

Reßing, Caroline et al.

**Article — Published Version**

## Take it Easy – Eine qualitative Untersuchung digitaler Stressoren und Stressbewältigungsmaßnahmen im Homeoffice

HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik

**Provided in Cooperation with:**

Springer Nature

*Suggested Citation:* Reßing, Caroline et al. (2022) : Take it Easy – Eine qualitative Untersuchung digitaler Stressoren und Stressbewältigungsmaßnahmen im Homeoffice, HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik, ISSN 2198-2775, Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH, Wiesbaden, Vol. 59, Iss. 4, pp. 1011-1031, <https://doi.org/10.1365/s40702-022-00881-w>

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/307393>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*



<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



# „Take it Easy – Eine qualitative Untersuchung digitaler Stressoren und Stressbewältigungsmaßnahmen im Homeoffice“

Caroline Reßing · Anna Zeuge · Robin Arenz ·  
Thorben Lukas Baumgart · Dominik Jan Schneider · Björn Niehaves

Eingegangen: 28. Februar 2022 / Angenommen: 6. Mai 2022 / Online publiziert: 30. Mai 2022  
© Der/die Autor(en) 2022

**Zusammenfassung** Das Verständnis zur Nutzung von Kommunikations- und Informationstechnologien (IKT) am Homeoffice Arbeitsplatz ist von entscheidender Bedeutung für die Bewältigung des laufenden Wandels des hybriden Arbeitens. In den letzten Jahren wurden zwölf digitale Stressoren am Arbeitsplatz identifiziert, welche zu zunehmenden neuen Lösungen in der Arbeitswelt und in den Maßnahmen der Stressbewältigung führen. Die bisherige Forschung hat aber noch nicht geklärt, inwieweit sich die digitalen Stressoren im Homeoffice verändert haben und welche neuen Wege der Stressbewältigungsmaßnahmen die Arbeitgeber:innen und Arbeitnehmer:innen gehen sollten. Um diese Lücke zu schließen, ist ein qualitativer Ansatz gewählt worden, um die bisherigen zwölf digitalen Stressoren auch im Homeoffice-Kontext zu revalidieren, abzulehnen oder neue Stressoren zu finden. Hierfür wurden zwanzig Interviews mit Personen im Homeoffice geführt. Die Studie konnte elf der zwölf digitalen Stressoren auch im Homeoffice feststellen, welche ähnliche, aber auch neue Wirkungsweisen aufzeigen. Dabei zeigt die Arbeit, dass der digitale Stressor „Jobunsicherheit“ im Homeoffice-Kontext nicht festgestellt werden konnte, stattdessen konnte ein neuer Stressor „Fehlende soziale Verbundenheit“ für die Arbeit im Homeoffice identifiziert werden.

---

Caroline Reßing (✉) · Anna Zeuge · Robin Arenz · Thorben Lukas Baumgart ·  
Dominik Jan Schneider · Björn Niehaves  
Universität Siegen, Siegen, Deutschland  
E-Mail: [caroline.ressing@uni-siegen.de](mailto:caroline.ressing@uni-siegen.de)

Anna Zeuge  
E-Mail: [anna.zeuge@uni-siegen.de](mailto:anna.zeuge@uni-siegen.de)

Thorben Lukas Baumgart  
E-Mail: [thorben.baumgart@uni-siegen.de](mailto:thorben.baumgart@uni-siegen.de)

Björn Niehaves  
E-Mail: [bjoern.niehaves@uni-siegen.de](mailto:bjoern.niehaves@uni-siegen.de)

**Schlüsselwörter** Homeoffice · Digitale Stressoren · Informations- und Kommunikationstechnologie · Reaktive und proaktive Stressbewältigungsmaßnahmen · Qualitative Studie

## Take it Easy—A Qualitative Study of Digital Stressors and Stress Coping Measures in Home Office

**Abstract** Understanding how to use communication and information technologies (ICT) in the home office workplace is critical to managing the ongoing transformation of hybrid working. In recent years, twelve digital stressors have been identified in the workplace, which is leading to increasing new solutions in work environments and stress management measures. However, previous research has not clarified the extent to which digital stressors have changed in the home office and what new ways of stress management measures employers and employees should adopt. To fill this gap, a qualitative approach has been chosen to revalidate, reject, or find new stressors for the previous twelve digital stressors in the home office context as well. For this purpose, twenty interviews would be conducted with individuals in the home office. The study was able to identify eleven of the twelve digital stressors also in the home office, which shows similar but also new modes of action. The study shows that the digital stressor “job insecurity” was not found or changed in the home office context; instead, a new stressor “lack of social connectedness” could be identified for work in the home office.

**Keywords** Home office · Digital stressors · Information and communication technology · Reactive and proactive stress management measures · Qualitative study

### 1 Einleitung

Die Corona-Pandemie ist der Auslöser eines tiefgreifenden und nachhaltigen Wandels in der Arbeitswelt (Weigel et al. 2020). Während vor der Pandemie nur 4 % aller deutschen Arbeitnehmer:innen von zu Hause arbeiteten, waren es im Mai 2021 ca. 23 % (infas 2021). Dabei stellte die plötzliche Verlagerung der Arbeitsstätte vom Büro in die eigenen vier Wände Arbeitgeber:innen und Arbeitnehmer:innen gleichermaßen vor neue Herausforderungen. Hierzu gehören unter anderem die ausschließliche digitale Kollaboration und Kommunikation, die Aufrechterhaltung von Datenschutzbestimmungen in privaten Wohnräumen und die Verschmelzung von Arbeits- und Privatleben in einem bisher unbekanntem Ausmaß (Deloitte 2020).

Forschung und Praxis haben gezeigt, dass im Homeoffice eine bessere Work-Life-Balance, mehr Autonomie, allgemeine Lebenszufriedenheit und eine bessere Arbeitszeitgestaltung für Arbeitnehmer:innen ermöglicht (z. B. Bailey und Kurkland 1999; Sako 2021). Auch Motivation, Engagement, Jobzufriedenheit und Produktivität können gesteigert werden (Frolick et al. 1993; Bélanger 1999). Aktuell und anhaltend ist die Arbeit aus dem Homeoffice in vielen Bereichen die einzige Möglichkeit der Beschäftigung nachzugehen (Deloitte 2020; van der Aalst et al. 2020).

Während vor der Pandemie die Option auf Homeoffice sich oftmals als vorteilhaft erwiesen hat (z. B. Wegfall von Pendelzeiten), zeigen sich in der Pandemie auch die Nachteile. Insbesondere berichten Arbeitnehmer:innen von einem starken Anstieg zusätzlicher digitaler Stressbelastung (Gimpel et al. 2020).

Digitaler Stress bezeichnet die Form von Stress, die aus der Interaktion mit Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) resultiert (Fischer und Riedl 2020). Digitalem Stress (z. B. erhöhte Informationsflut) liegen verschiedene negative Konsequenzen zugrunde, die sich in Konzentrationsschwierigkeiten, gesundheitlichen Problemen (z. B. Kopfschmerzen) oder Erschöpfungszuständen äußern (Fischer und Riedl 2020; Hasenbein 2020). Bestehende Forschungen identifizierten 12 Auslöser für Stress (sog. Stressoren) als Resultat digitaler (d. h. IKT-gestützter) Arbeit am Arbeitsplatz (d. h. im Büro) und zeigten Möglichkeiten der Bewältigung auf (Tarafdar et al. 2010; Adam et al. 2017; Gimpel et al. 2019).

Zuerst wurde Homeoffice noch als pandemiebedingte Notlösung angesehen; heute ist eine Rückkehr zur verpflichtenden Büropräsenz für viele Arbeitgeber:innen und Arbeitnehmer:innen nur noch schwer vorstellbar: Erkenntnisse aus Studien in verschiedenen Unternehmen, verschiedener Branchen – von Barclays, PwC, Unilever, Facebook und Twitter, bis hin zu McKinsey & Company –, zeigen, dass viele Arbeitgeber:innen hybride Formen des Arbeitens auch in Zukunft anstreben (Boland et al. 2020). Eine Studie von Bitcom z. B. zeigt, dass hybride Arbeitsmodelle auch für Arbeitnehmer:innen mit zwei bis drei Tagen Homeoffice das „New Normal“ sein werden (Bitcom 2021). Da Homeoffice einen wichtigen Bestandteil von hybrider Arbeit bildet, ist es sowohl für Arbeitgeber:innen als auch Arbeitnehmer:innen wichtig zu verstehen, welche digitalen Stressoren bestehen, um präventiv und reaktiv geeignete Bewältigungsmaßnahmen ergreifen zu können (Waizenegger et al. 2020).

