderung Schweiz

Kontaktperson: Dominik Fässler

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>1</b>
1.1	<i>Ausgangslage und Problemstellung .....</i>	<i>1</i>
1.2	<i>Praxispartnerin Gesundheitsförderung Schweiz.....</i>	<i>2</i>
1.3	<i>Fragestellung und Zielsetzung .....</i>	<i>2</i>
1.4	<i>Aufbau der Arbeit und Abgrenzung .....</i>	<i>3</i>
<b>2</b>	<b>Theoretische Grundlagen.....</b>	<b>4</b>
2.1	<i>Stress.....</i>	<i>4</i>
2.2	<i>Stressoren .....</i>	<i>5</i>
2.2.1	<i>Chronische und episodische Stressoren.....</i>	<i>5</i>
2.2.2	<i>Eustress und Distress.....</i>	<i>6</i>
2.3	<i>Digitaler Stress.....</i>	<i>7</i>
2.3.1	<i>Definition .....</i>	<i>7</i>
2.3.2	<i>Kategorisierung von digitalem Stress .....</i>	<i>8</i>
2.3.3	<i>Gefahren durch digitalen Stress .....</i>	<i>9</i>
2.3.4	<i>Gegenposition zur mehrheitlich negativen Betrachtung von digitalem Stress.....</i>	<i>10</i>
2.4	<i>Transaktionales Stressmodell nach Lazarus .....</i>	<i>11</i>
2.4.1	<i>Bewertungsprozess von äusseren Einflüssen.....</i>	<i>12</i>
2.5	<i>Ressourcen .....</i>	<i>13</i>
2.5.1	<i>Interne und externe Ressourcen .....</i>	<i>14</i>
2.5.2	<i>Aufbau und Relevanz von Ressourcen .....</i>	<i>15</i>
2.6	<i>Bewältigung/Coping .....</i>	<i>16</i>
2.6.1	<i>Problemorientiertes und emotionsorientiertes Coping .....</i>	<i>17</i>
2.6.2	<i>Interindividuelle Unterschiede im Coping.....</i>	<i>18</i>

<b>3</b>	<b>Methodenteil</b> .....	<b>19</b>
3.1	<i>Untersuchungsplan</i> .....	19
3.2	<i>Qualitative Datenerhebung</i> .....	19
3.2.1	Definition Forschungsinteresse.....	20
3.2.2	Auswahl Praxispartner*in.....	20
3.2.3	Auswahl Stichprobe.....	20
3.2.4	Erstellung Interviewleitfaden.....	21
3.2.5	Durchführung Leitfadeninterviews.....	21
3.3	<i>Qualitative Datenanalyse</i> .....	22
3.3.1	Kodierung.....	22
3.3.2	Auswertung.....	24
<b>4</b>	<b>Ergebnisse</b> .....	<b>25</b>
4.1	<i>Interviews</i> .....	25
4.1.1	Digitaler Stress.....	25
4.1.2	Digitale Stressoren im Arbeitsalltag (digitaler Arbeitsalltag).....	28
4.1.3	Bewältigungsstrategien.....	32
4.1.4	Gefahren durch Umgang mit Technologien.....	38
4.1.5	Zukunft von digitalem Stress.....	41
<b>5</b>	<b>Diskussion</b> .....	<b>45</b>
5.1	<i>Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse</i> .....	45
5.1.1	Stress und digitaler Stress.....	45
5.1.2	Gefahren für die Gesundheit.....	46
5.1.3	Coping und Ressourcen.....	46
5.1.4	Relevanz von externen Ressourcen.....	47
5.1.5	Individuelle Wahrnehmung.....	47
5.2	<i>Beantwortung der Fragestellung</i> .....	48

---

5.3	<i>Handlungsempfehlungen</i> .....	49
5.4	<i>Limitationen und Ausblick</i> .....	50
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>52</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>57</b>
	<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>57</b>
	<b>Anhang: Verzeichnis</b> .....	<b>I</b>

## Abstract

Die Digitalisierung prägt immer mehr Lebensbereiche der Menschen. Die Möglichkeit, im Umgang mit technologischen Neuerungen Stress zu erleben, steigt. Mit der Gesundheitsförderung Schweiz wird in dieser Arbeit der Forschungsfrage: **«Inwiefern gehen Mitarbeitende der Gesundheitsförderung Schweiz mit digitalem Stress um?»** nachgegangen. In einer qualitativen Inhaltsanalyse werden Erkenntnisse aus acht leitfadenorientierten Interviews mit Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz gewonnen und aktuellen Theorien der Forschung gegenübergestellt. Es zeigt sich, dass Stress und entsprechend digitaler Stress individuell wahrgenommen werden. In der Folge werden unterschiedliche Strategien angewendet, um mit Stress umzugehen. Die angewendeten Strategien sind abhängig von den Ressourcen, die Menschen haben, um internen und externen Herausforderungen zu begegnen. Mithilfe einer einheitlichen Definition von digitalem Stress und kontextunabhängigen Messmethoden kann zukünftig sichergestellt werden, dass ein gesunder Umgang mit Technologien angestrebt wird.

Zeichen: 124'784

# 1 Einleitung

## 1.1 Ausgangslage und Problemstellung

Informations- und Kommunikationstechnologien sind kaum mehr aus dem Alltag der Menschen wegzudenken (La Torre, Esposito, Sciarra & Chiappetta, 2019). In der Schweiz haben im Jahr 2020 über 90% der Bevölkerung zwischen 14 und 59 Jahren mehrmals wöchentlich das Internet genutzt (Bundesamt für Statistik, 2020). Die wöchentliche Internetnutzung in der Schweiz hat sich von 12.6 Stunden im Jahr 2011 auf durchschnittlich 24.9 Stunden im Jahr 2019 verdoppelt (Latzer, Büchi, Kappeler & Festic, 2021). Der schnelle und einfache Zugriff auf die riesigen Datenmengen bedeuten eine wesentliche Erleichterung für den Alltag der Menschen (La Torre et al., 2019). Rasante Veränderungen dieser Art können für den Menschen jedoch auch eine Zunahme von Stress bedeuten (Dragano & Lunau, 2020). Stress resultiert, wenn ein Mensch nicht mehr angemessen auf die Herausforderungen reagieren kann, mit denen er sich konfrontiert sieht (Werdecker & Esch, 2019).

Herausforderungen, die als potenziell stresshaft wahrgenommen werden, bezeichnet die Wissenschaft als Stressoren (Werdecker & Esch, 2019). Die Stressreaktion kann positive oder negative Folgen haben für die Gesundheit eines Menschen (Rohleder, 2019). Kann angemessen auf eine unbekannte Herausforderung reagiert werden, zeigt sich dies nach Tarafdar, Cooper und Stich (2019) in Form von positivem Stress (Eustress) und einer Leistungssteigerung. Kann nicht angemessen reagiert werden, zeigt sich dies in negativem Stress (Distress) und damit verbundenen Konsequenzen für die psychische und physische Gesundheit (Rohleder, 2019). Können Menschen langfristig den wahrgenommenen Stress nicht abbauen, kann dies mangelnden Antrieb, Depressionen oder sogar ein Burn-out zur Folge haben (Struhs-Wehr, 2017). Laut Welledits, Schmidkonz und Kraft (2020) ist Stress in Europa bereits die zweithäufigste Ursache von krankheitsbedingten Ausfällen im Arbeitskontext. Der Berufsalltag ist stark geprägt durch die Digitalisierung (Antwi et al., 2019). Die schnellen Veränderungen durch die Technologie bedeuten eine Zunahme an Komplexität in der Arbeitsausführung und so auch eine Zunahme an neuen Herausforderungen für die Mitarbeitenden (Schneider, 2011). Um diesen neuen, digitalen Anforderungen gerecht zu werden, sind moderne und flexible Organisationsstrukturen wichtig (Schneider, 2011). Sie helfen dabei, dass sich im Arbeitsalltag der Mitarbeitenden keine zusätzlichen Belastungen durch technologische Anforderungen ergeben. Mit passenden

Regeln für den gesunden Umgang mit digitaler Arbeit, modernen Führungskonzepten und einer Infrastruktur, die eine flexible und rasche Reaktion auf technologische Neuerungen ermöglichen, kann diesen Anforderungen entgegengewirkt werden (Schneider, 2011). Die Gestaltung von gesunden Arbeitsplätzen bilden das Fundament der Gesundheitsförderung Schweiz (Gesundheitsförderung Schweiz, 2022). Um besser zu verstehen, was eine gesunde Arbeitsgestaltung beinhaltet, wurde die Gesundheitsförderung Schweiz als Praxispartnerin für diese Bachelorthesis gewählt. Im Stresserleben des Menschen spielen die Wahrnehmung und Bewertung möglicher Herausforderungen eine wichtige Rolle (Struhs-Wehr, 2017). Je nachdem wie ein Stressor interpretiert wird, werden andere Strategien für den Umgang angewendet (Schneider, 2011). Mit einem gesunden Verständnis über die eigenen Möglichkeiten Stress angemessen zu begegnen, beschäftigt sich die Gesundheitsforschung (Struhs-Wehr, 2017).

## 1.2 Praxispartnerin Gesundheitsförderung Schweiz

Die Gesundheitsförderung Schweiz ist eine privatrechtliche Stiftung, die von Kantonen und Versicherern getragen wird (Gesundheitsförderung Schweiz, 2022). Nach dem Krankenversicherungsgesetz (Artikel 19) hat die Gesundheitsförderung Schweiz (Abk. GFCH) den Auftrag zur Initiierung, Koordination und Evaluation von Massnahmen zur Förderung der Gesundheit und zur Verhütung von Krankheiten (Fedlex, 2022). Aufgrund der Stiftungsziele und deren Strategie ergab sich die optimale Praxispartnerschaft für eine Zusammenarbeit in den Bereichen Digitalisierung, Stress und Bewältigungsmanagement (Gesundheitsförderung Schweiz, 2022). Im Rahmen der Arbeit wurden qualitative Leitfadeninterviews mit einigen Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz durchgeführt.

## 1.3 Fragestellung und Zielsetzung

Wie in der Ausgangslage und Problemstellung erwähnt, führt die zunehmende Digitalisierung zu einer Zunahme im Stresserleben der Menschen. Diese Veränderung betrifft auch die Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz. Um von einer Zusammenarbeit zu profitieren, wurden Mitarbeitende der Unternehmung für eine Datenerhebung miteinbezogen. So soll ein Praxisbezug hergestellt werden. Die Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung arbeiten bereits mit digitalen Hilfsmitteln und wissen über die damit verbundenen potenziellen Herausforderungen in der Arbeitswelt Bescheid. Mit der Fragestellung:

## **Inwiefern gehen Mitarbeitende der Gesundheitsförderung Schweiz mit digitalem Stress um?**

soll herausgefunden werden, wie sich trotz eines solchen Bewusstseins digitaler Stress abzeichnen kann.

### 1.4 Aufbau der Arbeit und Abgrenzung

Die Relevanz der Fragestellung wird in der Einleitung durch die rasche Entwicklung der Digitalisierung und den Folgen für die Gesundheit der Menschen verdeutlicht. Dabei wird aufgezeigt, wieso sich die Gesundheitsförderung Schweiz als Praxispartnerin für die Bachelorthesis anbietet. Im Theorieteil werden aktuelle Theorien über Stress und digitalen Stress gegenübergestellt und der aktuelle Forschungsstand kritisch reflektiert. Neben der negativen Auffassung von Stress werden auch die positiven Aspekte verdeutlicht. Fokussiert wird auf den transaktionalen Stressprozess. Damit soll eine Wechselbeziehung zwischen Mensch und Umwelt im Stresserleben hervorgehoben werden. Im Methodenteil wird die qualitative Inhaltsanalyse vorgestellt. Diese wurde gewählt, um vertiefte Einblicke zu gewinnen in das Erleben der Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz. Mit Leitfadeninterviews wurden in Zusammenarbeit mit acht Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz qualitative Daten gewonnen, die ein praxisnahes Verständnis möglich machen. Für die Auswertung der Daten wurde ein Codesystem erstellt. Die Aussagen aus den Interviews werden anschliessend anhand des Codesystems eingeteilt und im Ergebnisteil verglichen und präsentiert. Im Diskussionsteil werden die Ergebnisse aus der qualitativen Datenanalyse mit der Theorie zusammengeführt. Es wird versucht Theorie und Praxis zu nutzen, um die Fragestellung der Bachelorthesis zu beantworten. Weiter soll mit Handlungsempfehlungen ein Mehrwert für die Lesenden dieser Arbeit generiert werden.

Diese Arbeit hat nicht den Anspruch, die gesamte Literatur im Bereich von digitalem Stress und der Stressforschung abzudecken. Genauso kann der Umfang der vorliegenden Bachelorthesis nicht die zahlreichen Studien für Coping-Strategien und Ressourcen des Menschen abdecken. Für das Verständnis der Ergebnisse fokussiert diese Arbeit auf eine bekannte Betrachtungsweise in der psychologischen Stressforschung und versucht, in diesem Zusammenhang die Fragestellung der Bachelorthesis zu beantworten.



## 2 Theoretische Grundlagen

Mit einer theoretischen Grundlage wird sichergestellt, dass die Ergebnisse der qualitativen Forschungsmethode in der Diskussion schlüssig interpretiert werden können. Um zu verstehen, wie Stress entsteht, wird in einem ersten Schritt ergründet, was dieser nach aktuellem Forschungsstand bedeutet. Anschliessend wird spezifisch auf digitalen Stress eingegangen. Dabei soll aufgezeigt werden, wie digitaler Stress gemessen werden kann und welche Folgen sich daraus ergeben können für die Gesundheit und Produktivität einer Person. Als Basis wird das transaktionale Stressmodell von Lazarus hinzugezogen. Ausserdem werden unterschiedliche Ressourcen aufgezeigt, die helfen, mit Stress umzugehen. Die Coping-Strategien für den Umgang mit Stress werden im letzten Kapitel der theoretischen Grundlagen aufgezeigt.

### 2.1 Stress

Sieht sich ein Mensch in seinem Wohlbefinden durch innere oder äussere Bedrohungen gefährdet, so resultiert diese Wahrnehmung in Stress (Reif, Spiess & Stadler, 2018). Zuständig für das Ungleichgewicht im Wohlbefinden sind äussere Reize. Diese werden als Stressoren aufgefasst, sobald sie das Gleichgewicht im Wohlbefinden gefährden (Reif et al., 2018). Stressoren werden kognitiv und affektiv durch den Menschen bewertet und haben eine Reaktion des Körpers zur Folge (Schneiderman, Ironson & Siegel, 2005). So werden in einer Stresssituation die Stresshormone Adrenalin und Kortisol aktiviert. Körper und Hirn bereiten sich vor, um auf eine Bedrohung zu reagieren (Schneiderman et al., 2005). Das Freisetzen des Stresshormons Kortisol bewirkt kurzfristig eine Verbesserung von kognitiven Leistungen und führt langfristig zu einem verschlechterten Gesundheitszustand (Riedl, Kindler, Auinger & Javor, 2012). Die durch das Kortisol verbesserte Blutzufuhr kann in ständiger Reizung zu einer Überfunktion des Herzmuskels führen. Mit der Zeit wird dieser Muskel träge und das Risiko für einen Herzinfarkt steigt (Riedl et al., 2012). Erlebt ein Mensch erhöhte Stresssituationen zeigt sich dies, indem der Einschlafprozess mühsamer wird und die Schlafqualität abnimmt. Dies mündet wiederum in einer Erhöhung des Kortisolspiegels und folglich in einer möglichen Verschlechterung des Gesundheitszustandes (Riedl et al., 2012).

Innerhalb der Forschung wurde Stress lange entweder als Reiz oder als Reaktion wahrgenommen (Fischer, Reuter & Riedl, 2021). Dabei wurde entweder auf den Reiz aus der Umwelt oder auf die Reaktion des Menschen fokussiert, statt sich damit zu befassen, wie und weshalb ein Reiz zu einer Stressreaktion führen

kann (Tarafdar et al., 2019). Mittlerweile wird in der psychologischen Forschung davon ausgegangen, dass sich Stress aus dem Zusammenspiel zwischen der Reaktion eines Individuum und dem Reiz aus der Umwelt ergibt (Fischer et al., 2021). Nach Riedl et al. (2012) gibt es unzählige psychische und physische Reize, die sich in ihrer Bewertung durch den Menschen zu Stressoren entwickeln können. Welche Arten von Stressoren bekannt sind und was Stressoren als solches auszeichnet, wird im folgenden Kapitel näher ausgeführt.

## 2.2 Stressoren

Ursache für das Erleben von Stress sind nach Auffassung aktueller Forschung einzelne Stressoren (Struhs-Wehr, 2017). Um auf die Stressoren zu reagieren, gehen vom Hirn Impulse aus, die für den gesamten Körper Auswirkungen haben (Werdecker & Esch, 2019). Die Bewertung und Verarbeitung der von aussen einwirkenden Reize ist dabei entscheidend für das Auslösen einer Reaktion im Körper (Struhs-Wehr, 2017). Stressoren können aufgefasst werden als sämtliche Reize, die sich im Erleben einer Person als Herausforderung oder Bedrohung darstellen (Branson, Dry, Palmer & Turnbull, 2019). Ohne die subjektive Bewertung durch den Menschen sind Stressoren lediglich Umweltreize, die sich erst durch eine kognitive Interpretation zu Stress entwickeln (Branson et al., 2019). Stressoren werden aufgrund der Dauer ihres Auftretens unterschieden und in langfristige (chronische) Stressoren und kurzfristige (episodische) Stressoren eingeteilt (Galluch, Grover & Thatcher & et al., 2015). Je nach Dauer des Auftretens haben die Stressoren unterschiedliche Konsequenzen für die Gesundheit der Menschen (Werdecker & Esch, 2019).