Der vorliegende Forschungsartikel baut auf den bestehenden zwölf digitalen Stressoren digitaler Arbeit am Büroarbeitsplatz auf und untersucht im Rahmen von 20 semi-strukturierten Interviews, ob und wie diese im Homeoffice wahrgenommen werden. Zudem wird untersucht, ob sich neue Stressoren für digitale Arbeit im Homeoffice ergeben. Hierauf aufbauend werden spezifische, präventive und reaktive Stressbewältigungsmaßnahmen herausgestellt, die geeignet sind, die identifizierten digitalen Stressoren im Homeoffice zu bewältigen. Der vorliegende Forschungsartikel adressiert somit folgende Forschungsfrage:

- Welche digitalen Stressoren entstehen als Resultat digitaler Arbeit im Homeoffice und wie können diese durch adäquate Maßnahmen der Stressbewältigung adressiert werden?

Zur Beantwortung wird zunächst der theoretische Hintergrund von Stress, Stressbewältigung und digitalem Stress dargestellt. Im darauffolgenden Kapitel wird das methodische Vorgehen erläutert. Darauf aufbauend werden die identifizierten digitalen Stressoren im Homeoffice aufgezeigt und präventive sowie reaktive Stressbewältigungsmaßnahmen herausgestellt. Abschließend werden die Ergebnisse diskutiert und reflektiert, einige wichtige Einschränkungen der Forschung hervorgehoben und fruchtbare Wege für zukünftige Forschung aufgezeigt.

## 2 Theoretischer Hintergrund

### 2.1 Stress und Stressbewältigung

Lazarus und Folkman (1984) konzeptualisieren Stress als einen zweiseitigen Prozess, der die Reize von und die Reaktion auf Stressoren einschließt: Stress tritt auf, wenn ein Individuum wahrnimmt, dass die Anforderungen einer externen Situation seine wahrgenommene Fähigkeit, sie zu bewältigen, übersteigen (Lazarus und Folkman 1984; Hobfoll 1988). Insgesamt werden drei Ebenen von Stress unterschieden (Kaluza 2018): (1) Stressor, (2) Stressreaktion und (3) individuelle Stressverstärker. Reize, die potenziell Stress verursachen können, werden als Stressor (oder: Stressfaktor) bezeichnet (Mason 1975; Litzcke und Schuh 2010). Die physischen, psychischen oder verhaltensbezogenen Antworten des Individuums auf diese Stressoren werden als Stressreaktion bezeichnet (Dawans und Heinrichs 2018). Diese können auf einer körperlichen (Physiologische Veränderungen; z. B. erhöhter Herzschlag), verhaltensbezogenen (Veränderung der beobachtbaren Verhaltensweise; z. B. Gereiztheit), kognitiven (Veränderung der Art und Weise wie Informationen verarbeitet werden; z. B. kreisende Gedanken) oder emotionalen Ebene (Veränderung von Emotionen; z. B. Nervosität) ablaufen (Kaluza 2018). Die Stärke und Dauer von Stressoren wirken sich auf die Stressreaktionen aus (Litzcke und Schuh 2010). Individuelle Stressverstärker verstärken die Stressreaktionen des Individuums. Individuelle Stressverstärker sind u. a. individuelle Motive, Einstellungen oder Bewertungen (Plaumann et al. 2006; Dawans und Heinrichs 2018; Kaluza 2018).

Unter Stressbewältigung versteht man den regulativen Prozess, welcher durch eine als stressig eingeschätzte Situation ausgelöst wird (Lazarus und Folkman 1984; Gleis 2018). Je nach Situation erfolgt eine Anpassung an den Stressor oder eine Veränderung der Umweltbedingungen. Zur Bewältigung von Stress können Maßnahmen eine reaktive oder präventive Wirkung haben. Zu den reaktiven Maßnahmen zählen beispielsweise das Abreagieren (z. B. bewusstes Ausatmen), die (kognitive) Ablenkung vom Stressor (z. B. Musik hören) aber auch das Schaffen von Zufriedenheitserlebnissen (z. B. Sport) (Wagner-Link 2009). Reaktive Maßnahmen werden bei akuter Stresssituation zur Beruhigung eingesetzt, um weitere, größere Belastungen zu vermeiden. Die Ursachen der Belastung (d. h. der Stressor) wird durch reaktive Maßnahmen jedoch nicht verändert, reduziert oder beseitigt (Litzcke und Schuh 2010; Kaluza 2018), durch präventive Maßnahmen hingegen schon (Scheier et al. 1986). Bei vorhersehbarer Belastung können somit vorbereitende Maßnahmen getroffen werden (Litzcke und Schuh 2010). Zu den proaktiven Maßnahmen gehören z. B. eine Veränderung der eigenen Einstellung oder des eigenen Verhaltens, die Unterstützung aus dem sozialen Umfeld oder systematische Entspannungen (Kaluza 2018).

### 2.2 Digitaler Stress

Digitaler Stress bezeichnet eine Form von Stress, die aus der Interaktion mit IKT resultiert (Fischer und Riedl 2020). Seit Anfang der 1980er-Jahre gilt digitaler Stress als spezifische Stressform (Brod 1982). Im Zuge dessen wurden die kurz- und lang-

fristigen Konsequenzen von digitalem Stress intensiv untersucht: Zunächst konnte gezeigt werden, dass digitaler Stress kurzfristig unter anderem zu Konzentrations-schwierigkeiten, gesundheitlichen Problemen oder Erschöpfungszuständen führen kann (Gimpel et al. 2019; Hasenbein 2020). Im Arbeitskontext konnte gezeigt werden, dass digitaler Stress die Produktivität vermindern kann und einen negativen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit und Bindung an den/die Arbeitgeber:in und den Beruf haben kann (Tarafdar et al. 2010; Ayyagari et al. 2011; Srivastava et al. 2015). Zudem kann digitaler Stress langfristig einen negativen Einfluss auf die Work-Life-Balance haben und das Risiko eines Burnouts erhöhen (Hasenbein 2020).

Neben den Konsequenzen von digitalem Stress wurden auch digitale Stressoren bei der Arbeit mit IKT am Büroarbeitsplatz untersucht: Tarafdar et al. (2011) identifizierten fünf Faktoren von digitalem Stress: (1) Überflutung (d.h., IKT zwingt die Nutzer, schneller zu arbeiten und mehr Arbeit zu erledigen, als sie bewältigen können), (2) Omnipräsenz (d.h., IKT stellen eine ständige Erreichbarkeit her, die Grenzen zwischen Privatleben und Arbeit verwischen), (3) Komplexität (d.h., die Geräte zur Arbeitsverrichtung haben viele Funktionen und ihre Nutzung ist schwer zu erlernen), (4) Jobunsicherheit (d.h., Angst, von anderen Nutzer:innen mit besseren IKT-Kenntnissen ersetzt zu werden) und (5) Unsicherheit (d.h. ständige Software- und Hardwareänderungen). Adam et al. (2017) fügten den sechsten Faktor „Unzuverlässigkeit“ hinzu (d.h., Systemstörungen und andere IKT-Probleme). Ergänzt wurden diese um sechs weitere Faktoren von Gimpel et al. (2019): (7) Leistungsüberwachung (d.h., die Angst durch die Erfassung von Leistungsdaten kontrolliert und bewertet zu werden), (8) Gläserne Person (d.h., Beeinträchtigung der Privatsphäre durch IKT), (9) Unterbrechung (d.h., Unterbrechung der Tätigkeit und Konzentration durch IKT), (10) Nicht-Verfügbarkeit (d.h., wenn Prozesse mittels IKT effektiver und effizienter gestaltet werden könnten, IKT aber nicht verfügbar ist), (11) Unklarheit bei der Rolle (d.h., Behebung von technischen Problemen oder Störungen vs. Eigentliche Tätigkeit) und (12) Mangelndes Erfolgserlebnis (d.h., das fehlende Gefühl Fortschritte gemacht zu haben).