### 2.2.1 Chronische und episodische Stressoren

Ständig wiederkehrende und konsistente Stressoren im Erleben einer Person werden als chronisch bezeichnet (Galluch et al., 2015). Im Gegensatz dazu sind wechselhafte, vorübergehende Stressoren als episodisch zu bezeichnen. Dabei gibt es keine zeitlichen Limitierungen, was vorübergehend in diesem Kontext bedeutet (Galluch et al., 2015). Bei chronischem Stress hat der Körper keine Möglichkeit, die erhöhten Stresshormone im Blut wieder abzubauen, weshalb permanent mit einem enormen Aufwand versucht wird, ein gesundheitliches Gleichgewicht zu erstellen (Struhs-Wehr, 2017). Eine solche Dauerbelastung, ausgelöst durch chronische Stressoren, hat in den meisten Fällen psychische und physische Erkrankungen wie Depressionen oder Herz-Kreislauf-Störungen zur Folge (Rohleder, 2019). Episodischer Stress hingegen zeigt sich nach Struhs-Wehr (2017) in kurzfristigen Stressreaktionen durch den Körper. Verglichen zu den chronischen sind dies meist

vorübergehende Reaktionen, wie beispielsweise Ärger, Anspannung oder Frustration (Werdecker & Esch, 2019). Die episodische Stressform bietet im Vergleich zur chronischen Stressform zusätzlich die Möglichkeit für gesunde Menschen, mit Widerstand zu reagieren und wirkt unter Umständen vorteilhaft in stressigen Situationen (La Torre et al., 2019). Sie bewirkt, dass Menschen in gesunder Weise gefordert sind, ihre Kapazitäten und eigenen Fähigkeiten unter Beweis zu stellen. Die Bewertung von Stressoren ist personenabhängig und hat in der Folge unterschiedliche Auswirkungen, was den Umgang betrifft. Was für die einen eine stressige Situation bedeutet, kann für andere als Motivation gelten (Tarafdar et al., 2019). Mehrere Variablen entscheiden, ob sich eine positive oder negative Reaktion auf einen chronischen oder episodischen Stressor entwickelt (Romero et al., 2015). Diese unterschiedliche Wahrnehmung von Stress wird erklärt durch zwei Stressvariationen (Tarafdar et al., 2019). Die Wissenschaft unterscheidet zwischen positivem Stress, genannt Eustress sowie negativem Stress, genannt Distress (Tarafdar et al., 2019). Die positive und negative Auffassung von Stress wird im nächsten Kapitel genauer erklärt.

### 2.2.2 Eustress und Distress

Tarafdar et al. (2019) bezeichnen einen herausfordernden, positiven Stress als Eustress. Dieser kann als Ansporn dienen, indem eine stressige Situation motivierend wahrgenommen wird. Distress ist ein negativ bewerteter Stress, der, im Gegensatz dazu, meist ungünstige Konsequenzen hat für das Individuum, das sich davon betroffen fühlt (Tarafdar et al., 2019). Nach Branson et al. (2019) können die beiden Formen von Stress unabhängig voneinander stattfinden und resultieren aus der unterschiedlichen Bewertung einzelner Stressoren. Aufgrund dessen ist es möglich, dass Personen gleichzeitig Eustress und Distress wahrnehmen. In der Literatur ist nach Tarafdar et al. (2019) viel über die negative Perspektive zu finden, wenn es um die Thematik Stress geht. So wählen die Forschenden nicht nur für den Stress im Allgemeinen, sondern hinsichtlich ihrer Forschung zu Stress im Umgang mit digitalen Geräten, die Perspektive Eustress und Distress (Tarafdar et al., 2019). Es soll gezeigt werden, dass sich Stress nicht nur negativ abzeichnen muss und auch digitalem Stress nicht nur negativ entgegnet werden sollte (Tarafdar et al., 2019). Was genau digitaler Stress ist und wie sich dieser abzeichnet, wird im folgenden Kapitel genauer erklärt.

## 2.3 Digitaler Stress

Innerhalb von diesem Kapitel wird das Prinzip des digitalen Stresses aufgegriffen. Digitaler Stress wird im Englischen teilweise als Technostress bezeichnet (Tarafdar et al., 2019). Einfachheitshalber wird in dieser Arbeit der deutsche Begriff digitaler Stress verwendet.

### 2.3.1 Definition

Wie der Begriff bereits andeutet, setzt sich digitaler Stress aus zwei Komponenten zusammen (Fischer et al., 2021). Eine Komponente ist Stress und die andere sind die digitalen Technologien. Die folgende Definition aus der Literatur hilft dabei, ein allgemeines Verständnis für diese Thematik zu gewinnen:

*„Digitaler Stress wird durch die Nutzung von Technologien ausgelöst und resultiert aus dem Unvermögen eines Individuums, mit den Technologien auf eine gesunde Art und Weise umzugehen.“* (Hasenbein, 2020: S 157)

Der Begriff digitaler Stress ist zurückzuführen auf eine aus dem Jahr 1984 erschienene Arbeit des Psychologen Craig Brod (Califf, Sa. Sarker & Su. Sarker, 2020). Der Wissenschaftler hat die Thematik in seinem Buch „Die menschlichen Kosten der Computer-Evolution“ ein erstes Mal beleuchtet. Seine Angst, dass Menschen mit neuartigen technologischen Geräten nicht umgehen können, bezieht sich auf die zu dieser Zeit schwere Zugänglichkeit zu Computern und die benutzerunfreundlichen Betriebssysteme (Califf et al., 2020). Der Fokus der Forschung, was digitalen Stress angeht, ist durch die Arbeitswelt geprägt (Reinecke et al., 2017).

Informations- und Kommunikationstechnologien standen zu Beginn lediglich Institutionen wie dem Militär, Regierungen oder grossen Unternehmungen zur Verfügung. Mittlerweile reicht der Einfluss aber auch bis in das Privatleben der Menschen, weshalb die Forschung in diesem Bereich an Aufmerksamkeit gewinnt (Reinecke et al., 2017). Für den Begriff digitaler Stress gibt es keine allgemein anerkannte Definition (Dragano & Lunau, 2020). Damit digitaler Stress gemessen werden kann, wurden Auslöser gesucht, die helfen, ein Konstrukt wie digitaler Stress einheitlich zu messen (Dragano & Lunau, 2020). Aufgrund der grossen Menge an angenommenen Stressoren in diesem Bereich, definierten T.S. Raghu-Natan, Tarafdar und B. Raghu-Natan (2008) erstmalig eine Skala zur Messung von digitalem Stress anhand von digitalen Stressoren (Wang, Shu & Tu, 2008).

### 2.3.2 Kategorisierung von digitalem Stress

Als erste haben Raghu-Nathan et al. (2008) den digitalen Stress in Kategorien eingeteilt. Mit Hilfe dieser Kategorisierung der digitalen Stressoren kann der digitale Stress gemessen werden (Ragu-Nathan et al., 2008).

Der Stress im Umgang mit Technologie ist in folgende fünf Merkmale aufgeteilt: techno-overload, techno-invasion, techno-complexity, techno-insecurity und techno-uncertainty (Ragu-Nathan et al., 2008). Diese Begriffe werden gemeinsam mit ihrer deutschen Übersetzung und der dazugehörigen Definition in Tabelle 1 aufgelistet.

Tabelle 1

#### Kategorisierung digitale Stressoren

<b>1. Techno overload – Überflutung</b>	Die Arbeit mit einer Technologie zwingt Personen dazu, schneller und länger zu arbeiten.
<b>2. Techno-invasion – Omnipräsenz</b>	Beschreibt den Effekt von Technologien, bei dem Menschen permanent verbunden und erreichbar sind.
<b>3. Techno-complexity – Komplexität</b>	Betrifft die wahrgenommene Unsicherheit im Umgang mit Technologien und den dazu benötigten Aufwand, der erbracht werden müsste, um mit einem digitalen Medium umgehen zu können.
<b>4. Techno-insecurity – Jobunsicherheit</b>	Verdeutlicht die Angst von Personen, im Beruf entweder durch Maschinen ersetzt zu werden oder durch Personen, die ein besseres Verständnis haben im Bereich der Technologien und Digitalisierung.
<b>5. Techno-uncertainty – Verunsicherung</b>	Beschreibt die wahrgenommenen Unsicherheiten in Bezug auf konstante Veränderungen und Änderungen (Updates) von Technologien, die kein Ende mehr nehmen.

Aus weiteren empirischen Studien konnten zu den anfänglich fünf Kategorien drei zusätzliche Stressoren definiert werden (Dragano & Lunau, 2020). Diese umfassen:

**Techno-unreliability:** Unzuverlässigkeit, ausgelöst durch den Gebrauch von Technologien. Schlechte Gebrauchbarkeit oder technische Fehler, die zu Stress führen.

**Stress in human machine interaction:** Verärgerung im Zusammenhang mit Maschinen oder Robotern oder grundsätzliche Sorgen bei der Arbeit mit Maschinen.

**Technological workplace surveillance:** Durch die neuen Technologien entstehen neue Möglichkeiten der Überwachung während der ausgeübten Tätigkeiten.

Mit Hilfe dieser Kategorisierung von digitalem Stress ist es möglich festzustellen, welche Belastungen durch die Benutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien entstehen (Ragu-Nathan et al., 2008). Nach Struhs-Wehr (2017) sind Belastungen alle physischen und psychischen Einflüsse, die auf den Menschen einwirken. Für den Arbeitsalltag kann Mithilfe dieser Kategorisierung und einem passenden Fragebogen herausgefunden werden, welche dieser digitalen Stressoren in einer organisationalen Umgebung vorhanden sind. Jenen Belastungen, die Mitarbeitende stärker wahrnehmen, kann gezielt entgegengewirkt werden, um die Job-Zufriedenheit und die Loyalität der Mitarbeitenden zu verbessern (Ragu-Nathan et al., 2008). Fühlen sich Mitarbeitende digital gestresst, hat dies einen Einfluss auf ihre Produktivität und ihre allgemeine Zufriedenheit. Diese Auswirkungen zeigen sich auch in der Anzahl an Krankheitstagen und den zusätzlichen Kosten für die Wirtschaft (Werdecker & Esch, 2019). Die Kategorisierung von digitalen Stressoren durch Raghu-Nathan et al. (2008) ist unvollständig und wird weitere Anpassungen erleben (Dragano & Lunau, 2020). Trotz einer wissenschaftlich anerkannten Messmethode für digitalen Stress, wie diese von Raghu-Nathan et al. (2008), werden in der Forschung nach wie vor zahlreiche eigene Beurteilungsverfahren verwendet. Die bereits erwähnten Unterschiede in den Auffassungen über eine korrekte Definition von digitalem Stress erschweren trotz vorhandener Skalen eine einheitliche Messung zusätzlich (Dragano & Lunau, 2020). Welche Gefahren ein erhöhter, digitaler Stress für die Mitarbeitenden haben kann, wird im nächsten Abschnitt beschrieben.

### 2.3.3 Gefahren durch digitalen Stress

Mit den wachsenden Herausforderungen durch die Digitalisierung und dem damit verbundenen digitalen Stresserleben kommen nicht alle Menschen gleichwohl zurecht (Dragano & Lunau, 2020). In der deutschen Studie von Gimpel, Lanzl, Regal und Urbach (2019) wurden 5'005 Arbeitnehmende mittels Fragebogen hinsichtlich digitalem Stress am Arbeitsplatz befragt. Einige Kernergebnisse aus dieser Studie verdeutlichen die Annahmen, dass digitaler Stress einen Einfluss auf Arbeitnehmende und deren Gesundheit hat:

1. Eine Zunahme von digitalem Stress bedeutet eine konkrete Zunahme von gesundheitlichen Beschwerden bei Betroffenen.
2. Durch digitalen Stress wird die individuelle Leistung innerhalb der ausgeübten beruflichen Tätigkeit eingeschränkt.
3. Ein erhöhter digitaler Stress bedeutet eine Zunahme der Diskrepanz zwischen Arbeits- und Privatleben. Dabei verschwimmen die Grenzen von beruflichen und privaten Pflichten.

4. Die digitale Ausprägung eines Arbeitsplatzes ist nicht zwingend entscheidend für digitalen Stress. Wichtiger ist das Zusammenspiel der Fähigkeiten einer Person im Umgang mit Digitalisierung / Technologien und der zur Verfügung gestellten Mittel am Arbeitsplatz.
5. Digitaler Stress findet sich in einer Vielzahl an Branchen wieder und hat nicht nur Einfluss auf den Informatik-Sektor, wie dies teilweise angenommen wird.

Gimpel et al. (2019) verweisen darauf, dass unter den Befragten diejenigen, die stärkeren digitalen Stress erleben, schlechter die eigene Gesundheit einschätzen können. Ausserdem zeigt sich durch digitalen Stress ein erhöhter Erschöpfungsgrad (Gimpel et al., 2019). Mitarbeitende leiden durch digitalen Stress an einer erhöhten, emotionalen Irritation und haben Mühe, bezüglich ihrer ausgeübten Tätigkeit abzuschalten. Innerhalb der Befragung wurde bei 21 Prozent der arbeitenden Personen moderater digitaler Stress und bei acht Prozent starker bis sehr starker digitaler Stress festgestellt wie dies nachfolgend in Abbildung 1 aufgezeigt wird (Gimpel et al., 2019).

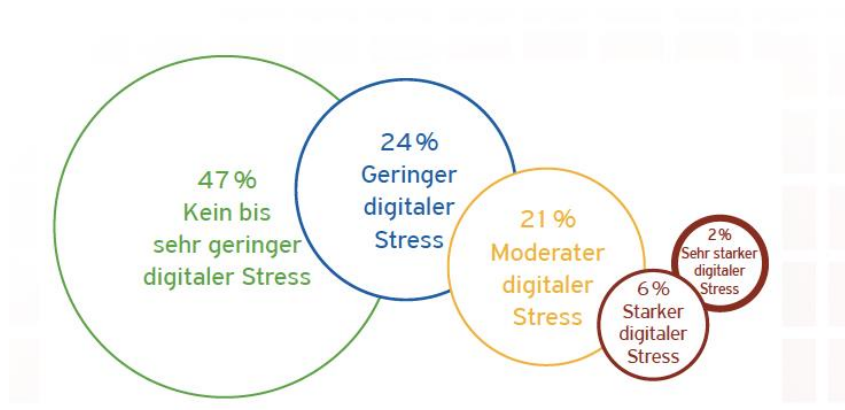


Abbildung 1: Ausmass von digitalem Stress bei Arbeitnehmenden in Deutschland (Gimpel et al., 2019)

#### 2.3.4 Gegenposition zur mehrheitlich negativen Betrachtung von digitalem Stress

Nach Tarafdar et al. (2019) fokussiert die Literatur beständig auf die negativen Auswirkungen von digitalen Technologien und bezeichnet diese stets als Distress ausgelöst durch Technologie. Dabei gibt es durchaus Ansätze, in denen Technologien einerseits Eustress auslösen und andererseits unterstützend wirken in der Minderung des Stresserlebens (Tarafdar et al., 2019). Bereits im Jahr 2017 ergab eine Studie von Stich, Tarafdar, Cooper und Stacey (2017), dass die Nutzung eines durch Technologie gesteuerten Kommunikationsmittel nicht direkt als Auslöser von Stress betrachtet werden kann, sondern dies viel mehr

abhängig davon ist, wie eine Person dieses einzusetzen wünscht. Ein digitales Gerät ist an sich kein Stressor, vielmehr entscheiden das gewünschte Einsatzgebiet und die Wahrnehmung der Person die es nutzt, ob ein solches digitales Gerät zu digitalem Stress wird (Stich et al., 2017). Der digitale Stress ist nicht abhängig von einem bestimmten Stressor, den es als Auslöser von digitalem Stress zu verstehen gilt (Stich et al., 2017). Die Wahrnehmung und die Bewertung entscheiden, ob durch ein digitales Gerät Stress entsteht (Ragu-Nathan et al., 2008). Der Mensch und die Technologie befinden sich in einer wechselseitigen Abhängigkeit, bei dieser gilt es, Technologie als ein Reiz zu verstehen und den Menschen als die bewertende Variable (Tarafdar et al., 2019). Diese Wechselbeziehung zwischen zwei unterschiedlichen Dimensionen wird in der psychologischen Stressforschung als transaktionaler Prozess aufgefasst, indem sich beide Variablen gegenseitig beeinflussen (Ragu-Nathan et al., 2008). Auf die transaktionale Wechselbeziehung und das dabei aus der Forschung bekannte transaktionale Stressmodell von Lazarus wird im folgenden Abschnitt eingegangen.

## 2.4 Transaktionales Stressmodell nach Lazarus

Um zu verstehen, weshalb die Wahrnehmung von Stress in der Forschung als ein Prozess angesehen wird, dient in dieser Arbeit das transaktionale Stressmodell von Lazarus als Orientierungshilfe. Die Wissenschaft sieht das transaktionale Stressmodell nach Lazarus als eine wichtige Grundlage für die Erforschung von psychologischem Stress (Landy, Shigeto, Laxman & Scheier, 2022). Es fokussiert auf die individuelle Bewertung von Stressoren und die Möglichkeiten, darauf zu reagieren. Für die Forschung von digitalem Stress bildet es aus diesem Grund eine der wichtigsten Grundlagen (Fischer & Riedl, 2017). Im Verständnis von Lazarus ergibt sich Stress aus einer wechselseitigen Interaktion zwischen situationsbezogenen Faktoren aus der Umwelt und einer Person, die denkt, handelt und fühlt (Lazarus & Folkman, 1984). Umweltreize werden durch eine psychische oder physische Reaktion des Individuums zu Stressoren. Diese Perspektive bringt die individuelle Wahrnehmung und Bewertung von Umweltreizen in den Vordergrund (Lazarus & Folkman, 1984). Dabei ist gemäss der Wissenschaft der transaktionale Stressprozess nach Lazarus kritisch zu betrachten (Morgenroth, 2015). Durch die komplexe Dynamik der Stressentstehung können aus dem dargestellten, transaktionalen Modell allerlei mögliche Hypothesen über die Stressentstehung abgeleitet werden (Morgenroth, 2015).



2.4.1 Bewertungsprozess von äusseren Einflüssen

Trifft eine Person auf eine unvorhergesehene Situation, werden in ihrem Kopf Bewertungsprozesse ausgelöst (Reinecke et al., 2017). Nach dem transaktionalen Stressmodell entscheiden eine primäre und eine sekundäre Bewertung, ob bei einer Person Stress ausgelöst wird oder nicht (Reinecke et al., 2017). Die Bewertungsschritte haben zum Ziel konstant abzugleichen, welche Auswirkungen neue Reize für das eigene Wohlbefinden haben (Reinecke et al., 2017). Nach Auffassung der Theorie findet in einem ersten Schritt eine Bewertung der von aussen eintreffenden Reize statt, die als primäre Bewertung verstanden wird **(1)** (Galluch et al., 2015). Diese erste Bewertung entscheidet, ob ein Umweltreiz potenziell stresshaft wirken kann für das eigene Wohlbefinden. In der Folge beginnt der Mensch mit der sekundären Bewertung und beschäftigt sich dabei mit der Frage, welche Mittel und Strategien zur Verfügung stehen, um eine stresshafte Situation zu bewältigen **(2)** (Galluch et al., 2015). Die primäre und sekundäre Bewertung werden nach Abbildung 2 in den transaktionalen Prozess eingebettet (Reif et al., 2018).

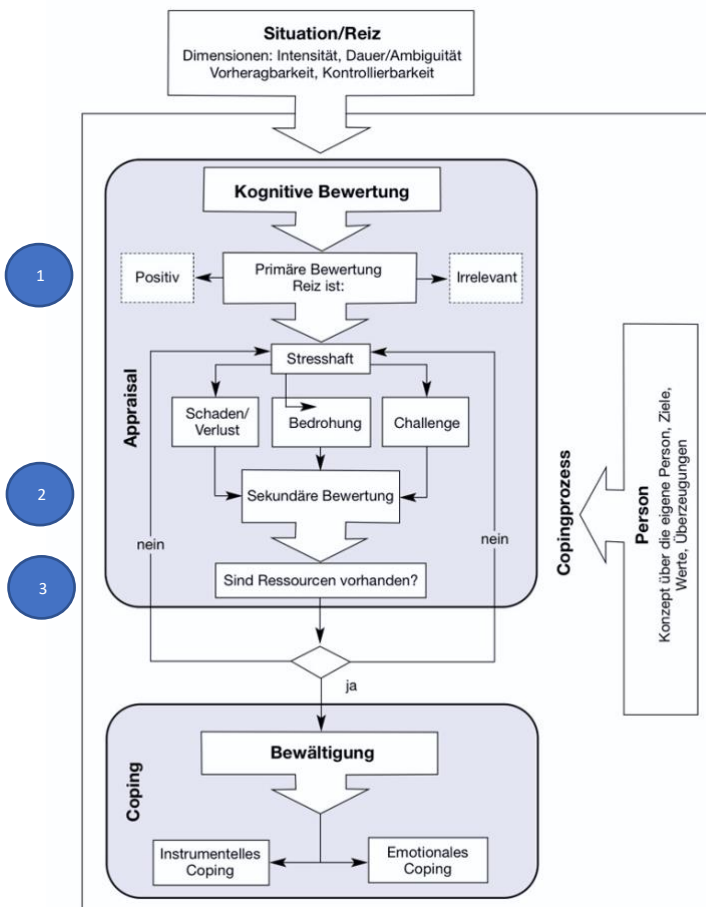


Abbildung 2: Stressentstehung nach transaktionalem Modell (Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung, 2022)

## 1. Primäre Bewertung

In der primären Bewertung wird durch eine Person eingeschätzt, ob eine Situation oder ein Reiz aus der Umwelt irrelevant, stressend oder günstig für sie ist (Reif et al., 2018). Innerhalb der stressig empfundenen Situationen wird anschliessend noch einmal unterschieden zwischen Bedrohung, Schaden und Herausforderung. Dabei gilt, dass die Herausforderung (Challenge) nach dem Verständnis von Eustress nicht zwingend nur negative Auswirkungen haben kann, sondern durchaus als positive Komponente gilt, sei dies beispielsweise in der erfolgreichen Meisterung einer komplexen Situation (Reif et al., 2018). Sind primäre Bewertungen für eine Person stresshaft, haben sie nach der ersten Einschätzung eine sekundäre Bewertung zur Folge (Struhs-Wehr, 2017).

## 2. Sekundäre Bewertung

Bei der sekundären Bewertung werden die individuellen Handlungsmöglichkeiten und der entsprechende Spielraum der eigenen Kapazitäten eingeschätzt (Reif et al., 2018). Was kann ein Individuum tun, um mit entgegengebrachten Stressoren umzugehen (Reif et al., 2018)? Was wird also gefordert und wie kann mit diesen Anforderungen umgegangen werden? Hier wird nach Lazarus und Folkman (1984) entschieden, ob genügend Ressourcen vorhanden sind, um mit Coping-Strategien angemessen auf Stressoren zu reagieren (siehe Schritt 3). Ressourcen in diesem Kontext werden verstanden als verfügbare Mittel, die helfen, eine stresshafte Situation zu bewältigen. Für den Umgang mit Stressoren sind Ressourcen entscheidend (Kilby, Sherman & Wuthrich, 2018). Nachfolgend wird auf die Bedeutung von Ressourcen eingegangen. Dies soll verdeutlichen, welche Relevanz die zur Verfügung stehenden Ressourcen einer Person in der Stressbewältigung einnehmen, um Bewältigungsstrategien einzusetzen, sei dies bei Privatpersonen oder Arbeitnehmenden (Werdecker & Esch, 2019).

### 2.5 Ressourcen

In diesem Abschnitt werden die für die Stressbewältigung benötigten Ressourcen von Menschen beschrieben. Im transaktionalen Modell bilden diese die Grundlage für Coping, die Bewältigungsstrategien im Umgang mit Stressoren (Reif et al., 2018). Als eine erste Übersicht über die Auffassung von Ressourcen in der Stressforschung wurde folgende Definition gewählt:

*«Ressourcen sind alle Faktoren in der Organisation, der sozialen Gruppen und der Person, die sowohl die Anforderungen zu bewältigen helfen als auch die Gesundheit fördern.» (Rochnowski, 2018: S. 59).*

Ressourcen im Umgang mit Stressoren lassen sich nach Ansicht der Gesundheitsforschung in interne, auf die Person selber bezogene, und externe, auf die Unterstützung aus der Umwelt einer Person bezogene Ressourcen aufteilen (Struhs-Wehr, 2017).

### 2.5.1 Interne und externe Ressourcen

Zur Unterstützung in der Bewältigung von Stressoren stehen dem Menschen interne und externe Ressourcen zur Verfügung (Rochnowski, 2018). Die internen Ressourcen beziehen sich auf die Person selbst und umfassen Verhaltensweisen und Handlungsmuster, die der Bewältigung von Stress dienen (siehe Abbildung 3). Wie der Name bereits andeutet, geht es bei dieser Form von Ressourcen um interne Prozesse (Werdecker & Esch, 2019). Dabei kann eine Person auf in sich vorhandene Kapazitäten zurückgreifen und eine persönliche Veränderungsfähigkeit im Umgang mit Stressoren erzielen (Rochnowski, 2018). Interne Ressourcen setzen sich aus drei wesentlichen Merkmalen zusammen:

- Annahmen und Überzeugungen eines Menschen
- gesundheitsrelevante Verhaltensmuster (Lebens-, Arbeits-, Bewältigungsstil einer Person)
- interindividuelle Risikofaktoren einer Person

Die externen Ressourcen beziehen sich auf die Bedingungen, die ausserhalb einer Person liegen, aber auf diese einwirken (Rochnowski, 2018). Da die Gesundheitsforschung sich stark mit organisationalen Bedingungen beschäftigt, ist auch der gewählte Ressourcen-Ansatz auf den Arbeitsalltag bezogen (Schneider, 2011).

Unterschieden wird dabei zwischen organisationalen, sozialen und materiellen Ressourcen, die eine Person in der Gesundheitsförderung und Stressprävention schützen sollen (Rochnowski, 2018). Bei den organisationalen Ressourcen handelt es sich nach Struhs-Wehr (2017) um die gesundheitsförderliche Gestaltung des Arbeitsalltags durch die Organisation und sämtliche Faktoren, die ein solches Unterfangen unterstützen. Dieses Vorhaben wird zusätzlich unterstützt auf der Ebene der materiellen Ressourcen, die benötigt werden, um organisationale Ressourcen zu ermöglichen. Dabei wirkt der dritte Aspekt der Verhältnisprävention als soziale Ressource und wird innerhalb des unternehmerischen Kontextes durch die Führungspersonen umgesetzt (Struhs-Wehr, 2017). Durch Führungskonzepte wird sichergestellt, dass ein gesundheitsförderliches Verhalten der Mitarbeitenden unterstützt wird und die Führung auf keinen Fall ein solches Vorhaben verhindert

(Rochnowski, 2018). Die sozialen Ressourcen spielen auch im privaten Umfeld einer Person, in Form von Familie und Bekannten, eine wichtige Rolle (Werdecker & Esch, 2019). So können soziale Ressourcen dabei helfen, die eigenen Ressourcen besser auszubauen und die Selbstwirksamkeit zu erhöhen, um mit den Anforderungen aus dem Alltag angemessen umgehen zu können (Werdecker & Esch, 2019). Die Abbildung 3 bietet eine Übersicht über die zwei Perspektiven der Ressourcen und verdeutlicht diese mit Beispielen.

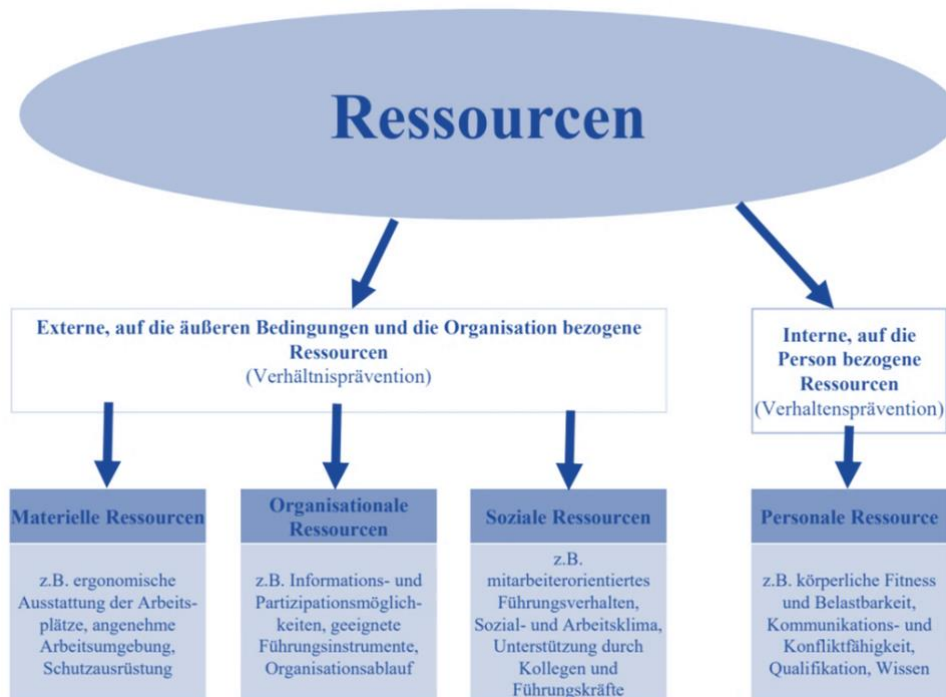


Abbildung 3: Systematisierung interne und externe Ressourcen (Rochnowski, 2018)

### 2.5.2 Aufbau und Relevanz von Ressourcen

Nach Van den Brande, Baillien, De Witte, Vander Elst und Godderis (2016) geht aus dem Modell von Lazarus hervor, dass die individuell wahrgenommenen Ressourcen einen erheblichen Anteil daran haben, dass Coping-Strategien angemessen angewendet werden können. Als Beispiel in diesem Zusammenhang, bezogen auf interne Bewältigungsressourcen, werden soziale Fähigkeiten oder eine positive Einstellung genannt (Van den Brande et al., 2016). Weiter dient nach Reif et al. (2018) die Anpassung und Veränderung der eigenen Überzeugungen und Denkmechanismen hinsichtlich eines Stressors erheblich in der Reduktion einer stressbehafteten Wahrnehmung. Diverse Studien vermuten, dass eine kognitive Umstrukturierung dabei hilft, Stressoren zu vermeiden bzw. anders wahrzunehmen, sodass diese entweder gar nicht als Stressoren wahrgenommen werden oder bei einem Auftreten die eigenen Fähigkeiten für den Umgang positiv

uminterpretiert werden können (Reif et al., 2018). Weiter sollen gemäss den Autor\*innen gezielt Kompetenzen im Bereich des Umgangs mit berufsbezogenen Anforderungen aufgebaut werden, um zukünftigem, potenziellem Stress mit Zuversicht entgegenzuwirken. Wenn Individuen merken, dass durch den notwendigen Aufbau von Kompetenzen die eigene Wirksamkeit erhöht werden kann, so ist das gemäss Reif et al. (2018) förderlich im Umgang mit Stress. Nach Rochnowski (2018) spielen Ressourcen die entscheidende Rolle im Bereich der Gesundheit einer Person. Diese können jedoch nur eingesetzt werden, wenn ein Individuum Wissen hat über die eigenen oder die vorhandenen Ressourcen.

Nach Schaper (2014) sind verhaltensbezogene, interne Ressourcen allein nicht ausreichend im Umgang mit der Prävention vor langanhaltendem und schädlichem Distress. Diese Massnahmen müssen deshalb stets einhergehen mit umgebungsbezogenen, externen Ressourcen, um nachhaltig Stressoren entgegenzuwirken. Die erwähnten Bewältigungsressourcen sind notwendig, um in der Reaktion auf Stressoren angemessene Coping-Strategien anzuwenden (Taylor & Stanton, 2007). Dabei sorgen Ressourcen dafür, dass psychische oder verhaltensbezogene Aktionen umgesetzt werden können (Taylor & Stanton, 2007). Diese Bewältigungsprozesse, auch Coping genannt, werden von Menschen gemäss transaktionalem Modell genutzt, um mit Stress umzugehen und werden im nächsten Kapitel eingehend beschrieben.

## 2.6 Bewältigung/Coping

Mit Coping, also dem Bewältigungsmanagement, sorgen Personen dafür, dass den von aussen wahrgenommenen Anforderungen mit eigenen Ressourcen und Strategien entgegengewirkt werden kann (Taylor & Stanton, 2007). Zur allgemeinen Übersicht wird zu Beginn folgendes Zitat als Einführung in das Coping verwendet:

*«Unter Coping werden die gedanklichen oder verhaltensbezogenen Bemühungen einer Person verstanden, mit bestimmten externen und/oder internen Anforderungen fertig zu werden bzw. die stressrelevante Situation zu mildern, abzuändern oder zu beenden, und zwar unabhängig vom Erfolg dieser Bemühungen. Dabei schätzt die Person auch ihre persönlichen Ressourcen ein (sekundäre Bewertung, siehe Abbildung 2).» (Reif et al., 2018: S. 102)*

### 2.6.1 Problemlorientiertes und emotionsorientiertes Coping

Die Fähigkeit, mit einem von ausserhalb einwirkenden Stressor nach einer bestimmten Strategie umzugehen, wird als Coping verstanden (Santarencchi et al., 2018). Coping findet innerhalb der sekundären Bewertung des transaktionalen Stressmodells (siehe Abbildung 2) statt und wird in zwei unterschiedlichen Formen unterschieden – dem problemorientierten und dem emotionsorientierten Coping (Santarencchi et al., 2018). Das problemorientierte Coping bezeichnet die Versuche, Stressoren zu beseitigen oder diese bewusst zu vermeiden. Es ist demnach stellvertretend für den aktiven Umgang mit den von ausserhalb wahrgenommenen Stressoren. Diese werden gemäss transaktionaler Stresstheorie eingeschätzt, danach eine Coping-Strategie gesucht und ein entsprechendes Verhalten umgesetzt (Santarencchi et al., 2018). Die zweite Form ist das emotionsorientierte Coping. Dabei geht es hauptsächlich um die Emotionsregulation eines Individuums im Umgang mit Stressoren. Gemeint sind entsprechend alle Ansätze, die eine Person unternimmt, negative Gedanken und Emotionen in Zusammenhang mit erlebtem Stress zu vermeiden oder diese zu unterbinden (Litman, 2006). Diese beiden Coping-Strategien finden unterschiedlich statt und werden je nach Stressor unterschiedlich angewendet (Clark, Michel, Early & Baltes, 2014). Ein aktives, problemorientiertes Coping kann wahrgenommenen Stressoren durch gezieltes Training nicht vorhandener Fähigkeiten im Berufsalltag oder privaten Alltag entgegenwirken (Reif et al., 2018). So gilt eine Weiterbildung in einem spezifischen Bereich als aktives, problemorientiertes Coping, indem es dem Stressor entgegenwirkt und dieser nach abgeschlossener Ausbildung nicht mehr als stressend empfunden wird (Reif et al., 2018). Emotionsorientiertes Coping dient als Unterstützung in der Erhaltung des Wohlbefindens eines Menschen. So wird versucht, eine Situation positiv zu interpretieren oder sich davon zu distanzieren, falls diese nicht uminterpretiert werden kann. Die Situationsmerkmale entscheiden darüber, welche der angewendeten Coping-Strategie am sinnvollsten ist. So zeigt sich, dass eine Situation, die kontrolliert werden kann, besser durch problemorientiertes Coping angegangen werden soll. Hingegen eignet sich ein emotionsorientiertes Coping für Situationen, die nicht vollumfänglich kontrollierbar sind (Reif et al., 2018).

Nach Clark et al. (2014) gibt es keine signifikanten Nachweise über Vorteile der einen versus der anderen Coping-Variante. Dies liegt hauptsächlich daran, dass viel zu oft in der Forschung zwischen beiden Coping-Strategien unterschieden wird, anstatt dass die Forschung innerhalb dieser beiden Ansätze einzelne spezifische Strategien vergleicht. Eine Evaluation von nennenswert vorteilhaften Coping-Strategien wird dadurch

erschwert (Clark et al., 2014). Vielmehr liegt der Fokus der Coping-Forschung im Bereich der unterschiedlichen Anwendung und betont entsprechend die Rolle des Individuums in der Bewertung von Stressoren (Kilby et al., 2018).

### 2.6.2 Interindividuelle Unterschiede im Coping

Personenspezifische Unterschiede entscheiden darüber, wie die Wahrnehmung eines von aussen herangetragenen Stressors eine unterschiedliche Coping-Strategie und das entsprechende Vorgehen beeinflusst (Kilby et al., 2018). So zeigt sich, dass die Anwendung unterschiedlicher Coping-Strategien auch unterschiedliche Folgen hat für die allgemeine Gesundheit einer Person (Kilby et al., 2018). Demnach trägt die individuelle Stressreaktion bei einigen dazu bei, dass sie Verbesserungen verspüren in der Aufmerksamkeit, dem körperlichen Wohlbefinden oder der Erinnerungsleistung, während andere eine wesentliche Verschlechterung in diesen Bereichen verspüren. In der Theorie wird nahegelegt, dass ein Individuum mit mehreren verfügbaren Bewältigungsstrategien mit Stressoren besser umgehen kann, als wenn es lediglich eine mögliche Bewältigungsstrategie zur Verfügung hat (Clark et al., 2014). Diese Erkenntnis führt zurück auf die Relevanz der wahrgenommenen Ressourcen. Demnach gilt, je mehr interne und externe Ressourcen eine Person zur Verfügung hat, desto besser ist sie in der Anwendung von Bewältigungsstrategien. Dies ist wichtig, wenn es darum geht, psychische Erkrankungen oder Beanspruchungen durch Stressoren zu vermeiden (Clark et al., 2014). Die wahrgenommenen Ressourcen und die Pflege der zur Verfügung stehenden Ressourcen sind relevant für die Bewältigung und werden als zentraler Aspekt für die Bewältigung von Stress gesehen (Halbesleben et al., 2014).