### 3 Methodik

#### 3.1 Datenerhebung

Um einen möglichst tiefen und umfassenden Einblick über digitale Stressoren im Homeoffice zu erhalten, wurde ein qualitativer Ansatz gewählt (Flick et al. 2004). Dabei wurden semi-strukturierte Interviews mit offenen Fragen durchgeführt (Pump-lun et al. 2019; Sarker et al. 2013). Um ein Höchstmaß an kontextueller Ähnlichkeit zu gewährleisten, wurden alle Interviews innerhalb von vier Monaten (August bis November 2021) durchgeführt. Die Interviews wurden in zwei Phasen realisiert: Die erste Phase umfasste die Entwicklung des Interviewleitfadens, der im Rahmen von drei Probeinterview getestet wurde. In der zweiten Phase wurde die erste Version des Interviewleitfadens überarbeitet und kleinere Änderungen vorgenommen. Nach weiteren sieben Interviews wurde der Interviewleitfaden erneut überprüft. Es wurden keine weiteren Änderungen vorgenommen. Die Interviewpartner:innen (IP) waren

**Tab. 1** Übersicht der Interviewpartner:innen

Nr	IP	Alter	Geschlecht	Beruf	Beschäftigungsdauer (in Jahren)
1	IP-1	35	m	Mobilität & Logistik	5
2	IP-2	28	w	Versicherungswesen	1
3	IP-3	28	m	Finanzdienstleistung	1
4	IP-4	40	w	Energie- & Wasserwirtschaft	< 1
5	IP-5	48	w	Bildungswesen	7
6	IP-6	48	w	Bildungswesen	5
7	IP-7	53	w	Mobilität & Logistik	9
8	IP-8	27	w	Finanzdienstleistung	2
9	IP-9	28	m	Finanzdienstleistung	5
10	IP-10	31	m	Versicherungswesen	5
11	IP-11	24	m	Energie- & Wasserwirtschaft	5
12	IP-12	49	m	Medien & Presse	22
13	IP-13	24	m	Automobilindustrie	4
14	IP-14	24	w	Veterinärwesen	9
15	IP-15	27	w	Metallindustrie	3
16	IP-16	20	m	IT-Branche	3
17	IP-17	40	w	Vertriebsdienstleistung	22
18	IP-18	57	w	Automobilindustrie	37
19	IP-19	41	w	Steuerberatung	24
20	IP-20	40	m	Steuerberatung	22

zum Zeitpunkt der Datenerhebung zwischen 20 und 57 Jahre alt, das Durchschnittsalter lag bei 36 Jahren. 55 % der Befragten waren weiblich und 45 % waren männlich. Eine Übersicht der IP kann Tab. 1 entnommen werden. Alle IP haben vor der Pandemie ausschließlich im Büro gearbeitet und waren während der Durchführung der Interviews pandemiebedingt überwiegend (mindestens 4 von 5 Arbeitstagen) im Homeoffice tätig.

### 3.2 Datenanalyse

Die Interviews wurden in deutscher Sprache geführt, aufgezeichnet und nonverbal transkribiert. Bei der Analyse wurde ein thematischer Ansatz verfolgt, bei dem die Daten auf gemeinsame und wiederkehrende Themen, Ideen und Bedeutungsmuster im Hinblick auf die zwölf digitalen Stressoren digitaler Arbeit analysiert worden sind (Boyatzis 1998; Braun und Clarke 2012). Es wurde ein induktiver Ansatz gewählt, um das Auftauchen verschiedener Themen und ihre iterative Reflexion im Hinblick auf die zugrunde liegenden empirischen Daten zu ermöglichen. Das Datenanalyseverfahren bestand aus den sechs von Braun und Clarke (2012) vorgeschlagenen Schritten: (1) Zunächst haben sich die vier Forscher:innen mit den Daten vertraut gemacht, indem die Transkripte, Audioaufnahmen und schriftlichen Notizen gesichtet wurden. (2) Anschließend bildeten die Forscher:innen jeweils niederschwellige, offene Codes. (3) Im dritten Schritt wurden die identifizierten

Codes zu den Themen der zwölf digitalen Stressoren (Tarafdar et al. 2010; Adam et al. 2017; Gimpel et al. 2019) zugeordnet. (4) Anschließend sind die Daten erneut auf zusätzliche Daten, welche die identifizierten Themen unterstützen oder erweitern geprüft worden. Dabei haben die Forscher:innen gemeinsam sichergestellt, dass diese Themen einen wesentlichen Beitrag zu der übergeordnete Forschungsfrage leisten. (5) Im fünften Schritt wurde der endgültige Satz von Themen zu den zwölf digitalen Stressoren gemeinsam festgelegt und nach weiteren thematischen Übereinstimmungen und digitalen Stressoren geprüft. Die Gesamtheit der Daten stellt eine kohärente Darstellung der Hauptergebnisse dar, die zum Papier und den übergeordneten Forschungsfrage passen. (6) Der letzte Schritt bestand darin, die Ergebnisse schriftlich festzuhalten und in Beziehung zueinander zu setzen. (Braun und Clarke 2012).

## 4 Ergebnisse

Im Folgenden werden zunächst die digitalen Stressoren digitaler Arbeit im Homeoffice aufgezeigt. Diese wurden entlang der in der Literatur bestehenden digitalen Stressoren strukturiert (siehe Kapitel „Digitaler Stress“). Elf der zwölf digitalen Stressoren für die Büroarbeit konnten auch für das Homeoffice identifiziert werden. Zusätzlich konnte ein neuer Stressor „Fehlende soziale Verbundenheit“ identifiziert werden. Anschließend werden proaktive und reaktive Stressbewältigungsmaßnahmen für das Homeoffice aufgeführt.

### 4.1 Digitale Stressoren im Homeoffice

#### 4.1.1 Nicht-Verfügbarkeit

Die IP gaben an, dass sie es als stressig empfinden, wenn die technische Ausstattung im Homeoffice negativ von der Ausstattung im Büro abweicht. Die IP hoben hervor, dass sowohl eine unzureichende Hard- wie auch Softwareausstattung im Homeoffice Stress verursachen kann. Eine mangelnde Hardwareausstattung, wie z. B. fehlende/zu kleine Bildschirme oder fehlende Drucker, behindern den gewohnten Arbeitsablauf und können zu einem Mehraufwand führen.

Dieses Fokussieren auf diese kleinen Bildschirme, das fällt mir auch ein bisschen schwer, das macht die Augen dann zusätzlich auch nochmal müde. Da ist es einfacher im Büro. (IP-20)

Im Büro bin ich ein bisschen besser ausgestattet, hier im Homeoffice ist das alles so ein bisschen abgespeckt. Ich habe keinen Drucker oder so. [...] Alles, mache ich digital und drucke dann später alles auf der Arbeit aus. Dann muss man immer so ein bisschen improvisieren. Stressig. (IP-15)

Auch eine unzureichende Softwareausstattung innerhalb der Organisation empfanden viele IP als stressig. Durch die Arbeit aus dem Homeoffice war neue Software notwendig, um bspw. digital zu kollaborieren (z. B. mittels Skype, Microsoft Teams oder Miro). Gleichzeitig konnte diese Software oftmals nicht angeschafft werden,

da beispielsweise interne organisatorische Datenschutzbestimmungen dies nicht erlaubten. Die IP berichteten, dass sie oftmals in die Entscheidungen der Softwareanschaffung nicht einbezogen wurden, wodurch nicht alle benötigten Funktionen abgedeckt wurden.

Bei uns ist ein großes Problem, das viele [...] Kollaborationstools, die es gibt, bei uns [aus Datenschutzgründen] nicht benutzt werden dürfen. (IP-2)

Zu Entscheiden welche Software reinkommt, das kam von Oben. Wir haben zwar mit mehreren Leuten erwähnt, dass wir bestimmte Werkzeuge brauchen, wenn wir im Homeoffice arbeiten sollen, dass das uns die Arbeit erleichtert. Aber welche es am Ende waren, das kam dann von einer anderen Stelle. Und manchmal passt es dann eben nicht. (IP-12)

#### 4.1.2 Unzuverlässigkeit

Unerwartete sowie unerwünschte Funktionalitäten bei der Technologiebenutzung zeigten sich laut den IP ebenfalls als digitale Stressoren im Homeoffice. In diesem Zusammenhang wurde insbesondere die Verbindung zum Internet und unternehmensinternen Virtual Private Network (VPN) genannt. Eine stabile Internetverbindung und ein zuverlässiger VPN-Zugang erwiesen sich als entscheidend für eine reibungslose Arbeit im Homeoffice. Dies ist besonders wichtig, wenn die Arbeit mit Anwendungssystemen eine verschlüsselte Internetverbindung voraussetzt. Die IP berichteten, dass eine stabile Internetverbindung bzw. VPN-Zugang nicht immer gewährleistet ist (z. B. in ländlichen Regionen). Abstürze oder Beeinträchtigungen dieser Verbindung lassen Stress durch die Nichterreichbarkeit oder Arbeitsunfähigkeit entstehen. Wobei der Verlust von Arbeitsfortschritten aufgrund von Verbindungsabbrüchen ebenfalls als Stressauslöser angesehen wird.