### 3 Methodenteil

In diesem Kapitel wird das methodische Vorgehen dargelegt. Dabei wird aufgezeigt, weshalb die qualitative Inhaltsanalyse für die Erstellung dieser Bachelorthesis ausgewählt wurde. In den ersten beiden Schritten der Methode wird die Auswahl der Forschungsfrage begründet sowie die Zusammenarbeit mit der Gesundheitsförderung Schweiz beschrieben. Anschliessend wird das Vorgehen zur Gewinnung der Stichprobe beschrieben. Im vierten Schritt wird die Erstellung des Interviewleitfadens aufgezeigt. Anschliessend wird kurz auf die Durchführung der Interviews eingegangen. Im Kapitel Datenanalyse wird beschrieben, wie die Interviews analysiert wurden. Dabei wird auf die nach qualitativer Inhaltsanalyse vorgegebene Kodierungsmethode eingegangen. In der Auswertung der Kodierung wird beschrieben, nach welchen Kriterien Codes erstellt wurden.

#### 3.1 Untersuchungsplan

Der in Abbildung 4 dargestellte Untersuchungsplan stellt den Ablauf des Methodenteils bildlich dar.



Abbildung 4: Untersuchungsplan (eigene Darstellung)

#### 3.2 Qualitative Datenerhebung

Die qualitative Forschung zeichnet sich aus durch eine offene und lebensnahe Datenerhebung (Hussy, Schreier & Echterhof, 2013). Im Vergleich zur quantitativen Forschung werden nicht nur Daten im Bereich von Zahlen erhoben, sondern vielmehr auf den Untersuchungsgegenstand als Ganzes eingegangen und dabei versucht, möglichst viele Perspektiven abzudecken (Hussy et al., 2013). Für die gewünschten Erkenntnisse in diesem



Forschungsfeld wurde deshalb diese Methode angewendet. Folgend wird mit einem Untersuchungsplan der Ablauf der qualitativen Inhaltsanalyse illustriert.

### 3.2.1 Definition Forschungsinteresse

Für die Erstellung dieser Bachelorthesis wurde die qualitative Inhaltsanalyse gewählt. Diese soll sicherstellen, dass durch eine vorab definierte Forschungsfrage menschliches Verhalten besser verstanden werden kann (Hussy et al., 2013). Digitalisierung und Stress sind aktuelle Themen, die eine grosse Relevanz besitzen für die Gestaltung von gesundheitsförderlichen Umgebungen. In einer Literaturrecherche wurde deshalb primär eine praxisbezogene Fragestellung für diesen Bereich erarbeitet.

### 3.2.2 Auswahl Praxispartner\*in

Nachdem eine passende Fragestellung definiert war, wurde ein/e geeignete/r Praxispartner\*in gesucht. Die Gesundheitsförderung konnte via E-Mail-Anfrage schliesslich als Praxispartnerin für die Bachelorthesis gewonnen werden. Gemeinsam mit der Ansprechperson bei der Gesundheitsförderung Schweiz, Dominik Fässler, wurde in einem Gespräch ein Vorgehen für den Ablauf definiert.

### 3.2.3 Auswahl Stichprobe

In einem ersten Schritt wurden innerhalb der Gesundheitsförderung Schweiz die passenden Personen für eine qualitative Datenerhebung gesucht. Als Samplestruktur wurde die Vorab-Festlegung gemäss Flick (2019) gewählt. Dies bedeutet, dass die Auswahlkriterien abstrakt sind und «von einer Vorstellung von Typik und Verteilung von Eigenschaften im zu untersuchenden Gegenstand ausgehen» (Flick, 2019). Somit wird die Stichprobe nach bestimmten Kriterien ausgewählt; im vorliegenden Fall nach Unternehmung, bei welcher gearbeitet wird (Angestellte bei der Gesundheitsförderung Schweiz oder Partnerstiftung) und welche den Umgang mit digitalen Medien nutzt (in täglicher Arbeit mit mindestens einem digitalen Medium). Dabei wurden via E-Mail intern Personen für qualitative Interviews angefragt. Diese Personen mussten keine Experten in diesem Forschungsfeld sein. Schlussendlich konnten für die Datenerhebung in gemeinsamer Absprache mit der Betreuungsperson dieser Arbeit, Jonas Mumenthaler, acht Personen für die Leitfaden-Interviews gewonnen werden.

### 3.2.3.1 Beschreibung der Stichprobe

Es konnten acht Teilnehmende  $N = 8$  Mitarbeitende der Gesundheitsförderung Schweiz oder Partnerstiftungen für die Interviews rekrutiert werden. Die Stichprobe verteilt sich auf  $n = 5$  weibliche und  $n = 3$  männliche Teilnehmende. Die Altersrange liegt zwischen 36 und 55 Jahren, während sich das Durchschnittsalter auf 45.3 Jahre beläuft. Die Anstellungsdauer bei der Gesundheitsförderung Schweiz fällt sehr unterschiedlich aus und liegt zwischen sechs Monaten und acht Jahren, wobei die durchschnittliche Anstellungsdauer bei 3.21 Jahren liegt. Auch die individuelle Erfahrung in Bezug auf eine intensive Nutzung digitaler Technologien wurde befragt: Hier liegt die Nutzung zwischen 20 und 30 Jahren, wobei sich die durchschnittliche intensive Nutzung der Interviewteilnehmenden auf 25.4 Jahre beläuft. Es wurden keine Zusammenhänge zwischen dem Alter, der Anstellungsdauer und der Nutzung digitaler Technologien festgestellt. Die acht Teilnehmenden wurden intern durch Dominik Fässler (Ansprechperson Gesundheitsförderung Schweiz) über die Bachelorarbeit informiert und anschliessend direkt für ihren jeweiligen Interviewtermin angeschrieben.

### 3.2.4 Erstellung Interviewleitfaden

Für die acht Interviews wurde in der Folge ein Leitfaden erstellt. Dieser basiert auf den Erkenntnissen aus der Literatur. Der Interview-Leitfaden (vgl. Anhang A) wurde auf Basis der Literaturanalyse erstellt und folgt dem SPSS-Prinzip nach Helfferich (2011). Dieses Vorgehen hat den Vorteil, dass es die nötige Strukturierung und Klarheit mit sich bringt. Die Abkürzung «SPSS» steht für die vier Schritte: Sammeln, Prüfen, Sortieren und Subsumieren (Helfferich, 2011). In einem ersten Schritt wurden diverse Fragen gesammelt, die für den Forschungsgegenstand von Bedeutung sind. Anschliessend wurden die Fragen strukturiert und in ihrer Anzahl reduziert. Dabei wurden die Fragen auch gleich thematisch geordnet. In einem letzten Schritt erhielt der Leitfaden seine abschliessende Form, welche mehrere Spalten mit unterschiedlichen Funktionen beinhaltet (Helfferich, 2011). Die erste Spalte dient als Checkliste und thematische Übersicht. Die Erzählaufforderungen und konkreten Fragen befinden sich in der zweiten Spalte. Die dritte Spalte beinhaltet die Steuerungs- und Aufrechterhaltungsfragen und dient als Orientierungshilfe für mögliche Nachfragen während der Interviews.

### 3.2.5 Durchführung Leitfadeninterviews

Die Interviews wurden aufgrund der aktuellen Covid-Situation allesamt online mit der Kommunikationsplattform Zoom durchgeführt. Mithilfe des Sprachrekorders wurden die Interviews während

der Durchführung aufgezeichnet, damit diese Aufnahmen später in der Datenauswertung in die Analyse-Software MAXQDA eingespeist werden konnten. Zu Beginn des Interviews wurden die Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz darüber informiert, dass die gemachten Aussagen für die Erstellung der Bachelorthesis anonymisiert genutzt werden. Dazu musste durch die interviewten Personen mündlich eine Einverständniserklärung abgegeben werden. Weiter wurde abgemacht, dass frei geantwortet und mitgeteilt wird, falls einige Fragen nicht beantwortet werden wollen.

### 3.3 Qualitative Datenanalyse

Da sich die vorliegende Arbeit mit explorativen Fragestellungen beschäftigt, wird die Datenanalyse entlang dem Ablaufschema der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse vorgenommen (Kuckartz, 2018). Das Ablaufmodell der inhaltlich strukturierenden Analyse eignet sich besonders für leitfadenorientierte Interviews, wie dies in der vorliegenden Arbeit der Fall ist. Die qualitative Inhaltsanalyse ist eine mehrstufige Auswertestrategie mit stetigem Fokus auf die Forschungsfrage (Kuckartz, 2018). In einem ersten Schritt wurden dabei die Daten aus den Interviews in die Daten- und Textanalyse-Software MAXQDA 2020 eingespeist. In einem zweiten Schritt wurden die Daten nach den Vorgaben von Kuckartz (2018) transkribiert, dabei wurden ausgewählte Teile der Transkriptionsregeln aus der qualitativen Datenanalyse angewendet (vgl. Anhang C).

#### 3.3.1 Kodierung

Laut Kuckartz (2018) ist die Kodierung die Zuordnung einer Textstelle zu einer vorab definierten Kategorie im Kategoriensystem. Die Hauptkategorien wurden zunächst a priori anhand des Leitfadens erstellt. Mit diesem Vorgehen wurden in einem ersten Durchgang deduktiv Hauptkategorien gebildet. Anhand zwei ausgewählter Interviews (Interview 1 & 2) wurden folglich 20 Prozent der Aussagen aus den Interviews nach Kuckartz (2018) ein erstes Mal kodiert. Nachdem diese Methode zusätzliches Material offengelassen hat, wurde anhand der Aussagen die induktive Kodierung dieser übrig gebliebenen Aussagen angewendet. Diese wurde in einem zweiten Schritt direkt am Material aus den Interviews vorgenommen. Die noch nicht kodierten Elemente wurden in einem neuen Anlauf anschliessend den neuen Hauptkategorien aus der induktiven Vorgehensweise zugewiesen. Danach wurden die Subkategorien innerhalb der Hauptkategorien und anhand des Leitfadens jeweils induktiv und deduktiv gebildet. Subkategorien wurden in einem ersten Schritt bewusst sparsam verwendet, um die Anfälligkeit gegenüber Falschkodierungen zu reduzieren (Kuckartz, 2018). In einem zweiten

Schritt wurde induktiv gearbeitet. Weitere Subkategorien wurden themenbezogen anhand der erhobenen Daten erstellt. Auf diese Weise wurden auch die Kategorien für die zentralen qualitativen Ergebnisse gebildet.

In Tabelle 2 wird das gesamte Kategoriensystem abgebildet.

Tabelle 2

Kategoriensystem: Haupt- und Subkategorien (eigene Darstellung)

	Kategorie + Anzahl Kodierungen	Subkategorie	Beschreibung	Anzahl Kodierungen
K a t e g o r i e n s y s t e m	<b>Digitaler Stress (91)</b>	<b>Stressoren Allgemein</b>	Allgemeine Stressoren in Zusammenhang mit digitalem Stress.	<b>21</b>
	Aussagen über digitalen Stress, dessen Bedeutung, eigene Erlebnisse sowie Kenntnisse über die Erlebnisse von anderen Personen in Zusammenhang mit digitalem Stress.	<b>Persönliche Erlebnisse</b>	Persönliche Erlebnisse in Zusammenhang mit digitalem Stress.	<b>53</b>
		<b>Kenntnisse über andere Personen</b>	Aussagen von Personen aus dem Umfeld oder Beobachtungen.	<b>17</b>
	<b>Digitale Stressoren Arbeitsalltag (131)</b>	<b>Rolle Arbeitgebende</b>	Aussagen über die Rolle von Arbeitgebenden.	<b>29</b>
	Aussagen über den Arbeitsalltag und digitale Stressoren, welche Rolle tragen Arbeitnehmende, welche Rolle hat die Führung? Was gibt es für Stressoren aus dem Homeoffice-Alltag, ob digital oder nicht? Was ergeben sich für Chancen für den Alltag?	<b>Rolle Führung</b>	Aussagen über das Verhalten und Einfluss der Führungspersonen.	<b>25</b>
		<b>Stressoren Homeoffice</b>	Aussagen im Zusammenhang mit (digitalen) Stressoren im Homeoffice.	<b>46</b>
		<b>Chancen</b>	Chancen im Zusammenhang mit der digitalen Transformation des Arbeitsalltags.	<b>31</b>
<b>Bewältigungsstrategien (230)</b>	<b>Aktive Umsetzung</b>	Aussagen über aktive Bewältigungsstrategien der Befragten.	<b>67</b>	
K a t e g o r i e n s y s t e m	Eigene Strategien für den Umgang mit digitalem Stress. Zusätzliche Tipps und Techniken für den Umgang und die Anwendung für andere. Die zur Verfügung stehenden Ressourcen von aussen sowie die zur Verfügung stehenden Ressourcen innerhalb in der Bewältigung von digitalem Stress.	<b>Tipps und Techniken</b>	Aussagen über Techniken oder hilfreiche Möglichkeiten für andere Personen im Zusammenhang mit digitalem Stress.	<b>63</b>
		<b>Ressourcen external</b> Subsubkategorie Organisation	Aussagen über externe Ressourcen, die Befragten zur Verfügung stehen.	Subsubkategorie Organisation: <b>32</b>
		<b>Ressourcen external</b> Subsubkategorie Führung		Subsubkategorie Führung: <b>21</b>
		<b>Ressourcen internal</b>	Aussagen über interne Ressourcen, die Befragten zur Verfügung stehen.	<b>47</b>
	<b>Gefahren durch Umgang mit Digitalem (93)</b>	<b>Gesundheitliche Folgen</b>	Gesundheitliche Folgen, die durch digitalen Stress entstehen können.	<b>13</b>
Welches sind die gesundheitlichen Folgen, die durch den Umgang mit digitalen Medien ausgelöst werden	<b>Sozialverhalten</b>	Diese Kategorie umfasst sämtliche Aussagen, die eine Veränderung des Sozialverhaltens in	<b>35</b>	

können? Aussagen über die Veränderungen des Sozialverhaltens des Menschen sowie die Auslöser, die potenziell gefährlich sind für digitalen Stress.		Zusammenhang mit digitalem Stress betrifft.	
	<b>Trigger / Auslöser</b>	Welche Trigger oder Auslöser sind im Umfeld von Betroffenen oder der Interviewten vorhanden?	<b>45</b>
<b>Zukünftige Entwicklung digitaler Stress (67)</b>	<b>Prävention/Verantwortung</b>	Verantwortungsfrage und Prävention für zukünftigen Umgang mit digitalem Stress.	<b>26</b>
Aussagen zu möglichen zukünftigen Änderungen, was digitalen Stress betrifft. Wie kann Prävention betrieben werden für Menschen, die gefährdet sind und wer steht allenfalls in der Verantwortung? Welche möglichen Entwicklungen ergeben sich und wie lässt sich digitaler Stress zukünftig bewältigen?	<b>Bewältigung</b>	Mögliche Bewältigungsansätze von zukünftigem digitalem Stress.	<b>20</b>
	<b>Möglichkeiten der Entwicklung</b>	Potenzielle Entwicklung von zukünftigem digitalem Stress.	<b>20</b>

### 3.3.2 Auswertung

Kuckartz (2018) beschreibt mehrere Formen, wie Daten bei einer inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse ausgewertet werden können. Für die vorliegende Arbeit werden die Zusammenhänge zwischen mehreren Haupt- und Subkategorien analysiert. Zuerst wurde eine Themenmatrix, auch Code-Matrix-Browser genannt, erstellt (vgl. Anhang B) (Ryser & Schultze, 2020). Dabei wurde durch eine systematische Kodierung des Materials ein Koordinatennetz gebildet, das die sogenannte Themenmatrix abbildet (Kuckartz, 2018). Jede Zelle in dieser Matrix bildete somit einen Schnittpunkt, der dem jeweiligen Interviewmaterial zugeteilt war. Die Themenmatrix half dabei, Relationen zwischen den Subkategorien in den verschiedenen Interviews zu visualisieren (Ryser & Schultze, 2020). Ryser und Schultze (2020) lehrten die Studierenden in vergangenen Semestern, dass bei dieser Auswertung prototypische Aussagen im Bericht zitiert werden sollten.

## 4 Ergebnisse

In diesem Teil werden die Ergebnisse der qualitativen Datenanalyse ausgeführt. Diese stammen aus den Interviews mit den Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz und wurden gemäss dem Kategoriensystem aus Kapitel 3 zusammengetragen. Zur Verdeutlichung der Ergebnisse wurden die jeweiligen Interviews nach Nummer des Interviewteilnehmenden hinzugefügt. Diese Nummern sind in den Klammern mit der Abkürzung für Teilnehmende TN, angegeben.

### 4.1 Interviews

Im Folgenden werden die Ergebnisse aus acht Interviews mit Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz präsentiert. Die Interviews wurden ausgewertet und anhand von Hauptkategorien und Subkategorien sowie zwei Subsubkategorien in Sinneinheiten aufgeteilt, damit die Aussagen verständlich eingeordnet werden können. Die folgende Auswertung erfolgt entlang der Haupt- und Subkategorien. Weiter wurden Zitate beigefügt, um einen Eindruck über die real getätigten Aussagen der interviewten Personen zu gewinnen.

#### 4.1.1 Digitaler Stress

In dieser Hauptkategorie werden Aussagen zusammengefasst über den Begriff digitaler Stress. Dabei wurden die Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz befragt über Stressoren, die ihnen in Zusammenhang mit digitalem Stress bekannt sind. Weiter wurden persönliche Erlebnisse der Befragten zusammengetragen, in welchen die Mitarbeitenden Aussagen über das Erleben von digitalem Stress und die spezifischen Situationen gemacht haben. In einer dritten Subkategorie werden durch die Befragten Aussagen getroffen in Zusammenhang mit Erlebnissen von Bekannten. Dies können einerseits Beobachtungen aus dem Umfeld oder Situationen sein, die den Interviewten von Personen aus dem Umfeld zugetragen wurden. Innerhalb dieser Hauptkategorie wurden 92 Kodierungen gemacht, die sich in folgende Subkategorien unterteilen liessen.