Und im Homeoffice kommt es vor allem halt darauf [eine stabile Internetverbindung] an. Wenn das Internet nicht funktioniert oder der Laptop nicht hochfährt werden Situationen halt dadurch stressig. [...] Im Büro ist das einfach, wenn man ein Meeting hat, dann geht man da hin. Da kann nicht viel dazwischen kommen. Das ist von zuhause aus schwieriger. (IP-8)

Gerade wenn man irgendetwas Großes aufgebaut hat und der Server stürzt ab. Dann könnte man den Laptop aus dem Fenster schmeißen, weil man dann weiß, ich habe das noch nicht gespeichert. [...] Das stresst mich jetzt zuhause am ehesten. (IP-6)

#### 4.1.3 Komplexität und Unsicherheit

Durch die Arbeit aus dem Homeoffice wurde es oftmals notwendig, dass Unternehmen neue Technologien (z. B. Diensthandy) oder Software einführen mussten, wodurch die Komplexität von Arbeitsprozessen zunahm. Insbesondere Software zur Kollaboration und Kommunikation wurde pandemiebedingt rapide und spontan eingeführt. Die Softwarefunktionen wurden somit „on-the-job“ ausprobiert und getestet, wobei sich Funktionen oftmals als nicht ausreichend oder geeignet herausstellten. In

diesem Fall musste die Software durch eine passendere ersetzt und erprobt werden. Hierdurch ergab sich eine hohe Unsicherheit. Zudem gestaltete sich die Unterstützung von Kolleg:innen bzw. der IT-Abteilung deutlich schwieriger und aufwendiger, da die Suche nach Lösungen und in der Kommunikation von Problemen Stress entstand. Es wurde berichtet, dass dies auch ein Gefühl des „Allein gelassen Werdens“ und der Überforderung auslöste.

Ganz speziell im Bereich Videokonferenzen. [...] Hier haben wir uns langsam rangetastet. Und von daher musste ich vielerlei verschiedene Konferenzsysteme erlernen. [...] Das war sehr anstrengend für mich. (IP-9)

Ich musste mich im Homeoffice sehr viel mehr mit Programmen beschäftigen, als ich das wahrscheinlich sonst tun müsste, d. h. ich hatte halt vorher die Möglichkeit den einfachen Weg zu gehen und jemanden zu fragen: „Das Programm. Kannst du mir da helfen?“ Und im Homeoffice bin ich halt dazu übergegangen, erstmal selbst zu forschen, [...] und habe dadurch, glaube ich, so eine leichte Technikphobie [entwickelt]. (IP-20)

#### 4.1.4 Unklarheit der Rolle und mangelndes Erfolgserlebnis

Die IP gaben an, dass die Installation, die Einführung und das Erlernen der neuen IKT Zeitkapazitäten erforderten, die nicht nur nicht den eignen Aufgaben entsprechen, sondern auch zusätzlich zur regulären Arbeit erbracht werden mussten. Die IP berichteten, dass sie zwischen den primären Tätigkeiten und den Tätigkeiten, die erforderlich sind, um die primären überhaupt leisten zu können einen Konflikt wahrnahmen (Unklarheit der Rolle). Oftmals gerieten ihre primären Tätigkeiten in den Hintergrund bzw. wurden nicht geschafft, wodurch für viele IP das Gefühl entstand in ihren eigentlichen Aufgaben keinen Fortschritt erzielt zu haben (mangelndes Erfolgserlebnis).

Wenn ich etwas nicht selbst starten, bedienen, beherrschen konnte, musste ich mich erst mit unserer IT abstimmen. Das bedeutet also, dass ich einen Teil meines Arbeitstages ausschließlich mit IT-Themen verbringen musste, was nicht meine eigentliche Arbeit ist. (IP-18)

Probleme im Homeoffice nehmen vielmehr Zeit ein, wie die Problemlösung im Office. [...] Man findet schneller jemanden der mal rüberkommen kann, man hat schneller eine Lösung. Jetzt im Homeoffice ist man immer sehr allein. „Wo liegt jetzt eigentlich das Problem?“ Ich muss das jetzt irgendwie formulieren in schriftlicher Form oder am Telefon. Ich muss den Richtigen finden. [...] Das ist alles viel schwieriger. (IP-7)

#### 4.1.5 Unterbrechung

Die IP benannten Unterbrechungen und Ablenkungen durch IKT als weiteren digitalen Stressor im Homeoffice. Ein Großteil der Kommunikation, die bisher physisch stattgefunden hat, findet im Homeoffice digital statt (z. B. per Mail, Chat, Audio- oder Videoanruf). Hierbei werden nicht nur die akustischen oder visuellen Signale

als stressig wahrgenommen, sondern auch die vermutete Bedeutung des Signals. Einige IP beschrieben beispielsweise, dass sie hinter jeder Chat-Benachrichtigung einen neuen Arbeitsauftrag befürchteten oder fühlten sich verpflichtet unmittelbar auf die Nachricht zu antworten. Neben der kurzzeitigen Unterbrechung der Arbeitstätigkeit wird nach Beantwortung der Nachricht erneut Zeit benötigt sich wieder einzuarbeiten, was als zusätzlich stressig beschrieben wurde.

Ja ein Programm was bei Notes integriert ist, ist SameTime, das ist ein Chatprogramm. Und wenn ich diese Nachrichten höre, ist das ein unschönes Gefühl, weil dann meistens zusätzliche Arbeit kommt. Leider kann man es bei der Software-Version nicht ausstellen. Deswegen muss ich das Geräusch einfach ertragen. (IP-3)

Eigentlich müsste ich bei mir alles lautlos schalten, weil [durch] das Gebimmel [...] habe ich ganz schnell ein Stressgefühl. [...] Ich glaube, weil ich das mit Arbeit assoziiere. (IP-7)

Zusätzlich wurde hervorgehoben, dass insbesondere private Smartphones und private Social-Media-Kanäle großes Ablenkungspotenzial für die Arbeit im Homeoffice bergen. Während im Büro entweder organisatorische Regelungen (z. B. No-Smartphone-Policy) oder innerliche Hemmungen (z. B. die anderen Kolleg:innen arbeiten auch) dazu geführt haben, Smartphones und Social Media nur eingeschränkt zu nutzen, fällt dies im Homeoffice weg, wodurch es als potenzieller Stressor beschrieben wurde: Zum einen gaben die IP an, dass die Arbeitstätigkeit unterbrochen und dadurch zusätzliche Zeit zur erneuten Einarbeitung benötigt wird. Zum anderen wurde die Ablenkung als „willkommen“ und nicht stressig beschrieben. Allerdings resultiert zu viel Smartphone- bzw. Social Media-Nutzung im Homeoffice-Alltag oftmals darin, dass nicht alle Aufgaben wie geplant/fristgerecht erledigt werden können, was zu Stress führt (siehe auch mangelndes Erfolgserlebnis).

Mein Handy liegt im Homeoffice auf meinem Tisch und ich sehe, da kommt eine Instagram-Meldung und das löst schon innere Unruhen aus, wenn ich diese blöde Benachrichtigung nicht wegbekomme. Das hört sich ungesund an, ist auch wahrscheinlich ungesund. [...] Auf der Arbeit, da liegt mein Handy auch [auf dem Tisch], aber dadurch, dass die Leute um mich rum sind, geben wir uns alle relative viel Mühe, dass wir sowas in den Pausen regeln. (IP-13)

Für den Moment ist Social Media wahrscheinlich nicht stressig, aber wenn ich dann nachher merke: „Oh, wir haben ja schon gleich Feierabend und ich habe nichts geschafft“ [...] Ich bin im Nachhinein gestresst, anstatt in dem Moment selbst. (IP-15)

#### 4.1.6 Omnipräsenz

Als besonderer digitaler Stressor wurde die ständige Erreichbarkeit im Homeoffice hervorgehoben. Im Homeoffice verschmelzen die Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben zunehmend. Ein Grund dafür, ist laut den IP, dass ein gewisser Zwang besteht, dauerhaft für Kolleg:innen, Kund:innen oder Vorgesetzt:innen – auch in den Pausen oder nach Feierabend – erreichbar zu sein. Dies wird zusätzlich durch

die Nutzung von arbeitsrelevanten Anwendungen auf dem privaten Smartphone verstärkt, sodass auch in der Freizeit u. a. Mails gelesen und beantwortet werden können.

Im Homeoffice ist diese ständige Erreichbarkeit ein großer Faktor, der Stress hervorruft. Weil man auch am Wochenende und Feierabend gar nicht richtig abschalten kann. Und Technologie macht das [die ständige Erreichbarkeit] halt erst möglich. (IP-4)

So ein Punkt, der dann irgendwie schon, ja, Unruhe in mir auslöst. Wenn dann nach Feierabend so eine Push-Mitteilung kommt und ich denke jetzt, ah, jetzt bin ich eigentlich gerade nicht auf der Arbeit. Aber ich könnte die theoretisch trotzdem angucken. (I13)

#### 4.1.7 Leistungsüberwachung

Auch die Möglichkeit der Kontrolle und Überwachung durch IKT im Homeoffice wurde von den IP als stressig wahrgenommen. Bei der Nutzung von Kommunikationstools wie Skype oder Microsoft Teams kann die Ampel-Funktionen (z. B. Rot = nicht erreichbar, Grün = erreichbar, Weiß = offline) als Anzeichen dafür genutzt werden, ob man gerade arbeitet oder nicht. Einige IP berichteten, dass sie Kommunikationstools gerne zeitweise ausschalten würden, um konzentrierter arbeiten zu können. Hierdurch befürchteten sie jedoch, dass dies als nicht arbeitend interpretiert wird und fühlten sich dadurch gestresst. Andere hingegen berichteten, dass es mit der Einführung von Homeoffice vermehrt zu spontanen Kontrollanrufen durch Vorgesetzte kam. Aus Sicht der IP verstärkt dies zusätzlich das Gefühl dauerhaft erreichbar sein zu müssen und wird somit als zusätzlicher digitaler Stressor wahrgenommen.

Ok, jetzt muss ich mich wirklich eine Stunde mal richtig konzentrieren und auch nicht abgelenkt werden durch irgendwas. Da hast du halt auch schon mal, hier diesen Status geändert bei Teams, dass auch deine Kollegen dann sehen: Ok, vielleicht gerade nicht, sondern guckst du mal in einer Stunde nochmal. [...] Aber vielleicht wird das dann auch falsch interpretiert. (IP-16)

Ich weiß auch dass es Vorgesetzte gibt, die ihre Mitarbeiter im Homeoffice so relativ aus der Hüfte geschossen gesagt kontrollieren, indem sie sich zu verschiedenen Uhrzeiten mit einem Kontrollanruf irgendwie melden. Und das kann ich mir durchaus vorstellen, dass jemand, der in so einer Situation ist, dass das für den auch sehr stressig wirkt, da man ja letztlich immer erreichbar sein muss. (IP-4)

#### 4.1.8 Gläserne Person

Eine neue Herausforderung, die sich für die IP im Homeoffice durch die Nutzung von IKT ergab, ist der Einblick in die eigene, private Umgebung. Es wurde als stressig wahrgenommen, dass Kolleg:innen, Vorgesetzt:innen und Kund:innen in Videokonferenzen Einblick in die private Umgebung bekommen konnten. Zwar können unaufgeräumte Hintergründe, wie eine Katze, die durchs Bild läuft oder Kinder, die

im Hintergrund spielen, als Aufhänger für Gespräche dienen, dennoch kann dies auch ungewollten Einblick in das eigene Leben geben. Diese Einblicke in das private Leben und Umfeld wurden wiederum als Stressor der digitalisierten Arbeit im Homeoffice beschrieben.

Wie gesagt, in dem Raum steht halt noch ein Sofa drin, was man eben zum Schlafsofa ausklappen kann und es ist auch ein bisschen ein Abstellraum. Also es ist jetzt vielleicht im Teams-Meeting nicht so schön, wenn dann jemand meinen Hintergrund sieht. Sieht ein bisschen abstellkammermäßig aus. Dabei fühle ich mich nicht wohl. (IP-14)

Wenn die Umgebung nicht aufgeräumt ist. Das würde dann zu Stress führen. (IP-11)

#### 4.1.9 Fehlende soziale Verbundenheit

Durch die Arbeit im Homeoffice besteht nicht nur eine physische, sondern auch soziale Distanz. IKT kann die physische Distanz zwar, wenn auch nur eingeschränkt, überbrücken, ein wirkliches Gefühl der Verbundenheit und sozialer Nähe ist jedoch schwer herzustellen (Sontag 2012). Von den IP wurden in diesem Zusammenhang die eingeschränkten Kommunikationsmöglichkeiten als digitaler Stressor hervorgehoben. Dadurch, dass Mimik und Gestik in Audiokonferenzen nicht und in Videokonferenzen nur eingeschränkt wahrgenommen werden können, können Missverständnisse und Konflikte leichter entstehen. Dies beschrieben die IP als stressig, da sie nicht nur befürchten falsch verstanden zu werden, sondern auch vor der Herausforderung stehen andere richtig zu verstehen. Die fehlende Vermittlung der Körpersprache führt auch dann zu Stress, wenn Körpersprache nicht mehr als Kommunikationsmittel in Diskussionen eingesetzt werden kann und beispielsweise Schweigepausen fehlinterpretiert werden.

Denn dieses persönliche Interagieren, dadurch dass mir die Mimik und Gestik des Gegenübers fehlt und ich auch nicht sagen kann, komm wir setzen uns jetzt mal, reden drüber, gehen mal in eine andere Räumlichkeit und schaffen ein anderes Umfeld. Das geht im Homeoffice nicht. Und da merkt man, dass da Stress entsteht. (IP-1)

Mich setzt das schon mehr unter Stress. Ich bin rhetorisch nicht so aufgestellt. Ich brauche mal ein bisschen Zeit, um darüber nachzudenken, um das im Kopf zu formulieren. Und dann ist das Zeitfenster schon vorbei. [...] Die Kommunikation ist anders. Stressig. [...] Wenn ich in [Microsoft-]Teams eine Pause mache, dann ist das für die anderen abgehakt. (IP-7)

Darüber hinaus heben die IP hervor, dass die Nutzung von digitalen Kommunikationstools es erschwert, das Teamgefühl und die Verbindung zur Organisation aufrecht zu erhalten. Digitale Kommunikations- und Kollaborationstools ermöglichen zwar die Zusammenarbeit, sind aber nicht dafür ausgelegt den Zusammenhalt von Mitarbeiter:innen zu stärken. Insbesondere bemängelten die IP, dass bestehende IKT wenig Möglichkeiten bieten, um spontan in Interaktion zu treten und Neuigkeiten auszutauschen („Flurfunk“). Stress besteht dann vor allem dadurch, dass befürchtet

**Tab. 2** Proaktive Maßnahmen der Stressbewältigung

Stressor	Proaktive Stressbewältigungsmaßnahmen	Beispielzitate
Nicht-Verfügbarkeit	Proaktive Stressbewältigungsmaßnahmen Adäquate IKT-Landschaft (Organisatorisch) schaffen; Benötigte Hard- und Software regelmäßig bottom-up erfragen und bereitstellen	„Unsere Firma macht klare Vorgaben welches Tool wir zur Kommunikation benutzen. So wird sichergestellt, dass es eine einheitliche Technologie gibt. [...] So haben wir keine Insellösungen.“ (IP-16)
Unzuverlässigkeit	Einheitliche IKT Nutzung innerhalb der Organisation (keine Insellösungen) Abstimmung interner Datenschutzbestimmungen für Tools, die außerhalb der Organisation verwendet werden Cloud-Systeme bereitstellen Expertenteams für verschiedene Software gründen und schulen Festlegung klarer Ansprechpartner bei Störungen oder Probleme (z. B. Bereitstellung einer Telefonliste)	„Mein Vorgesetzter fragt uns regelmäßig, ob wir noch was im Homeoffice brauchen. Software? Hardware? Und gibt dies dann ggf. nach oben weiter. So wird sichergestellt, dass alle arbeitsfähig sind und es auch bleiben.“ (IP-9)  „Ich habe Notfallnummern [...] von der zuständigen IT-Firma, die halt zu kontaktieren ist. Ich weiß, im Notfall, wenn nichts geht, habe ich meinen IT-Menschen, der mir halt weiterhilft und dann bin ich schon beruhigt. Und dann stresst mich das auch nicht mehr.“ (IP-20)  „Cloud, das gibt Sicherheit. Wenn wir immer alles in der Cloud abspeichern, kann auch nichts verloren gehen. Und es ist immer alles aktuell. Das ist extrem wichtig im Homeoffice.“ (IP-19)
Komplexität und Unsicherheit	Bereitstellung eines Helpdesk-Support Bereitstellung von IKT-Schulungen für neue Hardware und Softwareanwendungen Software-Mentor: Transparente Kommunikation von Vor- und Nachteilen bestimmter Software an zukünftige Nutzer:innen; Unterstützung bei der Nutzung	„Wir haben Schulungen zu diesem System [...] um immer wieder auf dem neusten Stand zu sein“ (IP-7) „Wir haben immer jemanden der für sowas [Software] verantwortlich ist. Und der kommuniziert dann auch die Vorteile und Nachteile. Und das überzeugt dann auch so ein bisschen die Nutzer. Aber sie holen auch aktiv Feedback ein und helfen auch bei Problemen.“ (IP-9)
Unklarheit der Rolle und mangelndes Erfolgserlebnis	Begleitung technischer Veränderungen („Change-Management“) IKT-Tandem: Erfahrene und unerfahrene Nutzer:innen einer Software bilden ein Tandem Tagesziele durch digitale Notizen definieren und Aufgaben- und Zeitplanung hinterlegen Respektieren der Grenzen und Möglichkeiten des Homeoffice	„Ich wurde bei der Einführung vor allem von Gesprächen mit Kollegen unterstützt, die schon damit Erfahrung gesammelt haben.“ (IP-12) „Das Thema Homeoffice hat eine gesunde Portion Respekt verdient, weil es halt sehr viel mehr Disziplin erfordert. [...] Durch Strukturierung im normalen Alltag kann man seine digitale Arbeit schaffen.“ (IP-20)