- Stressoren Allgemein
- Kenntnisse aus dem Umfeld
- Persönliche Erlebnisse

#### 4.1.1.1 Stressoren Allgemein

In dieser Subkategorie wurden insgesamt 21 Kodierungen gemacht. Sieben der acht Mitarbeitenden (TN 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8) von GFCH haben Aussagen getroffen über allgemeine Stressoren, die ihnen bekannt sind in Zusammenhang mit digitalem Stress. So äussern sich sechs der acht interviewten Personen (TN 2, 4, 5, 6, 7, 8) über die Vielfalt der Möglichkeiten und der damit verbundenen Überforderung. Die folgende Aussage einer interviewten Person verdeutlicht diese Überforderung:

*«Heisst für mich eine Belastung im Sinne von verschiedenen digitalen Kanälen. Digitale Kanäle, Email, Zoom, LinkedIn. Einerseits die vielen Kanäle, die man verwalten muss oder antworten darauf oder damit kommunizieren.» (Interview 6: 4)*

Oder eine weitere Person hat dies mit Ihrer Aussage verdeutlicht:

*«Dass man sich von den Möglichkeiten, die man heute hat. Alles Digitale, schnell kommunizieren, schnell miteinander in Verbindung treten, dass dies eine Überforderung sein kann. Von der Technik, vielleicht auch von der Haltung - immer vor Bildschirm. Aber auch für die Umsetzung.» (Interview 4: 2)*

#### 4.1.1.2 Kenntnisse aus dem Umfeld

In allen Interviews wurden Aussagen gemacht über Personen aus dem Umfeld der Interviewten, die mit digitalem Stress in Berührung gekommen sind. Insgesamt ergaben sich in dieser Subkategorie 17 Kodierungen. So gibt es bei drei Personen (TN 1, 2, 3) Erfahrungen mit Personen aus dem Umfeld, die durch die digitalen Möglichkeiten überfordert sind und deshalb in diesem Zusammenhang digitalen Stress erleben. Eine Person hat dabei erwähnt, dass ihre Eltern durch diese neuartigen Möglichkeiten folgendermassen überfordert sind:

*«Das merke ich auch bei meinen Eltern. Die sind nicht damit aufgewachsen und das merkt man einfach. Alles viel schwieriger. Müssen jeden Schritt lernen. Viel weniger intuitiv. Das gibt schon Stress für diese Personen. Nicht einfach neues Programm und 10 Minuten später beherrscht man das. Jeder Schritt muss gelernt werden.» (Interview 3: 12)*

Eine weitere Person vermeldet in diesem Zusammenhang eine Überforderung, die entsteht aufgrund nicht vorhandener Kompetenzen:

*«Man hat Personen, die überfordert sind. Zu wenige Kompetenzen. Ich hatte Kolleginnen, die nicht wissen, was wie funktioniert.» (Interview 1: 18)*

#### 4.1.1.3 Persönliche Erlebnisse

Mit 53 Kodierungen ist diese Subkategorie am grössten innerhalb dieser Hauptkategorie und umfasst Aussagen von allen acht Interviewteilnehmenden. Sieben von acht Teilnehmenden (TN 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) berichteten dabei von Belastungen in Zusammenhang mit dem eigenen Mobiltelefon, welches für digitalen Stress sorgt. Diese drückten sich unterschiedlich aus. Eine Person vermeldet in diesem Zusammenhang, falls das Handy immer wieder aufleuchtet, empfindet sie dies als Stress:

*«Was mich auch stresst ist, wenn das Handy die ganze Zeit aufpoppt. Wenn immer etwas kommt, dann muss man wieder nachschauen.» (Interview 7: 36)*

Eine andere Person vermeldet, dass das Handy während einer anderen Tätigkeit eine Ablenkung ist und somit Stress ausgelöst wird:

*«Ich habe bemerkt, dass wenn etwas nicht so spannend ist, dann macht man etwas anderes online - Handy, online kaufen. Man hat den Stress, dass man da ist aber trotzdem nicht da.» (Interview 2: 6)*

Ausserhalb des Mobiltelefons wurden einzelne Aussagen durch die Interviewten getätigt, die im Zusammenhang mit digitalem Stress stehen. So vermeldet eine Person, dass sie digitalen Stress empfindet, da sie das Gefühl hat, wenn sie sich nicht digital informiert und ständig auf dem neusten Stand behält, dass sie etwas verpassen könnte:

*«Ich habe dann vielleicht manchmal das Gefühl, ich verpasse etwas oder engagiere mich zu wenig, obwohl es eigentlich gut wäre für mich & mein Wissen. Für meine Karriere oder so. Aber ich merke auch, dass ich das andere also offline auch brauche und das löst dann vielleicht schon ein wenig das Gefühl aus. Sicher ab und zu, also regelmässig, dass ich das Gefühl habe, ich verpasse wahrscheinlich jetzt etwas.» (Interview 3: 6)*

#### 4.1.1.4 Konklusion

Sämtliche Personen aus den Interviews haben schon Erfahrungen gemacht mit digitalem Stress, entweder selbständig oder durch Personen aus dem Umfeld. Dabei fällt auf, dass die Überforderung durch die vielen Möglichkeiten und nicht vorhandene Kenntnisse in Zusammenhang mit Medien für digitalen Stress sorgt. Kenntnisse aus dem Umfeld betreffen die eigene Familie oder Bekannte aus privatem oder Arbeitsalltag.



#### 4.1.2 Digitale Stressoren im Arbeitsalltag (digitaler Arbeitsalltag)

Diese Kategorie dient der Erfassung der aktuellen Situation innerhalb der Gesundheitsförderung Schweiz und versucht Aussagen zusammenzufassen, die in Bezug auf digitalen Stress direkt in Verbindung mit der Arbeit gebracht werden können. Dazu wurden von den Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz insgesamt 131 Aussagen getätigt. Aufgeteilt wurden diese Kodierungen in folgende Subkategorien.

- Chancen durch digitalen Arbeitsalltag
- Stressoren im Homeoffice
- Rolle Führung
- Rolle Arbeitgebende

##### 4.1.2.1 Chancen digitaler Arbeitsalltag

Innerhalb dieser Subkategorie wurden von den interviewten Personen insgesamt 31 Aussagen getätigt. Sieben von acht (TN 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8) der befragten Personen vermittelten in dieser Subkategorie, dass der digitale Arbeitsalltag Chancen bietet, da sie bei der Arbeit zu Hause weniger abgelenkt werden durch andere Personen. So wird durch eine Person ausgedrückt, dass sie im Büro durch andere Personen oder das Grossraumbüro eine Ablenkung erfuhr:

*«Wenn man zu Hause ist, hat man viel konzentrierter gearbeitet. Weniger Pausen, weniger die Gespräche, die wir im Grossraumbüro haben. Und auch konzentrierter. Man merkt, man konnte mehr leisten.»* (Interview 4: 20)

Eine weitere Person bringt diese Ablenkungen auch mit Ritualen in Verbindung, die bei der Arbeit vor Ort dazugehören.

*«Ich arbeite im Homeoffice effizienter als ich in Wankdorf arbeite. Dort ist ein offenes Büro. Man hat oft Interaktionen. Wenn man dann zweimal in der Woche dort ist, gibt es auch einen Nachholbedarf. Bei mir ist im Homeoffice die Effizienz grösser, was die Arbeit angeht. Man hat vor Ort gewisse Rituale. Pausen gemeinsam. Essen gemeinsam. Das sind Fenster, die mehr ablenken als im Homeoffice.»*  
(Interview 7: 32)

Vier von acht Personen (TN 1, 2, 7, 8) vermeldeten, dass die Zeiteinsparung durch den Arbeitsweg, der wegfällt, bei der digitalen Arbeit als Chance wahrgenommen wird. So drückt eine Person aus, dass ihr mehr Möglichkeiten eröffnet werden durch die damit verbundene Vereinbarkeit von Beruf und Alltag:

*«Ich kann auch am Mittwochnachmittag, wenn ich meinen Sohn zu Hause habe, kann ich gut meine Sitzung einplanen online. Ich habe den Weg nicht - so werden mir viel mehr Möglichkeiten eröffnet in Bezug auf Vereinbarkeit zwischen Familie & Beruf kann man viel schneller einbauen.» (Interview 1: 26)*

#### 4.1.2.2 *Stressoren Homeoffice*

Innerhalb dieser Subkategorie wurden von sämtlichen Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz Stressoren in Zusammenhang mit Homeoffice und der digitalen Arbeit vermeldet. So umfasst diese Kategorie 46 Kodierungen. Dabei wurde das plötzliche Umschalten auf Homeoffice und die Verzögerung der Möglichkeit, angemessen darauf zu reagieren, als stressig empfunden:

*«Zum Teil sind gewisse Tools noch nicht geeignet gewesen. Dann hast du Personen, die überhaupt nicht ausgerüstet sind. Man kann gewisse Personen nicht erreichen, weil sie keinen eigenen Computer oder System hatten.» (Interview 1: 18)*

Eine andere Person verwies dabei auf die Planung der Zusammenarbeit, die für digitalen Stress gesorgt hatte:

*«Die Zusammenarbeit war etwas Neues und hat manchmal auch ein wenig Stress ausgelöst - Wie machen wir das jetzt - wie bauen wir einen Workshop auf, wenn es online ist. Was geht online und was nicht.» (Interview 3: 14)*

Die Umstellung auf Online-Sitzungen und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Müdigkeit haben drei von acht Personen (TN 1, 5, 6) als anstrengend empfunden. Die Zeitdauer der Online-Teamsitzungen wurde deshalb innerhalb der Stiftung gekürzt, wie dies von einer Person vermeldet wurde:

*«Wir sagten unserer Stiftung, mehr als zwei Stunden Meeting machen wir nicht mehr. Das wurde dann zur Norm. War gut für jede Person, dass man dann sagen konnte mehr als zwei Stunden sind zu viel.» (Interview 2: 6)*

Eine andere Person drückt aus, dass die Sitzungen allgemein anstrengend sind, aber diejenigen, die online stattfinden, als noch anstrengender empfunden werden:

*«Sitzungen sind sowieso schon anstrengend, aber stündliche Videositzungen machen einen einfach kaputt. Aber auch der menschliche Aspekt, der durch einen Filter hindurch geht. Gute Sitzungen sind weniger gut und schlechte Sitzungen sind schlechter, wenn es über Video geht.» (Interview 5: 8)*

Wie aus Interview fünf bereits hervorgeht, empfinden gewisse Personen einen Mangel in Online-Sitzungen oder der Arbeit digital, da man Personen nicht direkt begegnet. Vier von acht Personen (TN 3, 4, 5, 8) sehen die fehlende soziale Komponente bei der Arbeit zu Hause als einen zusätzlichen Auslöser von digitalem Stress. Eine Person verweist dabei darauf, dass es online schwieriger ist, jemandem bei technischen Schwierigkeiten zu helfen als vor Ort:

*«Personen sind zu Hause und man kann nicht helfen. Wir haben viel Online-Anlässe in den letzten zwei Jahren, die man moderiert hat. Es ist immer etwas, das nicht so funktioniert bei irgendjemandem.» (Interview 4: 14)*

#### 4.1.2.3 Rolle Führung

In diese Subkategorie wurden Aussagen eingeteilt, die in Zusammenhang stehen mit dem Führungsverhalten und der Auswirkung daraus auf das Erleben von digitalem Stress durch die Mitarbeitenden. Alle acht Personen haben sich in den Interviews zu diesem Punkt gemeldet. Insgesamt wurden 25 Kodierungen vorgenommen. Drei von acht Personen (TN 4, 6, 8) sehen dabei die Führungspersonen als Vorbild, das durch das eigene Verhalten für digitalen Stress sorgen kann. So wird durch eine Person ausgedrückt:

*«Wenn ich jemanden als Vorgesetzter habe, der immer erreichbar ist, habe ich auch das Gefühl, ich muss auch immer erreichbar sein.» (Interview 6: 74)*

Eine Person empfindet die Rolle der Führungsperson als wichtig, weil aus ihrer Sicht eine entsprechende Unternehmenskultur nichts bringt, wenn diese von der Führungsperson nicht umgesetzt wird:

*«Es bringt nichts, wenn ein Unternehmen etwas kommuniziert, aber die Führungsperson das nicht so umsetzt.» (Interview 8: 54)*

Zwei Personen (TN 1, 2) sind selber Führungspersonen und haben mit ihren Aussagen die Rolle der Führung verdeutlicht. Aus dem ersten Interview wurde klar, dass die Kommunikation relevant ist und diese auch teilweise digital stattfindet, um möglichen digitalen Stress der Mitarbeitenden zu ergründen.

*«Ja und wir haben einen Chat und wir arbeiten viel mit diesem Chat und das hat auch gut funktioniert, um technische Probleme zu besprechen, also wirklich das Informelle. Wir haben viel mit Zoom und WhatsApp Chat die Bindung halten können.» (Interview 1: 38)*

Die zweite Person drückt in ihren Aussagen aus, dass sie nicht die Stunden kontrolliert hat. Dabei war ihr Toleranz in der plötzlichen Umstellung auf Homeoffice wichtig:

*«Meine Kontrolle war immer schon über die Projekte und nicht nach Stunden. Diese Kultur habe ich auch so gefördert und es war immer gut. Wir haben immer viel Toleranz gehabt mit den Mitarbeitenden. Das ist für mich die ganze Philosophie meiner Arbeit..» (Interview 2: 30)*

#### 4.1.2.4 Rolle Arbeitgebende

Aus den Aussagen der Interviewten wurde im digitalen Arbeitsalltag und dem damit verbundenen Stress auch die Rolle der Arbeitgebenden verdeutlicht. Insgesamt wurden innerhalb von dieser Subkategorie 29 Kodierungen gemacht. Sämtliche Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz haben Aussagen getätigt, die in Zusammenhang mit diesem Aspekt von digitalem Stress stehen. Fünf von acht Personen (TN 1, 3, 4, 5, 8) vermeldeten, dass die Bereitstellung der benötigten Tools einer wichtigen Rolle des Arbeitgebenden entspricht. Diese Bereitstellung oder Nichtbereitstellung von digitalen Arbeitsgeräten sorgt für digitalen Stress, was durch eine Person mit dieser Aussage verdeutlicht wird:

*«Wir hatten ein anderes System intern als Zoom, sehr kompliziert. Das hat einen erheblichen Stress verursacht.» (Interview 1: 4)*

Eine mögliche Überwachung durch Arbeitgebende wurde von fünf von acht Personen (TN 1, 2, 3, 5, 7) als Auslöser von digitalem Stress angesehen. Wobei die Gesundheitsförderung Schweiz dies nicht ausübt und die Handhabung durch die Mitarbeitenden deshalb sehr geschätzt wird. Dies wird verdeutlicht durch folgende Aussage:

*«Sie behandeln uns wie Erwachsene. Wir müssen einfach das Zeug machen, das wir machen müssen. Sie haben sich wirklich sehr ins Zeug gelegt, das wir arbeiten konnten. Die Situation zu Hause konnten sie natürlich nicht reparieren. Das konnten sie nicht regeln. Aber was man konnte, haben sie auf jeden Fall gemacht. Das war wirklich super. Ich weiss von vielen, die mitten in der Pandemie zurück ins Büro mussten. Das sie auch überwacht wurden. Jeder Tastaturanschlag. Dass man, wenn man arbeitet, 1:1*

*überwacht wird, das ist natürlich ein riesiger Stress - die Hölle. Wie der Polizist im Rückspiegel denkt man immer man hat etwas falsch gemacht. Wüsste ich nicht wie lange ich so etwas könnte.» (Interview 5: 20)*

Eine Person ist nebenbei noch bei einer anderen Stiftung als der Gesundheitsförderung Schweiz tätig. Dort wird vermehrt kontrolliert. Diese Person empfand die Kontrolle als überflüssig und drückte dies so aus:

*«Für meinen Stiftungsrat, sie hatten viele Fragen und eine alte Arbeitskultur. Man musste immer deklarieren, dass man am Arbeiten ist. Für mich war immer klar, man kann im Büro sein und nicht arbeiten und man kann zu Hause sein und nicht arbeiten.» (Interview 2: 28)*

#### 4.1.2.5 Konklusion

Diese Kategorie zeigt den Zusammenhang von digitalen Stressoren im Arbeitsalltag und der Wahrnehmung durch die interviewten Personen. Dabei wird ausgedrückt, dass es nicht nur Belastungen in Zusammenhang mit digitaler Arbeit gibt, sondern sich durchaus einige Chancen bieten für den Arbeitsalltag. Die Rolle der Führungsperson sowie der Organisation wird als entscheidend wahrgenommen für die Wahrnehmung von digitalem Stress im Arbeitsalltag. Diese Relevanz wird durch zahlreiche Aussagen verdeutlicht.

#### 4.1.3 Bewältigungsstrategien

In dieser Hauptkategorie werden Aussagen zusammengefasst, die sich mit den Bewältigungsstrategien der Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz auseinandersetzen. Dabei wurden 237 Aussagen getätigt, die anschliessend innerhalb von vier Subkategorien eingeteilt wurden. Im Zusammenhang mit den Stressoren und dem digitalen Stress werden Bewältigungsstrategien ausgeführt, die durch die Interviewten bereits im Umgang mit digitalem Stress angewendet werden oder die sie anderen Personen für die Bewältigung empfehlen. Weiter werden Ergebnisse präsentiert über die Mittel, die den Interviewten zur Verfügung stehen im Umgang mit digitalem Stress. Innerhalb der Subkategorie Ressourcen external wurden aufgrund der spezifischen Aussagen zu jeweils zwei möglichen Ressourcen in diesem Bereich noch zwei Subsubkategorien gebildet. Bei diesen handelt es sich einerseits um die Perspektive der Organisation und andererseits die Perspektive der Führung innerhalb der wahrgenommenen Ressourcen. Die Ergebnisse der folgenden vier Subkategorien, mit den erwähnten zwei Subsubkategorien, werden wie folgt ausgeführt:

- Ressourcen internal
- Ressourcen external

- Organisation
- Führung
- Tipps und Techniken
- Aktive Umsetzung

#### 4.1.3.1 Ressourcen internal

Innerhalb dieser Subkategorie wurden insgesamt 47 Aussagen der Interviewten eingeteilt. Diese vermitteln den Zusammenhang von verfügbaren internalen Ressourcen und wahrgenommenem digitalen Stress. Dabei wird durch die Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz ausgedrückt, dass das Bewusstsein und die Einstellung gegenüber digitalen Technologien einen Einfluss haben. So wird durch sämtliche interviewten Personen diesbezüglich eine Aussage gemacht. Eine Person drückt diese Einstellung folgendermassen aus:

*«Ja und auch akzeptieren, dass nicht immer alles funktioniert und man macht, was man kann. Man muss lernen mit viel Flexibilität und Ungewissheit zu funktionieren.»* (Interview 1: 40)

Drei von acht Personen (TN 4, 5, 7) sehen den Zusammenhang von wahrgenommenem digitalen Stress in der Kontrolle des eigenen Verhaltens:

*«Muss man sich selber sehr kontrollieren. Oder das im Griff haben. Was mache ich nebenbei? Mittag gehe ich laufen? Was mache ich für Sport? Was mache ich am Abend?»* (Interview 4: 6)

Eine weitere Person sieht ebenfalls dort einen Ansatz und verbindet diesen mit Persönlichkeit und Selbstdisziplin:

*«Bin da sehr selbstkontrollierend. Nicht mehr als bei TV gucken. Wenn man nicht aufpasst, verbraucht man ganz viel Zeit. Das ist eher so eine Persönlichkeitsfrage oder Selbstdisziplin.»* (Interview 5: 12)

Die dritte Person vermutet den Zusammenhang mit der Selbstdisziplin:

*«Hat aber auch mit Selbstdisziplin zu tun. Dass du dir selber sagst, ich brauche nicht SRF News, Tagi etc. Ich konzentriere mich auf etwas. Vor allem man weiss wo man es abschalten kann, wenn es zu viel wird.»* (Interview 7: 36)

Die Einschätzung der Personenabhängigkeit der Reaktion wurde von allen acht Interviewten Personen innerhalb der Interviews geteilt:

*«Ja genau. Ich bin eine neugierige Person.» (Interview, 1: 8)*

*«Ich brauche Projekte und ich habe viel Energie, aber ich weiss, das kostet auch. Ich muss wissen, dass ich nachher sehr müde bin.» (Interview 2: 52)*

*«Mich hat das nicht gestresst - konnte gut damit umgehen.» (Interview 3: 14)*

*«Finde sehr es ist personenabhängig und weniger wegen den zwei Jahren. Man ist als Person mehr affin oder beeinflussbar oder man ist weniger.» (Interview 7: 46)*

#### 4.1.3.2 Ressourcen external

Aussagen zu den extern verfügbaren Ressourcen einer Person wurden in diese Subkategorie eingeteilt. Dabei handelt es sich um Ressourcen, die durch die Organisation, die Führung oder das soziale Umfeld der interviewten Person zur Verfügung stehen. Insgesamt wurden innerhalb dieser Kategorie durch die Interviewten 66 Aussagen gemacht. Aufgrund der Ausführungen wurden innerhalb dieser Subkategorie zwei Subsubkategorien Organisation und Führung erstellt.