**Tab. 2** (Fortsetzung)

Stressor	Proaktive Stressbewältigungsmaßnahmen	Beispielzitate
Unterbrechung	<p><i>Kalenderpflege</i> durch:                      Kennzeichnung von Erreichbarkeitszeiträumen                      Freiräume für „Stillarbeit“ schaffen (z. B. Blocker in den Kalender eintragen)                      Stillarbeitszeiten vorbereiten (z. B. Mailkonto ausschalten, Kommunikationstools schließen)                      Kommunikationsregeln im Team besprechen und festlegen (z. B. für spontane Anrufe)                      Schulungen für Zeitmanagement und Selbstorganisation</p>	<p>„Und dann Zeit blockiere und bewusst Freiräume schaffe für Stillarbeit in meinem Kalender, damit steigert sich meine Produktivität.“ (IP-18)                      „Also wenn ich checken will, ob ich neue E-Mails habe, dann muss ich [das] im E-Mail-Programm aktiv einschalten.“ (IP-10)</p>
Omnipräsenz	<p>Freizeit-Ritual, um Pausen oder Feierabend einzuläuten</p>	<p>„Ich mache den [PC] in der Pause aus, also ich fahre den jetzt nicht runter, aber ich sperre den halt und mache alles stumm. Ich will dann nichts hören und sehen. [...] Wenn Feierabend ist, wird der Stecker gezogen. Und das ist so mein Ritual.“ (IP-14)                      „Ich verlasse dann auch den Raum, also selbst, wenn ich dann nachher nochmal Uni habe, mache ich das nicht im Büro, sondern quasi hier in meinem Esszimmer: Einfach um die Trennung ein bisschen räumlich zu haben.“ (IP-4)</p>
Leistungsüberwachung	<p>Nutzung eines festen Arbeitsplatzes, um räumliche Trennung von Privat und Arbeit zu schaffen                      (Nicht-) Erreichbarkeitszeiten im Team besprechen und festlegen                      Schulungen: Selbstachtsamkeit und Work-Life-Balance                      Regelmäßige Team-Meetings, damit jeder weiß wer woran arbeitet                      Freigabe von Kalendern im Team, um Transparenz über Tätigkeiten zu vermitteln                      Vertrauenskultur etablieren</p>	<p>„Was wir auch viel genutzt haben, ist die gemeinsame Kalenderfunktion, [...] um eben uns ein bisschen abzustimmen und Transparenz zu schaffen.“ (IP-14)                      „Also ich finde da muss man als Arbeitsgeber schon auch in den Arbeitnehmer ein großes Stück Vertrauen haben [...] und das auch kommunizieren.“ (IP-20)</p>
Gläserne Person	<p>Ergebnisorientierung statt Arbeitszeitorientierung                      Tür schließen: Klopfzeichen vereinbaren, Stillarbeitszeiten visualisieren (z. B. Schild)                      Nutzung eines digitalen Hintergrunds, um Einblick in private Räumlichkeiten zu vermeiden (z. B. Unternehmenslogo)                      Arbeitsplatz so einrichten, dass neutraler Hintergrund besteht                      Headsets verwenden, um Umgebungsgeräusche zu reduzieren</p>	<p>„Ich schließe als Vorsichtsmaßnahme die Tür. Und wir haben ein Zeichen vereinbart. Also ich habe, sozusagen, ein bisschen vorgesorgt, dass da nicht eine direkte Störung, nicht nur für mich, sondern auch für die anderen nicht entsteht.“ (IP-12)                      „Ich mache ein Schild an meine Tür: „Bitte von 07:00 Uhr bis 14:45 Uhr nicht stören“.“ (IP-13)</p>

**Tab. 2** (Fortsetzung)

Stressor	Proaktive Stressbewältigungsmaßnahmen	Beispielzitate
Fehlende soziale Verbundenheit	<p>Bereitstellung einer Kamera für alle Mitarbeiter:innen und Etablierung einer „Kamera an“-Policy</p> <p>Care Calls von den Vorgesetzten, um sich nach persönlichem Befinden der Mitarbeiter:innen zu erkundigen</p> <p>Wöchentliche Update-Mail von Vorgesetzten, um über Entwicklungen im Team und in der Organisation zu berichten</p> <p><i>Gelegenheit für privaten Austausch schaffen:</i></p> <p>Geplant (Digitale Socials, Ersten Minuten für privaten Austausch in Meetings)</p> <p>Spontan (Digitaler Pausenraum)</p>	<p>„Ich würde auf jeden Fall dafür sorgen, dass jeder Mitarbeiter eine Webcam erhält. Damit man sich auch bei Besprechungen sehen kann und [...] wenn eine Besprechung über Teams notwendig ist, dass man die auch so persönlich wie möglich gestalten kann.“ (IP-13)</p> <p>„Virtuelle Kaffeepausen und über irgendwas Quatschen, was nicht mit der Arbeit zu tun hat. Das hilft mir dann doch besser, denke ich.“ (IP-2)</p>

wird wesentliche Informationen zu verpassen. Darüber hinaus führen die fehlenden Möglichkeiten spontaner Begegnungen dazu, dass viele IP Pausen nicht nutzen und stattdessen weiterarbeiten, wobei eine fehlende Erholung stresssteigernd wirken kann.

Einerseits gibt es Leute, die brauchen unbedingt die persönliche Interaktion mit Kollegen. Und wenn die wegfällt, kann ich mir vorstellen, dass das für die ein Zustand ist, der jetzt nicht sofort Stress ist, sondern der so ein bisschen wie Verlust und Isolation ist und [...] dann ist so ein bisschen Trübsal da. Und aus dem Trübsal kommt ein bisschen Frust [...] [der kann] durchaus wie Stress wirken. [...] Und diese digitalen Meetings können das [soziale Interaktionen] einfach nicht. (IP-1)

Ja auf jeden Fall fehlt das bei solchen Technologien [spontan in Kontakt treten zu können]. Auch die Mittagspause, wenn man da allein ist, dann kommt es bei mir tatsächlich häufiger vor, dass ich die Mittagspause vor dem Rechner verbringe und weiterarbeite und eigentlich keine richtige Mittagspause habe. Das ist im Büro eine andere Situation. (IP-8)

## 4.2 Maßnahmen der Stressbewältigung

Anhand der Interviews konnten für die identifizierten digitalen Stressoren proaktive Stressbewältigungsmaßnahmen identifiziert werden. Diese werden in Tab. 2 entlang der digitalen Stressoren digitaler Arbeit im Homeoffice aufgezeigt und mittels Beispielzitate aus den Interviews untermauert.

Neben den proaktiven Maßnahmen wurden auch mehrere reaktive Maßnahmen genannt, welche den IP als geeignete Bewältigungsmaßnahme für die spontane Stresssituation erschienen. Die reaktiven Maßnahmen gelten für alle genannten digitalen Stressoren gleichermaßen und sind nicht den einzelnen Schritten zuzuordnen, da die Stressoren nicht verändert, reduziert oder beseitigt werden können. Deshalb werden im Folgenden die reaktiven Maßnahmen betrachtet, welche die IP besonders geeignet für das Homeoffice empfanden.

Vorteile der Stressbewältigung im Homeoffice sahen die IP insbesondere in der flexiblen Zeiteinteilung und dem spontanen Verlassen von Stresssituation vom Arbeitsplatz in die private Umgebung. Besonders zur Stressbewältigung ist das richtige Zeitmanagement unerlässlich (Wagner-Link 2009). Darüber hinaus gaben die IP an, dass Sie eher kurze kognitive Pausen einlegen, um das Stresslevel zu senken (z. B. durch Sport), oder ihren Emotionen eher freien Lauf lassen können (z. B. lautes Seufzen), was sich besonders im Homeoffice dank der gewohnten, geschützten und anonymen Umgebung umsetzen lässt und besonders körperliche Aktivität kann auf der Ebene der Stressreaktionen ansetzen und dort eine reaktionsmindernde Wirkung entfalten (Fuchs und Klaperski 2018).

Die Leute sind einfach viel flexibler, wenn Sie von Zuhause aus arbeiten und können spontaner auf Stress reagieren. (IP-17)

Je nachdem wie groß der Stress ist, unterbreche ich meine Arbeit eher im Homeoffice [als im Büro]. Und um Abstand zu gewinnen, zu dem Stressthe-

ma, verlasse ich auch den Raum [...] ich hole mir was zu trinken oder mache Sport. (IP-18)

Um IKT als reaktive Stressbewältigung nutzen zu können, bietet die Arbeit im Homeoffice eine geringere Hürde, um sich bspw. mit privaten Medien abzulenken. Die IP gaben an, dass Ablenkungen durch das Anschauen eines Unterhaltungs- oder Entspannungsvideo oder das Hören von Musik spontan eingesetzt werden können, um den Kopf aktiv von der Arbeit abzulenken und den Körper zu entspannen. Dies zeigte auch eine Studie von Liu et al. (2021), welche durch das Anschauen von Kurzvideos die Stimmung und die Bereitschaft der Teilnehmer für die Arbeit signifikant verbesserte und gleichzeitig den physiologischen Stress verringerte. Aus unseren Interviews geht hervor, dass es dabei wichtig ist, dass die Ablenkung keinen Bezug zur Arbeit hat, um kurzfristig Abstand zu gewinnen.

Wenn ich also wieder sehr verkrampt bin [...], gehe ich schnell mal auf YouTube und mache zehn Minuten Gymnastik für den Nacken [...] oder schaue mir Entspannungsvideos an. (IP-6)

Also ein probates Mittel ist auf jeden Fall YouTube oder ähnliche Plattformen. Sich witzige Videos anschauen, die nichts mit der Materie zu tun haben, um einfach ein bisschen Abstand zum Thema zu bekommen. (IP-3)

## 5 Diskussion

Der vorliegende Forschungsartikel untersucht mittels 20 semi-strukturierter Interviews, welche digitalen Stressoren im Homeoffice auftreten und wie diese durch proaktive und reaktive Stressbewältigungsmaßnahmen adressiert werden können. Hierdurch leistet der Forschungsartikel einen sowohl wichtigen Beitrag für die aktuelle Forschung wie für die Praxis, die im Folgenden dargestellt werden:

Auf Basis der Interviews konnten elf der zwölf, aus bestehender Forschung identifizierten digitalen Stressoren am Arbeitsplatz (Tarafdar et al. 2010; Adam et al. 2017; Gimpel et al. 2019), auch für das Homeoffice identifiziert werden. Hierdurch konnte gezeigt werden, dass viele der digitalen Stressoren im Homeoffice ähnlich denen am Arbeitsplatz wahrgenommen werden und ähnliche Auswirkung auf Arbeitnehmer:innen haben. Beispielsweise zeigt sich, dass die Nicht-Verfügbarkeit von adäquater IKT und die Unzuverlässigkeit dieser auch im Homeoffice zu Stress der Arbeitnehmer:innen führen kann. Auch wenn die Arbeitnehmer:innen im Homeoffice arbeiten, sei es vollständig oder teilweise (d.h. hybride Arbeit), sollten Arbeitgeber:innen hierfür sensibel sein und Unterstützung anbieten, um proaktiv Stress auf Seiten der Arbeitnehmer:innen entgegenzuwirken. Die Ergebnisse haben gezeigt, dass ein Großteil der digitalen Stressoren auch für die Arbeit im Homeoffice nachgewiesen werden konnten, deren Wirkungsweisen sich im untersuchten Kontext jedoch verändert haben. Insbesondere die Omnipräsenz hat im Homeoffice zugenommen und wird auch in Zukunft für hybride und flexible Arbeit und ihre Umsetzung (z.B. Bring Your Own Device) an erheblicher Relevanz gewinnen (Klesel et al. 2018). Unternehmen stehen deshalb vor der Herausforderung hybride

Arbeitskonzepte für Arbeitnehmer:innen zu ermöglichen und gleichzeitig eine ausgewogene Work-Life-Balance sicherzustellen (McKinsey 2020; Waizenegger et al. 2020). Aber auch die Leistungsüberwachung durch IKT sollte bereits heute und auch zukünftig besondere Beachtung von Unternehmen und Führungskräften finden. Bestehende Forschung zeigt, dass vollständige wie auch hybride Arbeitskonzepte vor allem eine Vertrauenskultur und eine Ergebnisorientierung voraussetzen (Bruch und Kowalewski 2013; Zeuge et al. 2020).

Der digitale Stressor „Jobunsicherheit“ konnte im Kontext des Homeoffice nicht festgestellt werden. In der Pandemie waren viele Unternehmen gezwungen Stellen abzubauen (Rüdiger Bachmann et al. 2020), wodurch insgesamt eine hohe Jobunsicherheit entstanden ist. Obwohl die IP mit neuen Herausforderungen durch die Nutzung von neuen IKT im Homeoffice konfrontiert worden sind (siehe Komplexität und Unsicherheit), schien der Fokus auf der pandemiebedingten Jobunsicherheit zu liegen und nicht auf der Angst, zukünftig durch Arbeitnehmer:innen mit besseren IKT-Kenntnissen ersetzt zu werden (Tarafdar et al. 2011). Daher kann vermutet werden, dass diese Form der Jobunsicherheit dominiert und die Unsicherheit von anderen Arbeitnehmer:innen mit besseren IKT-Kompetenzen in den Hintergrund gerückt ist. Zukünftige Forschung kann hier ansetzen und dies differenzierter für Homeoffice wie auch hybride Arbeitskonzepte untersuchen. Durch diese Erkenntnisse können Unternehmen proaktiv Bewältigungsmaßnahmen ergreifen, um die Jobunsicherheit ihrer Arbeitnehmer:innen zu reduzieren und negative Konsequenzen (z. B. Produktivitätsverlust, gesundheitliche Folgen) zu vermeiden.

„Fehlende soziale Verbundenheit“ konnte als neuer digitaler Stressor für den Homeoffice-Kontext identifiziert werden. Dadurch, dass Kommunikation und Kollaboration im Homeoffice über IKT (z. B. E-Mail, Audio- oder Videokonferenzen) erfolgt, entsteht eine soziale Distanz zwischen den Arbeitnehmer:innen, sowie zu Vorgesetzt:innen (Herath und Herath 2020). Insbesondere können non-verbale Kommunikationssignale nicht geeignet vermittelt werden, wodurch Missverständnisse oder Konflikte entstehen können (Lepsinger und DeRosa 2015). Auch die fehlenden Möglichkeiten des spontanen Austauschs zeigen, dass das Gefühl der Verbundenheit zum Team und zur Organisation sinkt, und sich stresssteigernd auswirken können (Zeuge et al. 2021). Wir ermutigen zukünftige Forschung hieran anzuknüpfen und zu untersuchen, wie IKT oder dessen Nutzung verändert werden muss, um soziale Verbundenheit zu erzeugen.

Neben der Identifizierung von digitalen Stressoren konnten auch proaktive Maßnahmen der Stressbewältigung identifiziert werden. Hierbei konnten sowohl Maßnahmen aufgezeigt werden, die von der Organisation ergriffen werden können, wie beispielsweise die Bereitstellung klarer Ansprechpartner für Störungen oder Probleme (Unzuverlässigkeit) als auch Maßnahmen, die von einzelnen Arbeitnehmer:innen ergriffen werden können, wie beispielsweise die Einführung von Freizeit-Ritualen, um Pausen oder Feierabende einzuläuten (Omnipräsenz). Einige Maßnahmen decken sich mit Stressbewältigungsmaßnahmen, die auch am Arbeitsplatz (d. h. im Büro) ergriffen werden können, wie beispielsweise IKT-Schulungen für neue Hardware als auch Softwareanwendungen (Komplexität und Unsicherheit) (Gimpel et al. 2019). Andere Maßnahmen hingegen, sind explizit für das Homeoffice geeignet, wie beispielsweise einen festen Arbeitsplatz zu installieren, um das Privatleben

von der Arbeit räumlich zu trennen (Omnipräsenz). Darüber hinaus wurden reaktive Stressbewältigungsmaßnahmen identifiziert, welche die Arbeitnehmer:innen bei Stress ergreifen können (z. B. Sport oder Musik). Eine Kombination aus proaktiven und reaktiven Stressbewältigungsmaßnahmen können in der Praxis sowohl Arbeitgeber:innen als auch Arbeitnehmer:innen für vollständiges oder teilweises Homeoffice (d. h. hybride Arbeit) als eine Art Baukastensystem nutzen, um Stress proaktiv vorzubeugen bzw. reaktiv zu reduzieren.

Wie alle Forschungsarbeiten weist auch diese Studie mehrere Limitationen auf, die vielversprechende Möglichkeiten für künftige Forschungen bieten. Da diese Forschungsarbeit auf einer qualitativen Untersuchung beruht, weist sie die für qualitative Studien typischen Einschränkungen auf (z. B. schwache interne Validierung). Darüber hinaus ist anzumerken, dass alle IP aus Deutschland stammen. Folglich spiegeln die identifizierten digitalen Stressoren für die Arbeit im Homeoffice von in Deutschland lebenden Arbeitnehmer:innen wider. Wir regen an, in zukünftigen Studien zu untersuchen, ob und welche digitalen Stressoren in anderen Ländern und Kulturen wahrgenommen werden und wie diese proaktiv als auch reaktiv bewältigt werden können. Dies würde es den Arbeitgeber:innen und Führungskräften von internationalen Organisationen und Teams ermöglichen, auf die länder- und kulturübergreifende Natur dieser Teams bzw. Organisationen einzugehen. Als weitere Limitation ist hervorzuheben, dass die Datenerhebung zu Zeiten der Corona-Pandemie durchgeführt wurde und somit der Artikel zu den Zeiten von einer pandemiebedingten ausgedehnten Extremform entstanden ist. Dabei ist nicht auszuschließen, dass die pandemiebedingte private Isolation ebenfalls einen Einfluss auf die gefundenen digitalen Stressoren hat. Zukünftig muss deshalb untersucht werden, ob die gefundenen Effekte auch bei hybridem Arbeiten vorzufinden sind.