##### 4.1.3.2.1 Organisation:

Dieser Subsubkategorie wurden innerhalb der Kodierung 32 Aussagen zugewiesen. Fünf von acht Personen (TN 1, 3, 4, 5, 6) drücken in dieser Subsubkategorie aus, dass die Organisation bereits vor der Umstellung auf die Pandemie und den Wechsel auf das Homeoffice gut aufgestellt war, da Homeoffice schon präsent war. So wurde es von einer Person ausgedrückt:

*«Wir waren vorher bereits sehr gut eingerichtet. Zu Hause arbeiten war wie gar kein Problem. Mit VPN und Login & allem. Genauso wie Zugriff auf alle Daten von extern. Hat super funktioniert.» (Interview 3: 14)*

Eine weitere Person teilt diese Meinung und drückt dies folgendermassen aus:

*«Ja glaube schon. Sicher Vorteil, dass wir schon immer mit Notebook gearbeitet haben von irgendwo. Waren uns gewohnt, so zu arbeiten. Keine fixen Arbeitsplätze im Büro. Technik hat funktioniert. Das war für niemanden speziell. Hat sicher Stress reduziert.» (Interview 4: 36)*

Ausser der Möglichkeit, bereits von zu Hause zu arbeiten und den dafür zur Verfügung gestellten Ressourcen durch den Arbeitgebenden, wurde von den Mitarbeitenden die Kultur und die Vermittlung der Werte als

relevant erachtet, wenn es um externe Ressourcen für den Umgang mit möglichem digitalem Stress geht. Dabei haben sechs von acht Personen (TN 1, 3, 4, 5, 6, 8) eine Aussage gemacht. Eine Person sieht die Grundwerte der Gesundheitsförderung Schweiz als Basis:

*«Das spielt sicher eine enorme Rolle. Wir haben ja eine sehr achtsame Umgebung. Wir haben viel Freiheit und Vertrauen. Wir haben eine Stiftung, die reagiert und die Technologien zur Verfügung stellt. Ich denke ich habe sehr angenehme Rahmenbedingungen.»* (Interview 1: 32)

Eine weitere Person drückt diese Relevanz der Autonomie bei der Gesundheitsförderung Schweiz folgendermassen aus:

*«Ich denke auf jeden Fall. Ist auch ein extrem wichtiges Thema bei GSFS. Diese Autonomie. Gestaltungsfreiraum zu haben als Mitarbeitender.»* (Interview 3: 42)

Eine Person sieht diese Handhabung in der Verbindung mit den Mitarbeitenden, die bereits intrinsisch motiviert arbeiten und die Freiheit durch Gesundheitsförderung Schweiz geniessen:

*«Bei uns ist sehr frei und offen. Finde ich sehr cool. Konnten vorher bereits sehr frei arbeiten. Haben immer schon Personen gehabt, die sehr intrinsisch arbeiten. Sind auf einem Gebiet, das uns interessiert und wir selber viel entwickeln können.»* (Interview 4: 34)

#### 4.1.3.2.2 Führung:

Dieser Subsubkategorie wurden insgesamt 21 Aussagen zugewiesen. Darin wird die Relevanz der Führung von Mitarbeitenden und die damit verfügbaren, externen Ressourcen, die eine Person erlebt, von den Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz ausgedrückt. So äussern sich vier von acht Personen (TN 1, 3, 5, 6) mit Aussagen zu Vertrauen statt Kontrolle in der Führung und drücken dabei aus, dass diese Form der Führung von ihnen entsprechend geschätzt wurde. So teilt eine Person mit:

*«Nicht kontrolliert sondern mit Ziel geführt zu werden ist ein wichtiges Prinzip für die Gesundheit. Sicher auch Grund, dass dies unser Thema ist. Würde sonst gar nicht passen, wenn jemand sehr enge Kontrolle machen würde. Würde nicht mit Philosophie übereinstimmen.»* (Interview 3: 42)

Eine andere Person verbindet das Vertrauen damit, keinen Druck aufzusetzen:



*«Diesen Druck nicht erzeugen. Vertrauen haben in die Mitarbeitenden. Dass man darauf vertraut, dass du Leute anstellst, die arbeiten wollen und selbstständig arbeiten können.» (Interview 5: 22)*

Eine andere Person hat viel Freiheit empfunden durch das Vertrauen der Führungsperson:

*«Nein, das ist bei unserem Team, da habe ich 100% Freiheit und auch sehr viel Vertrauen von meinem Vorgesetzten. Ich hatte nie das Gefühl, ich muss zu einer gewissen Zeit erreichbar sein.» (Interview 6: 30)*

#### 4.1.3.3 Tipps und Techniken

In dieser Subkategorie werden Aussagen der Interviewten zusammengetragen, die im Zusammenhang mit Bewältigungsstrategien stehen. Die Subkategorie beinhaltet 63 Sinneinheiten. Dabei wurden Aussagen gemacht über Tipps und Tricks, die von den Mitarbeitenden der GFCH als Möglichkeiten angesehen werden, von denen auch andere Personen im Umgang mit digitalem Stress profitieren können. Alle acht Personen drücken aus, dass eine Auszeit von digitalen Geräten notwendig ist, um digitalem Stress entgegenzuwirken und empfehlen dies anderen. So wird von einer Person mitgeteilt:

*«Da merke ich wenn er Ruhe braucht, sagt er immer er macht digital Detox, er geht irgendwo hin - meditieren und er guckt, dass er keine Verbindung hat.» (Interview 1: 16)*

Eine andere Person drückt aus, dass wenn man immer am Bildschirm ist, dass man zwischendurch die Augen beruhigen sollte:

*«Auch nur schon, dass die Augen in die Weite schauen. Etwas Kleines aber das wenn man nur noch am Bildschirm ist und nicht nach draussen geht. Dann sind die Augen extrem beeinträchtigt.» (Interview 3: 78)*

Wieder eine Person bringt die Auszeit mit Bewegung in Verbindung und drückt aus, dass man nach draussen gehen sollte:

*«Nach draussen gehen ist sicher sehr wichtig. Für Gewisse ist auch wichtig, Sport zu machen, andere ruhig zu werden.» (Interview 2: 52)*

Eine andere Person verbindet die Auszeit damit, sich abzugrenzen vom Digitalen:

*«Man muss die Fähigkeit haben, sich abgrenzen zu können. Fenster haben, in denen man es nicht braucht. Ich probiere das für mich aber auch für meine Kinder immer wieder. Das ist ja ein Prozess. Ein Auf und Ab, nicht linear. Dass man das eine oder das andere mehr abstellt.» (Interview 7: 40)*

Weiter empfehlen drei von acht Personen (TN 2, 3, 8) eine Strukturierung und Organisation im Umgang mit Digitalem, um digitalem Stress entgegenzuwirken.

Eine Person sieht dies in der Tagesplanung:

*«Es ist wichtig, nicht zu viel für einen Tag zu planen. Vielleicht nicht alles durchzuplanen. Zeit einzuplanen, an denen man nicht in einer Sitzung ist. Die Umwelt und den Kontext anzupassen. Nicht nur Yoga machen und deshalb hat man keinen Stress. Sich überlegen und mehr organisieren. Ist es nötig, an jeder Sitzung teilzunehmen?» (Interview 2: 52)*

Eine zweite Person sieht dies ebenfalls in der Strukturierung und empfiehlt dieses Vorgehen:

*«Klarer Zeitplan hilft sicher vielen. Zeitblöcke festlegen. In diesem Zeitraum schaue ich meine Social Media Kanäle an und nachher fertig. Klarer Ablauf und nicht immer wieder nachsehen. Hilft vermutlich bereits.» (Interview 3: 56)*

#### 4.1.3.4 Aktive Umsetzung

Aussagen über die individuelle aktive Umsetzung von Bewältigungsstrategien durch die Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz wurden in dieser Subkategorie zusammengetragen. Dabei handelt es sich um insgesamt 67 Aussagen über mögliche aktive Umsetzungen durch die Interviewten. Alle acht Interviewteilnehmenden äusserten sich bei der aktiven Umsetzung. Dabei wurde von allen ausgeführt, dass beim Erleben eines Übermasses durch digitale Technologien eine Pause davon gemacht wird. So drückt eine Person dies folgendermassen aus:

*«Weiterer Punkt, dass ich versuche nicht zu machen, ist, nicht jede Minute, die man wartet und "nichts" zu tun hat, direkt ans Handy. Muss jede Minute füllen. Bewusst Zeiten haben, in denen man nichts macht und es ist OK. Bushaltestellen oder in der Bahn 20Min.» (Interview 4: 10)*

Eine Person bezieht diese Pause von digitalen Technologien in ihrer Aussage auf eine Pause von ihrem Mobiltelefon:

*«Sicher draussen sein. Spazieren gehen. Zeit mit meinem Sohn verbringen ohne Telefon.»* (Interview 6: 56)

Eine weitere Person bringt einen anderen Ansatz und drückt aus, dass ihre Bewältigung und damit eine Ablenkung von digitalem Stress für sie am Handy selber stattfindet:

*«Spanisch mache ich, weil ich Spanisch lernen will. Mache das am Handy, weil es praktisch ist und gut geht. Nicht weil es digital ist und etwas anderes nicht. Sondern dort wird es angeboten. Das passt mir, ich mache es dort.»* (Interview 5: 40)

#### 4.1.3.5 Konklusion

Jede der interviewten Personen wendet im Umgang mit digitalem Stress Bewältigungsstrategien an. Diese sind mitunter individuell. Weiter haben sämtliche Teilnehmenden der Interviews mögliche Tipps und Techniken für Personen im Umgang mit digitalem Stress, die vielzählig sind. Als wichtige Ressourcen für den Umgang mit digitalem Stress im Arbeitsalltag werden die Unternehmung und die Führungsperson wahrgenommen, dies wird durch zahlreiche Aussagen ausgedrückt.

#### 4.1.4 Gefahren durch Umgang mit Technologien

Innerhalb dieser Hauptkategorie werden Aussagen zusammengefasst, die nach Ansicht der Interviewten potenziell eine Gefahr sind durch den Umgang mit digitalen Geräten oder im digitalen Kontext. Innerhalb dieser Hauptkategorie wurden 93 Kodierungen vorgenommen. Diese sind einerseits aufgeteilt in mögliche Auslöser, die potenziell gefährlich sind, indem digitaler Stress ausgelöst wird. Andererseits sind es Veränderungen im Sozialverhalten durch Personen, die regelmässigen Umgang mit digitalen Medien verzeichnen. Als letzte Subkategorie gelten Aussagen, die sich beschäftigen mit den angenommenen, gesundheitlichen Folgen, die ausgelöst werden durch den digitalen Stress. Die Kodierungen wurden auf die folgenden drei Subkategorien aufgeteilt:

- Trigger/Auslöser
- Sozialverhalten
- Gesundheitliche Folgen

#### 4.1.4.1 Trigger / Auslöser

In dieser Subkategorie werden Aussagen der Interviewten eingeordnet, die ihrer Ansicht nach potenzielle Auslöser von digitalem Stress sind. Es wurden insgesamt 45 Kodierungen in dieser Subkategorie vorgenommen. Dabei wurden für diese Kategorie durch sämtliche Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz Aussagen gemacht. Sechs der acht interviewten Personen (TN 1, 2, 3, 4, 7, 8) haben als Auslöser für digitalen Stress den Gebrauch von sozialen Medien genannt.

Eine Person verdeutlicht ihre Aussage mit dem Bedürfnis nach ständiger Unterhaltung:

*«Bsp. Tiktok, das habe ich in der Pandemie entdeckt. Aber dieses Bedürfnis nach ständiger Unterhaltung.» (Interview 1: 56)*

Eine andere Person spricht die Möglichkeit an, dass soziale Medien immer etwas Neues bieten:

*«Aber Social Media ist das halt, es gibt immer etwas Neues. So Interaktionen, die man gar nicht so einfach abstellen kann.» (Interview 3: 10)*

Person fünf spricht eine Problematik der sozialen Medien an und dass durch diese geholfen wird, dass man mehr Zeit auf den verschiedenen Plattformen verbringt:

*«Sie helfen dir ja auch noch. YouTube, Facebook helfen, noch möglichst viel Zeit auf den Plattformen zu verbringen.» (Interview 5: 48)*

Für drei der acht Personen (TN 2, 4, 6) ist das Mobiltelefon der Auslöser von digitalem Stress. Eine Person verdeutlicht ihre Ansicht mit der Aussage, dass man immer online und erreichbar ist durch das Mobiltelefon:

*«Handy immer online. Kurz Mail checken oder kauft Bahnticket oder zahlt mit TWINT. Man nutzt das Gerät auch für so viel anderes und fast nicht mehr, um zu telefonieren.» (Interview 4: 8)*

Eine Person empfindet die vermehrte Nutzung des Mobiltelefons als Auslöser von digitalem Stress:

*«Was ich noch ergänzen möchte. Habe das Gefühl, dass das Telefon der grösste Stressor ist. Also ich habe gemerkt in der Winterzeit in der Pandemie. Konnte man nicht viel machen und auch nicht viel Leute treffen und dann Netflix und Telefon in der Hand, 3-4 Stunden Netflix geschaut. Habe ich gemerkt auf die Länge gesehen ist das frustrierend.» (Interview 6: 58)*

#### 4.1.4.2 Sozialverhalten

Innerhalb dieser Subkategorie werden Aussagen der Interviewteilnehmenden zusammengetragen, die sich mit der potenziellen Veränderung des Sozialverhaltens aufgrund von digitalen Technologien beschäftigen. Dabei wurden von den Interviewten insgesamt 35 Aussagen getroffen zu dieser Thematik. Alle acht Personen haben sich in diesem Zusammenhang geäußert. Fünf von acht Personen (TN 1, 2, 4, 5, 7) sehen eine potenzielle Gefahr für das soziale Zusammenleben (fehlender zwischenmenschlicher Kontakt). Diese wahrgenommene Gefahr wird durch eine Person folgendermassen verdeutlicht:

*«Frage mich, ob die digital Natives diese sozialen Kompetenzen noch lernen. Also auch über Games. Zwar kann man sich weltweit vernetzen. Man sieht sich aber nie, man spricht nicht miteinander. Sehe das auch bei Kindern im Freundeskreis. Die machen am Abend nichts mehr miteinander.» (Interview 4: 78)*

Eine Person meint, dass das Digitale den zwischenmenschlichen Kontakt nicht ersetzen kann:

*«Das zweite ist eher das, was wir auch gemerkt haben, das Zwischenmenschliche geht ein wenig verloren. Dass man sich nicht mehr sieht, nicht mehr spürt, anfasst, wahrnimmt. Und eine Vereinsamung einsetzt. Weil man denkt auf dem Bildschirm ist es ja das Gleiche und nur unterbewusst merken, dass es nicht das Gleiche ist.» (Interview 5: 46)*

#### 4.1.4.3 Gesundheitliche Folgen

In dieser Subkategorie sind Aussagen zusammengetragen, die vermutete gesundheitliche Folgen betrifft, die der Umgang mit digitalen Technologien und Medien beinhalten. Dabei wurden insgesamt 13 Kodierungen vorgenommen. Sieben der acht Personen (TN 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8) äusserten sich in diesem Zusammenhang. Von den sieben interviewten Personen äusserten sich vier (TN 3, 4, 6, 8) mit der Annahme, dass sich der Umgang mit digitalen Medien und der damit verbundene digitale Stress auf die Psyche des Menschen auswirkt. Eine Person drückte dies folgendermassen aus und sieht ein Potenzial in der Überforderung, Isolation und wenig sozialem Austausch:

*«Psychische Probleme sicher. Wahrscheinlich als Endresultat. Kann Isolation sein als Auslöser. Zuerst Isolation und am Schluss immer die psychische Gesundheit, die leidet. Überforderung, Isolation, zu wenig sozialer Austausch.» (Interview 3: 64)*

Eine weitere Person sieht eine Folge in der mangelnden Konzentration und ein Hamsterrad, das in schlechter Schlafqualität endet:

*«Könnte mir vorstellen, viele kommen ins Hamsterrad. Sich nirgends für etwas richtig konzentrieren. Einfluss auf Schlafqualität, Verdauung auf Haut und alles. Physisch. Aber auch viele Personen, die konstant in einem kribbligen Zustand sind.»* (Interview 4: 58)

Neben den psychischen Folgen sehen zwei der acht Interviewten (TN 2, 4) aber auch physische Gesundheitsfolgen bei übermäßigem digitalem Stress. So drückt eine Person aus:

*«Wenn ich eine "Overdose" hatte und ich mich nicht mehr konzentrieren konnte. Das war wie eine Migräne.»* (Interview 2: 48)

Eine andere Person erzählt von einer inneren Anspannung, die sich physisch auswirkt:

*«Ich sitze viel zu viel am Arbeitsplatz. Ich habe gemerkt, die Spannung ist im Kopf, im Hirn. Hatte wie das Gefühl der ganze Körper war angespannt durch das. Bringe das fast nicht weg.»* (Interview 4: 44)

#### 4.1.4.4 Konklusion:

Im Alltag der interviewten Personen gibt es einige Gefahren und Auslöser, die für digitalen Stress sorgen können. Dabei stellt nach Angaben der Interviewten das Mobiltelefon ein Gefahrenpotenzial dar. Weiter sehen die Befragten eine Veränderung im Sozialverhalten durch vermehrten Einsatz von digitalen Technologien. Dieser wird nicht immer nur als positiv betrachtet. Die Gefahren für den Menschen werden dabei angenommen und ausgedrückt innerhalb der entsprechenden Subkategorie.

#### 4.1.5 Zukunft von digitalem Stress

In dieser Hauptkategorie werden die Ergebnisse aus den Aussagen der Interviewten in Bezug auf die vermutete Zukunft von digitalem Stress präsentiert. Dabei wurden insgesamt 64 Kodierungen zu dieser Hauptkategorie vorgenommen. Aufgeteilt wird diese Hauptkategorie in die drei Subkategorien:

- Möglichkeit der Entwicklung
- Bewältigung
- Prävention/Verantwortung

In Bezug auf die Zukunft von digitalem Stress werden Aussagen zusammengefasst über mögliche Entwicklungen von digitalem Stress, mögliche Bewältigungsstrategien in diesem Zusammenhang und Aussagen über Prävention und Verantwortung in dieser Thematik.

#### 4.1.5.1 Möglichkeiten der Entwicklung

In dieser Subkategorie werden alle Ergebnisse zusammengefasst, die sich mit Aussagen über die mögliche Entwicklung von digitalem Stress nach Meinung der Interviewten befassen. Dabei wurden insgesamt 20 Elemente mit dieser Subkategorie kodiert. Alle Teilnehmenden haben mindestens eine Aussage gemacht zu dieser Subkategorie. Fünf der acht Interviewten (TN 1, 2, 4, 7, 8) äusserten ihre Meinung zu den neuen Generationen und den Auswirkungen von digitalem Stress. Eine Person vermeldete dabei ihre Eindrücke über ihren Sohn folgendermassen:

*«Es ist so. Sie verlieren dieses Bewusstsein. Man muss sie wirklich zwingen. Sonst würden sie den ganzen Tag nur drinnen bleiben am Gamen.»* (Interview 1: 76)

Eine weitere Person vermeldet ihren Eindruck folgendermassen:

*«Ein Beispiel an einer Konferenz über die Folgen der Digitalisierung war, dass wir viele Vorurteile haben, was digitales Handeln auslöst und was nicht. Es gab ein Foto mit Kindern, die all am Handy waren in einem Museum. Die Leute waren alle so enttäuscht etc. Aber eigentlich war es eine Übung der Schule. Die Fragen waren auf dem Handy.»* (Interview 2: 64)

Vier der acht Interviewten (TN 3, 4, 7, 8) äusserten sich in dieser Subkategorie über mögliche Änderungen in der Arbeitswelt und dem damit verbundenen digitalen Stress. So äussert sich eine Person über diese Änderungen folgendermassen:

*«Arbeit wird sich ändern. Viel Physisches wird durch Digitalisierung automatisiert werden. Arbeit für Menschen wird anders sein. Mehr Konzepte, konzeptionell. Sicher nicht gleich wie vorher. Vielleicht auch nicht mehr das, was man möchte. Man muss etwas Neues finden, das passt. Macht sicher auch Stress.»*  
(Interview 3: 74)

Eine Person verbindet zukünftigen, digitalen Stress mit schnellem Wandel:

*Stress kommt vielleicht, dass es immer schneller geht. Und immer noch schneller gewisse Dinge kommen werden. Viele Leute sind halt nicht so schnell mit diesen Dingen. In vielen Branchen ist man nach wie vor nicht dort, wo man technisch sein soll. (Interview 4: 74)*

#### 4.1.5.2 Bewältigung

In dieser Subkategorie werden Aussagen zusammengefasst, die sich mit der Bewältigung von zukünftigem, digitalem Stress befassen. Dabei wurden insgesamt 18 Elemente kodiert. Sechs der acht Interviewten (TN 1, 2, 3, 5, 6, 7) haben Aussagen gemacht, die dieser Subkategorie zugewiesen werden konnten. Vier der acht interviewten Personen (TN 1, 5, 6, 7) äussern sich in diesem Zusammenhang über die Sensibilisierung als Möglichkeit der Bewältigung. Eine Person drückt dies folgendermassen aus:

*«Fachpersonen können schon bei der Geburt sensibilisieren auf gewisse Situationen in Zusammenhang mit dem Kind.» (Interview 1: 86)*

Eine andere Person denkt daran, dass Eltern und Schulen eine Rolle in der Sensibilisierung von künftigen Generationen haben:

*«Das probiert man ja auch als Eltern, und Schulen machen das auch immer mehr, dass sie sensibilisieren.» (Interview 7: 16)*

Zwei Personen (TN 3, 6) denken daran, dass man sich mit dem digitalen Wandel auseinandersetzen soll, um diesen zu bewältigen. Eine der beiden drückt dies folgendermassen aus:

*«Meine Generation ist sicher auch schon mehr gewohnt, sich auf neue Dinge einzustellen als die Generation meiner Eltern. Wenn man will, kann man immer mitkommen. Die, die nicht wollen, werden einen Quantensprung erleben.» (Interview 3 76)*

#### 4.1.5.3 Prävention / Verantwortung

In dieser Subkategorie werden die Aussagen zusammengefasst, die sich mit der Prävention und der Verantwortung in der zukünftigen Entwicklung von digitalem Stress befassen. Dabei wurden insgesamt 26 Kodierungen dieser Subkategorie zugewiesen. Sieben der acht Interviewten (TN 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7) äusserten sich zu dieser Subkategorie. In fünf der acht Interviews (TN 1, 2, 5, 6, 7) ergaben sich Aussagen über eine Verantwortung und Prävention im privaten Umfeld von Personen. Eine Person drückte dies wie folgt aus:



*«Obwohl wenn man in der Umgebung schaut. Wir haben hier viele Eltern und es ist bei allen ein Thema wie viel Internetkonsum okay ist. Wie setze ich die Grenzen und dann irgendwann sprechen wir uns auch ab.» (Interview 1: 82)*

Eine andere Person spricht in diesem Bereich über die Verantwortung der Eltern und wie diese irgendwann abnimmt:

*«Verantwortung kann man sicher immer sagen, ist auch bei den Eltern. Ich weiss es nicht. Mich dünkt es bis zu einem gewissen Alter habe ich versucht, meine Tochter noch zu erziehen. Aber irgendwann ist auch das vorbei.» (Interview 5: 56)*

Fünf der acht Personen (TN 3, 4, 5, 6, 7) äussern sich in diesem Zusammenhang über die Verantwortung und Prävention im Arbeitsumfeld oder der Ausbildung einer Person. Eine Person drückt dies in der folgenden Aussage aus. Zusätzlich wurde für das bessere Verständnis die transkribierte Frage an diesem Punkt ebenfalls in das Zitat einbezogen:

*«I: Denkst du das ist ein wenig auch Verantwortung von Arbeitgebenden? Betreffend digitalem Stress?»*

*«B: Ja, definitiv. Denke die Hauptverantwortung liegt bei den Arbeitgebenden. Arbeitnehmende sind sicher auch in der Verantwortung. Vieles muss von den Arbeitgebenden ausgehen.» (Interview 3: 65-66)*

Eine Person drückt aus, dass sie es schwierig findet, die Verantwortung zu definieren:

*«Finde es schwierig den Puck hin und her zuschieben zwischen Eltern, Schule und Arbeitgeber, dass immer jemand verantwortlich sein muss. Will auch nicht sagen wir müssen das alle selber wissen und Einzelkämpfer sein und wer es nicht schafft, ist selber schuld. Finde es eine schwierige Frage, die ich nicht für mich beantworten kann.» (Interview 5: 56)*

#### 4.1.5.4 Konklusion

Es werden Aussagen zusammengefasst, die sich mit den möglichen zukünftigen Veränderungen von digitalem Stress befassen. Eine Zunahme der Komplexität und ein fehlendes Bewusstsein über das eigene ständige Verfügbarsein, werden als kritisch angesehen. Zusätzlich gibt es gemeinsame Ansichten, was die Prävention anbelangt. Eine Sensibilisierung durch verschiedene Institutionen und die Mitmenschen könnte in Bezug auf digitalen Stress zukünftig entscheidend sein.

## 5 Diskussion

Um die Forschungsfrage «Inwiefern gehen Mitarbeitende der Gesundheitsförderung mit digitalem Stress um?» zu beantworten, wurden acht Mitarbeitende der Gesundheitsförderung Schweiz mittels eines Interviewleitfadens zu ihrem Umgang mit digitalen Medien befragt. Mit den Aussagen aus den qualitativen Interviews konnte eine Übersicht geschaffen werden über das Verständnis von digitalem Stress und dessen Wahrnehmung im Alltag der Befragten. Die wichtigsten Ergebnisse dieser Interviews werden in einem nächsten Schritt noch einmal zusammengefasst und unter Berücksichtigung der theoretischen Grundlagen diskutiert. Danach wird die Fragestellung beantwortet und Handlungsempfehlungen gemacht. Im letzten Teil wird auf die Limitationen und den Ausblick dieser Arbeit eingegangen.

### 5.1 Zusammenfassung und Interpretation der Ergebnisse

Im Folgenden werden die Ansichten der Theorie mit den Ergebnissen aus den Leitfadeninterviews hinsichtlich Beantwortung der Fragestellung zusammengeführt. Dabei wird eingegangen auf die unterschiedlichen Stressformen und wie diese vor allem im Bereich des digitalen Stresses durch die Mitarbeitenden der GFCH wahrgenommen werden. Weiter wird eingegangen auf die Strategien, die durch die Interviewteilnehmenden im Umgang mit digitalem Stress angewendet werden und wie diese basierend auf den Erkenntnissen der Gesundheitsforschung (Rochnowski, 2018) abhängig sind von den Ressourcen eines Menschen.

#### 5.1.1 Stress und digitaler Stress

In den Ergebnissen zeigt sich, dass digitaler Stress bei sämtlichen Mitarbeitenden der GFCH bereits vorgekommen ist. Dabei wird deutlich, dass die Wahrnehmung von digitalen Stressoren völlig unterschiedlich ist, wie dies durch die Theorie von Lazarus angenommen wird (Lazarus & Folkman, 1984). Als potenzieller Auslöser von digitalem Stress wird von einigen Mitarbeitenden der GFCH das Mobiltelefon genannt. Andere fühlen sich durch die vielen neuen Möglichkeiten im digitalen Bereich überfordert. Dass Stress in seiner Dauer des Auftretens unterschiedlich wahrgenommen wird, konnte in der Theorie mit den Ausführungen von Galluch et al. (2015) aufgezeigt werden. Die förderliche Stressform Eustress (Tarafdar et al., 2019) kann auch in den Ergebnissen durch die Mitarbeitenden der GFCH gezeigt werden. Das Unbehagen, nicht mehr nachzukommen

mit der digitalen Entwicklung, hat zur Folge, dass einige Personen sich noch intensiver mit dem Erlernen von neuen digitalen Technologien beschäftigen. Dies wird mit einer Aussage aus den Interviews verdeutlicht:

*«Positiv dieser Entwicklung gegenüberzustehen und schauen, wie kann ich mich up to date halten. Und wie kann ich auch mein Feld weiterentwickeln, dass wir die neuen Technologien aufnehmen.»* (Interview 6: 50)

### 5.1.2 Gefahren für die Gesundheit

In der Theorie von Lazarus wird gezeigt, dass sich das Unvermögen, mit Stress umzugehen, als Gefahr für die Gesundheit abzeichnen kann (Lazarus & Folkman, 1984). Diese Annahme über potenzielle Gefahren für das eigene Wohlbefinden durch digitalen Stress wird von den Mitarbeitenden der GFCH geteilt. Wie die Ausführungen von Gimpel et al. (2019) beschreiben, äussern sich auch die Mitarbeitenden der GFCH, dass digitaler Stress negative Konsequenzen hat für die psychische oder physische Gesundheit von Betroffenen:

*«Das hat so viel Einfluss, das können wir uns gar nicht vorstellen. Auch nur schon, dass die Augen in die Weite schauen. Etwas Kleines aber das, wenn man nur noch am Bildschirm ist und nicht nach draussen geht. Dann sind die Augen extrem beeinträchtigt. Alles andere, das ich mir gar nicht vorstellen kann auf die Psyche, ist meiner Meinung nach viel mehr als man denkt.»* (Interview 3: 78)

Aus den Ausführungen der Mitarbeitenden der GFCH wurde nicht klar ersichtlich, welches ihrer Meinung nach die effektiven psychischen und physischen Gesundheitsprobleme sein könnten, in Zusammenhang mit dem Erleben von digitalem Stress.

### 5.1.3 Coping und Ressourcen

Eine mögliche Bewältigung von äusseren Stressoren ist abhängig von den bestehenden Ressourcen eines Menschen. Demnach schätzt jede Person ein, inwiefern es möglich ist, mit einem Stressor umzugehen auf Basis der personalen und extern verfügbaren Ressourcen (Werdecker & Esch, 2019). Wie wichtig es ist, sich mit der Thematik auseinanderzusetzen und notfalls abzugrenzen, falls der digitale Stress zu viel wird, kann durch die Aussagen der Interviewten gezeigt werden. So wird durch alle Teilnehmenden aufgezeigt, dass eine digitale Pause in ihrem Alltag wichtig ist:

*«Ja aber habe ich sicher vorher schon gemacht. Jetzt vielleicht noch ein wenig bewusster. Dass ich nach der Arbeit nach draussen gehe, joggen gehe oder spazieren. Noch kurz etwas einkaufen gehe, einfach*

*etwas in diese Richtung machen. Spiele noch Volleyball. In dieser Zeit hat man dann Null digitale Einflüsse in diesem Sinne. Einfach Zeit für sich. Auszeit quasi von diesen Dingen.» (Interview 8: 42)*

Die Personen aus den Interviews bedienen sich in dieser Frage nach Auffassung der Theorie am problemorientierten Coping (Clark et al., 2014) und machen bewusst einen Unterbruch in der Nutzung von digitalen Medien:

*«Mache viel Sport. Oder zumindest gehe ich nach draussen, herumlaufen oder so. Wir haben Yoga, das angeboten wird, das ich auch regelmässig mache.» (Interview 3: 48)*

In dieser Aussage wird zugleich ersichtlich, dass Angebote wie Online-Yoga-Kurse durch die Arbeitnehmenden als positiv wahrgenommen werden und Ressourcen bieten für den Ausgleich vom Arbeitsalltag der Mitarbeitenden.

#### 5.1.4 Relevanz von externen Ressourcen

Nach Auffassung der Mitarbeitenden der GFCH spielt die Unternehmung mitsamt der Kultur genauso eine Rolle bei der Wahrnehmung von digitalem Stress wie die Führungspersonen selbst. Diese bilden einen entscheidenden Mehrwert als externe Ressourcen, wie dies auch durch die Theorie bestätigt wird (Rochnowski, 2018).

#### 5.1.5 Individuelle Wahrnehmung

In den Ergebnissen wird verdeutlicht, dass die interviewten Personen mehrere Bewältigungstechniken anwenden im Umgang mit digitalem Stress, statt sich jeweils nur auf eine zu konzentrieren. Dass dies der beste Weg ist, mit Stress umzugehen, wird auch in der Theorie geteilt (Clark et al., 2014). In der Literatur als auch in den Ergebnissen wird keine klare Lösung ersichtlich für die eine oder andere Bewältigungsstrategie im Umgang mit digitalem Stress. Jede Person nimmt die eigenen Ressourcen anders wahr oder gar nicht wahr und reagiert deshalb anders. Deshalb müssen die individuellen Bewältigungsstrategien stärker fokussiert werden (Clark et al., 2014). In den Ergebnissen zeigt sich, dass Bewältigungsstrategien für weniger digitalen Stress auch im Bereich des Digitalen liegen können. Sei dies aktive Bewältigung von wahrgenommenem, digitalem Stress durch einen Ausgleich mit einer digitalen Funktion oder auch die Hinweise durch ein digitales Gerät, die über zu viel digitalen Konsum informieren oder diesen beschränken:

*«Meine Schwester hat zum Beispiel eine Social Media-Sperre eingeschaltet. Dann fährt das Handy eiskalt herunter. Also selbst in einem Telefonat im WhatsApp.» (Interview 3: 54)*

## 5.2 Beantwortung der Fragestellung

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz mit digitalem Stress auf unterschiedliche Art und Weise konfrontiert sind. Digitale Stressoren werden präserter mit der raschen Entwicklung durch die Digitalisierung. Nach Ansicht der Mitarbeitenden gilt es, sich mit dieser Entwicklung auseinanderzusetzen und sich positiv darauf einzustellen. Geht es um den digitalen Wandel, kann ein Desinteresse an den Entwicklungen schnell zu einer Ausgrenzung aus dem sozialen Zusammenleben führen. Sollte es in diesem Zusammenhang zu einer Überforderung kommen, muss klar abgegrenzt werden zwischen Digitalem und einer Auszeit von den Technologien. Mit dem eigenen Verhalten kann das Umfeld sensibilisiert werden. Wird hinsichtlich Kommunikationstechnologien viel an andere Personen gesendet, gerade im Arbeitsalltag, so kommt genauso viel zurück und kann für digitalen Stress sorgen:

*Dann das Bewusstsein, so viel wie ich herausgebe, bekomme ich auch zurück. Überlegen, braucht es das Mail wirklich, braucht es die Leute im Verteiler wirklich alle. Je weniger, desto weniger bekommt man zurück. (Interview 6: 44)*

Aus diesem Grund wird auch die Rolle der Arbeitgebenden und Führungspersonen als Vorbild in diesem Bereich durch die Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz unterstrichen. Besteht kein Vertrauen für die digitale Arbeit der Mitarbeitenden, zu wenig Unterstützung durch die richtigen Geräte und Programme, entsteht bei den Mitarbeitenden sehr schnell digitaler Stress. Die Gesundheitsförderung Schweiz ist in diesem Bereich sehr fortschrittlich und bietet eine optimale Unternehmenskultur, die hilft, digitalem Stress und Stress im Allgemeinen als Organisation entgegenzuwirken. Die befragten Mitarbeitenden betonten dies in ihren Aussagen mehrfach:

*«Der Arbeitgebende muss sicher die Rahmenbedingungen stecken. So wie wir das jetzt bei uns bei der GFCH haben, dass man von 6 Uhr morgens bis 8 Uhr arbeiten kann, um den Mitarbeitenden zu schützen oder die, die eine Tendenz haben, die Nacht durchzuarbeiten. Auch über welche Kanäle wird kommuniziert und über welche nicht. Sicherstellen, dass die Tools, die wir nutzen auch gut sind und man*

*weiss, wie man diese benützt. Den Mitarbeitenden abholen, der sich zu wenig fit fühlt, auf die Risiken hinweisen.» (Interview 6: 72)*

Ziel der Gesundheitsförderung Schweiz ist es auch, im Bereich der Führung innovativ zu sein und die Werte der Stiftung in allen Ebenen umzusetzen. Dafür wird im Bereich berufliches Gesundheitsmanagement viel ausprobiert und umgesetzt. Verständlich bietet eine solche Basis auch die optimale Ausgangslage, gesundheitsförderliches Verhalten den eigenen Mitarbeitenden naheulegen. Dies spiegelt sich in der Folge auch in den Mitarbeitenden wider, was aus den Interviews deutlich wird:

*«Wir haben ja eine sehr achtsame Umgebung. Wir haben viel Freiheit und Vertrauen. Wir haben eine Stiftung, die reagiert und die Technologien zur Verfügung stellt. Ich denke, ich habe sehr angenehme Rahmenbedingungen.» (Interview 1: 32).*

Die Wahrnehmung von Stress ist durch die subjektive Bewertung einer jeden Person einzigartig gefärbt. Dadurch lässt sich nicht abschliessend definieren, weshalb eine Situation für Person A Stress bedeutet, während Person B absolut nicht gestresst ist durch die gleichen Umweltreize. Ebenso kann nicht beantwortet werden, aus welchen Gründen Menschen welche Bewältigungsstrategien anwenden. Dies lässt sich nur vermuten. Gleichzeitig wird durch die Mitarbeitenden der Gesundheitsförderung Schweiz verdeutlicht, dass alles im Masse konsumiert werden sollte, was ihrer Ansicht nach auch für den digitalen Konsum gilt. Für die internen und externen Ressourcen des Menschen gilt, sich aktiv mit diesen auseinanderzusetzen und zu schauen, dass diese gepflegt werden.