**Funding** Open Access funding enabled and organized by Projekt DEAL.

**Open Access** Dieser Artikel wird unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz veröffentlicht, welche die Nutzung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und Wiedergabe in jeglichem Medium und Format erlaubt, sofern Sie den/die ursprünglichen Autor(en) und die Quelle ordnungsgemäß nennen, einen Link zur Creative Commons Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden.

Die in diesem Artikel enthaltenen Bilder und sonstiges Drittmaterial unterliegen ebenfalls der genannten Creative Commons Lizenz, sofern sich aus der Abbildungslegende nichts anderes ergibt. Sofern das betreffende Material nicht unter der genannten Creative Commons Lizenz steht und die betreffende Handlung nicht nach gesetzlichen Vorschriften erlaubt ist, ist für die oben aufgeführten Weiterverwendungen des Materials die Einwilligung des jeweiligen Rechteinhabers einzuholen.

Weitere Details zur Lizenz entnehmen Sie bitte der Lizenzinformation auf <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>.

## Literatur

- Aalst W van der, Hinz O, Weinhardt C (2020) Impact of COVID-19 on BISE research and education. *Business & Information Systems Engineering* 62:463–466
- Adam MT, Gimpel H, Maedche A, Riedl R (2017) Design blueprint for stress-sensitive adaptive enterprise systems. *Business & Information Systems Engineering* 59:277–291

- Ayyagari R, Grover V, Purvis R (2011) Technostress: Technological antecedents and implications. *MISQ* 35:831–858
- Bachmann R, Carstensen K, Lautenbacher S, Schneider M (2020) Unsicherheit und Beschäftigungsabbau in der Coronakrise. ifo Institut
- Bailey DE, Kurkland NB (1999) The advantages and challenges of working here, there, anywhere, and anytime. *Organ Dyn* 28:53–68
- Bélanger F (1999) Workers' propensity to telecommute: an empirical study. *Inf Manag* 35:139–153
- Bitcom (2021) Mobiles und hybrides Arbeiten – Arbeiten in und nach der Corona-Pandemie. Bitcom e. V.
- Boland B, De Smet A, Palter R, Sanghvi A (2020) Reimagining the office and work life after COVID-19. McKinsey
- Boyatzis RE (1998) Transforming qualitative information: Thematic analysis and code development. sage. S 184
- Braun V, Clarke V (2012) Thematic analysis
- Brod C (1982) Managing technostress: optimizing the use of computer technology. *Pers J* 61:753–757
- Bruch H, Kowalewski S (2013) Gesunde Führung – Wie Unternehmen eine gesunde Performancekultur entwickeln. St. Gallen: Institut für Führung und Personalmanagement der Universität St. Gallen
- Dawans B, Heinrichs M (2018) Physiologische Stressreaktionen. In: *Handbuch Stressregulation und Sport*. Berlin, Heidelberg
- Deloitte (2020) Remote collaboration facing the challenges of COVID-19. <https://www2.deloitte.com/>. Zugegriffen: 12. Apr. 2021
- Fischer T, Riedl R (2020) Messung von digitalem Stress im organisationalen Umfeld: Erfahrungen aus einer Fallstudie. *HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik* 57(2):218–229
- Flick U, Kardoff E von, Steinke I (2004) A companion to qualitative research. Sage
- Frolick MN, Wilkes RB, Urwiler R (1993) Telecommuting as a workplace alternative: an identification of significant factors in American firms' determination of work-at-home policies. *J Strateg Inf Syst* 2:206–220
- Fuchs R, Klaperski S (2018) Stressregulation durch Sport und Bewegung. In: *Handbuch Stressregulation und Sport*. Springer, Berlin Heidelberg, S 205–226
- Gimpel H, Lanzl J, Regal C et al (2019) Gesund digital arbeiten?!: Eine Studie zu digitalem Stress in Deutschland
- Gimpel H, Bayer S, Lanzl J et al (2020) Digitale Arbeit während der COVID-19-Pandemie: Eine Studie zu den Auswirkungen der Pandemie auf Arbeit und Stress in Deutschland
- Gleis N (2018) Stress und Stressbewältigung unter besonderer Berücksichtigung pädagogischer Arbeitsfelder. [Diplom.de](https://www.diplom.de). Zugegriffen: 27. Jan. 2022
- Hasenbein M (2020) Digitaler Stress und digitale Balance. In: *Der Mensch im Fokus der digitalen Arbeitswelt*. Springer, Berlin Heidelberg, S 155–181
- Herath T, Herath HSB (2020) Coping with the new normal imposed by the COVID-19 Pandemic: lessons for technology management and governance. *Inf Syst Manag* 37:277–283
- Hobfoll SE (1988) The ecology of stress. Taylor & Francis
- infas (2021) Homeoffice im Verlauf der Corona-Pandemie. Corona Datenplattform (2021): Themenreport 02 22
- Kaluza G (2018) Stressbewältigung: Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung, 4. Aufl. Springer, Berlin
- Klesel M, Kampling H, Bretschneider U, Niehaves B (2018) Does the ability to choose matter? On the relationship between bring your own behavior and IT satisfaction. *Commun Assoc Inform Syst* 43:690–710
- Lazarus RS, Folkman S (1984) Stress, appraisal, and coping. Springer, New York
- Lepsinger R, DeRosa D (2015) How to lead an effective virtual team. *Ivey Bus J* 2:1737–1752
- Litzcke SM, Schuh H (2010) Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz. Springer, Berlin, Heidelberg
- Liu Y, Gao Q, Ma L (2021) Taking micro-breaks at work: effects of watching funny short-form videos on subjective experience, physiological stress, and task performance. In: *Cross-cultural design. Applications in arts, learning, well-being, and social development*. Springer, Berlin Heidelberg, S 183–200
- Mason JW (1975) A historical view of the stress field. *J Human Stress* 1:6–12
- McKinsey (2020) COVID-19 digital transformation & technology | McKinsey. <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/how-covid-19-has-pushed-companies-over-the-technology-tipping-point-and-transformed-business-forever>. Zugegriffen: 10. Aug. 2021
- Plaumann M, Busse A, Walter U (2006) Grundlagen zu Stress. In: *Weißbuch Prävention 2005/2006*. Springer, Berlin Heidelberg, S 3–12

- Pumplun L, Tauchert C, Heidt M (2019) A new organizational chassis for artificial intelligence-exploring organizational readiness factors. In: Proceedings of the 27th European Conference on Information Systems (ECIS), Stockholm & Uppsala, Sweden
- Sako M (2021) From remote work to working from anywhere. *Commun ACM* 64:20–22
- Sarker S, Xiao X, Beaulieu T (2013) Guest Editorial: Qualitative Studies in Information Systems: A Critical Review and Some Guiding Principles. *MIS Quarterly* 37(4):iii–xviii
- Scheier MF, Weintraub JK, Carver CS (1986) Coping with stress: divergent strategies of optimists and pessimists. *J Pers Soc Psychol* 51:1257
- Sontag D (2012) Die modernen Kommunikationsmittel und das Dialogische Prinzip: Bedrohung oder Chance für unser Menschsein? Eine dialogphilosophische Reflexion unserer zwischenmenschlichen Beziehungen im Zeitalter der Mediatisierung. *ibidem*
- Srivastava SC, Chandra S, Shirish A (2015) Technostress creators and job outcomes: theorising the moderating influence of personality traits. *Info Systems J* 25:355–401
- Tarafdar M, Tu Q, Ragu-Nathan TS (2010) Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *J Manag Inf Syst* 27:303–334
- Tarafdar M, Tu Q, Ragu-Nathan T, Ragu-Nathan BS (2011) Crossing to the dark side: examining antecedents and consequences of technostress. *Commun ACM* 54:113–120
- Wagner-Link A (2009) Aktive Entspannung und Streßbewältigung: wirksame Methoden für Vielbeschäftigte. *expert*
- Waizenegger L, McKenna B, Cai W, Bendz T (2020) An affordance perspective of team collaboration and enforced working from home during COVID-19. *Eur J Inform Syst* 29:429–442
- Weigel A, Heger O, Hoffmann J, Röding K (2020) CEos of SMEs: how IT-governance compensates the lack of digital competencies. In: Proceedings of the 28th European conference of information systems Marrakech
- Zeuge A, Oschinsky F-M, Weigel A et al (2020) Leading virtual teams—A literature review. In: New future of work symposium (Virtual Conference)
- Zeuge A, Schäfer C, Weigel A, Niehaves B (2021) Happy together—how can virtual leaders foster team cohesion? In: Proceedings of the 27th Americans conference of information systems Montreal