### 5.3 Handlungsempfehlungen

Aufgrund der Ausführungen in den qualitativen Leitfadeninterviews mit den Mitarbeitenden der GFCH und den gewonnenen Erkenntnissen aus der Literaturrecherche werden folgende Handlungsempfehlungen für den Arbeitsalltag und für Unternehmen sowie Führungspersonen im Umgang mit digitalem Stress gemacht:

#### **I. Flexible und unterstützende Arbeitskultur im Bereich der digitalen Entwicklung**

Die Unternehmungen sollten zukünftig die digitalen Entwicklungen mit der notwendigen Flexibilität beobachten und sich stets für die Trends in der eigenen Branche begeistern. Dieses Vorgehen ermöglicht, eine offene und flexible Kultur zu manifestieren, die in allen Organisationsstrukturen erlaubt, auf Veränderungen in

der modernen Welt mit der nötigen Unterstützung durch die Unternehmung und Führungspersonen zu reagieren.

Handlungsempfehlungen für den privaten Umgang mit digitalen Technologien:

## **II. Offener, interessierter und reflektierter Umgang mit digitalen Technologien**

Für Privatpersonen gilt, sich im Umgang mit digitalen Medien ein Bewusstsein anzueignen über den eigenen Konsum und diesen auch stets zu reflektieren. Mit der Zunahme an digitalen Technologien erhöht sich die Möglichkeit, eine Pause von digitalen Geräten als nicht mehr notwendig zu erachten. Dies kann psychische sowie physische Konsequenzen haben. Sollten sich dabei Zeichen der Überlastung durch ein Übermass an digitalem Konsum einstellen, kann durch einen nicht digitalen Ausgleich allenfalls Abhilfe geschaffen werden.

### 5.4 Limitationen und Ausblick

In Abgleich mit der bisherigen Forschung zu digitalem Stress wird festgestellt, dass die Effekte und die Messung von digitalem Stress ein fortlaufender Forschungsprozess sind. Dies wurde auch durch die Ausführungen aus den qualitativen Interviews verdeutlicht. Dabei zeigte sich, dass Kontext und andere wichtige Faktoren einen Einfluss nehmen auf ein multidimensionales Konstrukt wie den digitalen Stress.

Mit einer vergleichbar kleinen Stichprobe von acht Personen kann keine repräsentative Aussage gemacht werden für die Wahrnehmung von digitalem Stress in der Bevölkerung. Diese acht Interviewpersonen setzen sich zusammen aus Frauen und Männern und sind deshalb nicht gleich zu bewerten, wie es die Aussagen durch Kinder oder Jugendliche wären. Weiter setzt sich die Stichprobe aus Personen zusammen, die entweder in ihrer Arbeit bereits mit technologischen Geräten oder auch in der Freizeit mit diesen zu tun haben. Eine solche Stichprobe kann nicht repräsentativ sein für den erlebten, digitalen Stress in der Bevölkerung oder unter Arbeitnehmenden in der Schweiz. Ebenfalls kritisch zu bewerten gilt der Fokus auf Mitarbeitende einer Unternehmung wie der Gesundheitsförderung Schweiz, die bereits ein betriebliches Gesundheitsmanagement besitzt und sich aktiv mit der Gesundheits- und Stressforschung auseinandersetzt. Die Interviewleitfragen unterliegen in ihrer Umsetzung und der Ausführung in den Leitfadeninterviews dem Interviewer-Bias und sind entsprechend kritisch zu hinterfragen. Diese Ausgangslage macht es entsprechend schwierig, allgemeingültige Aussagen und Implikationen zu treffen für den Umgang mit digitalem Stress. Die Digitalisierung hält zwar Einzug in sehr viele unterschiedliche Lebens- und Arbeitsbereiche, jedoch nicht im gleichen Umfang. Durch eine

Auswahl von Interviewpersonen aus unterschiedlichen Wirtschaftssektoren oder Gesellschaftsschichten hätte einer solchen Verzerrung entgegengewirkt werden können.

Die stetige und rasante technologische Veränderung stellt eine Herausforderung für die zukünftige Forschung im Bereich von digitalem Stress und der Stressforschung dar. Gewisse Forschungsaspekte sind überholt und müssen in ihren Grundsätzen neu definiert werden. So zeigt sich, dass die transaktionale Stresstheorie ebenfalls überholt ist und durch den angenommenen Ablauf die Kontextfaktoren nicht in den Entstehungsprozess von Stress integriert werden. Genauso wird nicht vollständig erklärt, wie die Bewertungsprozesse zeitlich ablaufen und wie sich diese gegenseitig beeinflussen. Zukünftige Forschung muss sich in diesem Bereich auf eine mögliche Definition von digitalem Stress einigen und Messmethoden entwickeln, die kontextabhängig und angemessen eingesetzt werden können. So können in der Bewältigungsforschung besser anwendungsorientierte Lösungen generiert werden. Dies wird laut Theorie begünstigt, wenn innerhalb der beiden Bewältigungsstrategien, dem emotionsorientierten und dem problemorientierten Bewältigen, separat Strategien betrachtet und untersucht werden. Gesundheitsfördernde Strukturen werden in Zukunft ein wichtiges Element sein im Erleben der Menschen, der Fokus auf die Prävention und die Bewältigung sollte deshalb im Interesse der gesamten Gesellschaft sein.



## Literaturverzeichnis

- Antwi, C. O., Fan, C., Aboagye, M. O., Brobbey, P., Jababu, Y., Affum-Osei, E., & Avornyo, P. (2019). Job demand stressors and employees' creativity: A within-person approach to dealing with hindrance and challenge stressors at the airport environment. *The Service Industries Journal*, *39*(3–4), 250–278.  
<https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1520220>
- Branson, V., Dry, M. J., Palmer, E., & Turnbull, D. (2019). The Adolescent Distress-Eustress Scale: Development and Validation. *SAGE Open*, *9*(3), 215824401986580. <https://doi.org/10.1177/2158244019865802>
- Bundesamt für Statistik. (2020, Dezember 8). *Internetnutzung in der Schweiz nach Alter*.  
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/internetnutzung.assetdetail.14941758.html>
- Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung. (2022, Januar 7). *Stress und Stressbewältigung: Psychologische Stressmodelle*. <https://leitbegriffe.bzga.de/alphabetisches-verzeichnis/stress-und-stressbewaeltigung/>
- Califf, C. B., Sarker, S., & Sarker, S. (2020). The Bright and Dark Sides of Technostress: A Mixed-Methods Study Involving Healthcare IT. *MIS Quarterly*, *44*(2), 809–856. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2020/14818>
- Clark, M. A., Michel, J. S., Early, R. J., & Baltes, B. B. (2014). Strategies for Coping with Work Stressors and Family Stressors: Scale Development and Validation. *Journal of Business and Psychology*, *29*(4), 617–638.  
<https://doi.org/10.1007/s10869-014-9356-7>
- Dragano, N., & Lunau, T. (2020). Technostress at work and mental health: Concepts and research results. *Current Opinion in Psychiatry*, *33*(4), 407–413. <https://doi.org/10.1097/YCO.0000000000000613>
- Fedlex. (2022, Januar 1). *Bundesgesetz über die Krankenversicherung: 3. Abschnitt: Förderung der Gesundheit*.  
[https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1995/1328\\_1328\\_1328/de#art\\_19](https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1995/1328_1328_1328/de#art_19)
- Fischer, T., Reuter, M., & Riedl, R. (2021). The Digital Stressors Scale: Development and Validation of a New Survey Instrument to Measure Digital Stress Perceptions in the Workplace Context. *Frontiers in Psychology*, *12*, 607598. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.607598>
- Fischer, T., & Riedl, R. (2017). Technostress Research: A Nurturing Ground for Measurement Pluralism?

- Communications of the Association for Information Systems*, 40, 375–401.  
<https://doi.org/10.17705/1CAIS.04017>
- Galluch, P., Grover, V., Clemson University, Thatcher, J., & Clemson University. (2015). Interrupting the Workplace: Examining Stressors in an Information Technology Context. *Journal of the Association for Information Systems*, 16(1), 1–47. <https://doi.org/10.17705/1jais.00387>
- Gesundheitsförderung Schweiz. (2022). *Stiftung Gesundheitsförderung Schweiz Auftrag, Ziele und Strategie*. <https://gesundheitsfoerderung.ch/ueber-uns/stiftung/auftrag-ziele-und-strategie.html>
- Gimpel, D. H., Lanzl, J., Regal, C., & Urbach, D. N. (2019). *Gesund digital arbeiten?! 51*.
- Halbesleben, J. R. B., Neveu, J.-P., Paustian-Underdahl, S. C., & Westman, M. (2014). Getting to the “COR”: Understanding the Role of Resources in Conservation of Resources Theory. *Journal of Management*, 40(5), 1334–1364. <https://doi.org/10.1177/0149206314527130>
- Hasenbein, M. (2020). *Der Mensch im Fokus der digitalen Arbeitswelt: Wirtschaftspsychologische Perspektiven und Anwendungsfelder*. Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-61661-1>
- Hussy, W., Schreier, M., & Echterhoff, G. (2013). *Forschungsmethoden in Psychologie und Sozialwissenschaften für Bachelor*. Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/978-3-642-34362-9>
- Kilby, C. J., Sherman, K. A., & Wuthrich, V. (2018). Towards understanding interindividual differences in stressor appraisals: A systematic review. *Personality and Individual Differences*, 135, 92–100.  
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2018.07.001>
- La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., & Chiappetta, M. (2019). Definition, symptoms and risk of techno-stress: A systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(1), 13–35.  
<https://doi.org/10.1007/s00420-018-1352-1>
- Landy, J. F., Shigeto, A., Laxman, D. J., & Scheier, L. M. (2022). Typologies of stress appraisal and problem-focused coping: Associations with compliance with public health recommendations during the COVID-19 pandemic. *BMC Public Health*, 22(1), 784. <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13161-5>
- Latzer, M., Büchi, M., Kappeler, K., & Festic, N. (2021). *Internetverbreitung und digitale Bruchlinien in der Schweiz 2021: Themenbericht aus dem World Internet Project – Switzerland 2021*.

<https://doi.org/10.5167/UZH-211155>

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Springer.

<http://www.dawsonera.com/depp/reader/protected/external/AbstractView/S9780826141927>

Litman, J. A. (2006). The COPE inventory: Dimensionality and relationships with approach- and avoidance-motives and positive and negative traits. *Personality and Individual Differences, 41*(2), 273–284.

<https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.11.032>

Morgenroth, S. (2015). *Lehrerkooperation unter Innovationsstress*. Springer Fachmedien Wiesbaden.

<https://doi.org/10.1007/978-3-658-10009-4>

Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., & Tu, Q. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research, 19*(4), 417–433. <https://doi.org/10.1287/isre.1070.0165>

Reif, J., Spieß, E., & Stadler, P. (2018). *Effektiver Umgang mit Stress*. Springer Berlin Heidelberg.

<https://doi.org/10.1007/978-3-662-55681-8>

Reinecke, L., Aufenanger, S., Beutel, M. E., Dreier, M., Quiring, O., Stark, B., Wöfling, K., & Müller, K. W. (2017).

Digital Stress over the Life Span: The Effects of Communication Load and Internet Multitasking on Perceived Stress and Psychological Health Impairments in a German Probability Sample. *Media Psychology, 20*(1), 90–115. <https://doi.org/10.1080/15213269.2015.1121832>

Riedl, R., Kindermann, H., Auinger, A., & Javor, A. (2012). Technostress aus einer neurobiologischen Perspektive: Systemabsturz führt bei Computerbenutzern zu einem Anstieg des Stresshormons Kortisol.

*WIRTSCHAFTSINFORMATIK, 54*(2), 59–68. <https://doi.org/10.1007/s11576-012-0314-6>

Rochnowski, S. U. (2018). *Gesundheitsmanagement als personale Ressource der Lebensstilmodifikation: Gesundheitsfördernde Maßnahmen und Nudges für Führungskräfte in Settings*. Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-23569-7>

Rohleder, N. (2019). Stress and inflammation – The need to address the gap in the transition between acute and chronic stress effects. *Psychoneuroendocrinology, 105*, 164–171.

<https://doi.org/10.1016/j.psyneuen.2019.02.021>

- Romero, L. M., Platts, S. H., Schoech, S. J., Wada, H., Crespi, E., Martin, L. B., & Buck, C. L. (2015). Understanding stress in the healthy animal – potential paths for progress. *Stress, 18*(5), 491–497.  
<https://doi.org/10.3109/10253890.2015.1073255>
- Ryser, T. & Schultze, H. (2020) Qualitative Datenanalyse (Vorlesung HS 20.) Olten: Hochschule für Angewandte Psychologie FHNW.
- Santarnecci, E., Sprugnoli, G., Tatti, E., Mencarelli, L., Neri, F., Momi, D., Di Lorenzo, G., Pascual-Leone, A., Rossi, S., & Rossi, A. (2018). Brain functional connectivity correlates of coping styles. *Cognitive, Affective, & Behavioral Neuroscience, 18*(3), 495–508. <https://doi.org/10.3758/s13415-018-0583-7>
- Schneider, W. (2011). Psychosoziale Herausforderungen der Arbeitswelt in der postmodernen Gesellschaft. *Psychotherapeut, 56*(1), 8–15. <https://doi.org/10.1007/s00278-010-0792-1>
- Schneiderman, N., Ironson, G., & Siegel, S. D. (2005). Stress and Health: Psychological, Behavioral, and Biological Determinants. *Annual Review of Clinical Psychology, 1*(1), 607–628.  
<https://doi.org/10.1146/annurev.clinpsy.1.102803.144141>
- Stich, J.-F., Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stacey, P. (2017). Workplace stress from actual and desired computer-mediated communication use: A multi-method study. *New Technology, Work and Employment, 32*(1), 84–100. <https://doi.org/10.1111/ntwe.12079>
- Struhs-Wehr, K. (2017). *Betriebliches Gesundheitsmanagement und Führung*. Springer Fachmedien Wiesbaden.  
<https://doi.org/10.1007/978-3-658-14266-7>
- Tarafdar, M., Cooper, C. L., & Stich, J. (2019). The technostress trifecta - techno eustress, techno distress and design: Theoretical directions and an agenda for research. *Information Systems Journal, 29*(1), 6–42.  
<https://doi.org/10.1111/isj.12169>
- Taylor, S. E., & Stanton, A. L. (2007). Coping Resources, Coping Processes, and Mental Health. *Annual Review of Clinical Psychology, 3*(1), 377–401. <https://doi.org/10.1146/annurev.clinpsy.3.022806.091520>
- Van den Brande, W., Baillien, E., De Witte, H., Vander Elst, T., & Godderis, L. (2016). The role of work stressors, coping strategies and coping resources in the process of workplace bullying: A systematic review and development of a comprehensive model. *Aggression and Violent Behavior, 29*, 61–71.  
<https://doi.org/10.1016/j.avb.2016.06.004>

Wang, K., Shu, Q., & Tu, Q. (2008). Technostress under different organizational environments: An empirical investigation. *Computers in Human Behavior*, 24(6), 3002–3013.

<https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.05.007>

Welledits, V., Schmidkonz, C., & Kraft, P. (2020). Digitale Abhängigkeit. In V. Welledits, C. Schmidkonz, & P. Kraft, *Digital Detox im Arbeitsleben* (S. 3–19). Springer Fachmedien Wiesbaden.

[https://doi.org/10.1007/978-3-658-28071-0\\_2](https://doi.org/10.1007/978-3-658-28071-0_2)

Werdecker, L., & Esch, T. (2019). Stress und Gesundheit. In R. Haring (Hrsg.), *Gesundheitswissenschaften* (S. 347–359). Springer Berlin Heidelberg. [https://doi.org/10.1007/978-3-662-58314-2\\_33](https://doi.org/10.1007/978-3-662-58314-2_33)

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ausmass von digitalem Stress bei Arbeitnehmenden in Deutschland (Gimpel et al., 2019) .....	10
Abbildung 2: Stressentstehung nach transaktionalem Modell .....	12
Abbildung 3: Systematisierung interne und externe Ressourcen (Rochnowski, 2018) .....	15
Abbildung 4: Untersuchungsplan (eigene Darstellung).....	19

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kategorisierung digitale Stressoren .....	8
Tabelle 2: Kategoriensystem: Haupt- und Subkategorien.....	23

