

# Technostress im Sozial- und Gesundheitswesen

## – Literatur- und erfahrungsbasierte Erkenntnisse

### 1. Arbeitsdefinition

Der Begriff Technostress (technologiebedingter Stress) beschreibt psychische und physische Beanspruchungsreaktionen, die durch die Nutzung von digitaler Technologie am Arbeitsplatz ausgelöst werden. Es handelt sich um ein noch relativ junges Forschungsfeld. In der Literatur fehlt bislang eine einheitliche Definition. Technostress umfasst kritische Auswirkungen auf das individuelle Wohlbefinden und die berufliche Leistungsfähigkeit.

### 2. Relevante Unterdimensionen von Technostress

Die Stressoren durch digitale Technologien lassen sich differenzieren. Die Forschung hat zentrale Unterdimensionen von Technostress identifiziert, die jeweils eigene Profile mit sich bringen. Diese wirken häufig kombiniert und beeinflussen die Arbeitszufriedenheit und Gesundheit von Beschäftigten im Sozial- und Gesundheitsbereich maßgeblich.

#### Kern-Dimensionen

- Technik und Innovationsdruck, wenn die Arbeit z.B. durch ein hohes Tempo, häufige Unterbrechungen, Multitasking, verlängerte Arbeitszeit, zu einer Überlastung führt.
- Technische Komplexität, wenn der Umgang eine hohe Konzentration, Qualifikation und ein hohes Kontrollgefühl erfordert und zusätzliche Zeit zur Handhabung beansprucht.
- Unsicherheit durch Technik, wenn ein ständiges Gefühl der Unsicherheit und Mehrdeutigkeit besteht, verursacht durch ständige digitale Transformationsprozesse oder durch Eigenschaften einzelner Technologien, die eine ständige Anpassung erfordern
- Bedeutungsverlust/Verunsicherung durch Technik, wenn die Angst besteht vor Arbeitsplatzverlust oder Bedeutungs- bzw. Statusverlust durch die Wahrnehmung, dass digitale Technologien oder qualifizierteres Personal die eigene Position ganz oder teilweise ersetzen
- Technikbezogene Entgrenzung, wenn die Grenzen zwischen Beruf und Privatleben verschwimmen und zu Konflikten zwischen Arbeits- und Privatleben führen und die Erholung beeinträchtigen.

#### Weitere Dimensionen

- Unzuverlässigkeit der Technik, wenn Stress entsteht durch Ausfälle, technische Fehler, geringe Nutzbarkeit einzelner Technologien sowie Schnittstellenprobleme
- Technische Überwachung, wenn Misstrauen und Kontrollverlust die Folge sind einer möglichen Überwachung der Arbeitsleistung, des Arbeitsortes und der Arbeitszeit

- Mensch-Maschinen-Interaktion, wenn unvorhersehbare Reaktionen durch die Technik zu einer Unsicherheit und Überforderung führen

### 3. Auftreten im Sozial- und Gesundheitswesen

Technostress ist in nahezu allen Bereichen des Sozial- und Gesundheitswesens präsent – von der Arztpraxis über Pflegeeinrichtungen bis hin zu sozialen Diensten. Die Art und Intensität des technologiebedingten Stresses variiert je nach Berufsgruppe, technischer Ausstattung, Organisationsstruktur und individueller Kompetenz. Besonders häufig tritt das Erleben von Technostress im Zusammenhang mit bspw. digitaler Bürokratie, komplexen Softwaresystemen und fehlenden Schulungen auf.

#### Beispiele aus der Praxis:

- **Hausärztliche Versorgung:** Hohe Dokumentationspflichten, technische Fehler und unklare Zuständigkeiten (hierbei sind Situation gemeint, dass in Hausarztpraxen nicht eindeutig geregelt ist, wer für technische Probleme, Systempflege oder die Umsetzung neuer digitaler Vorgaben verantwortlich ist); assoziiert sind diese Schwierigkeiten mit geringerer Arbeitszufriedenheit und erhöhtem Burnout-Risiko.
- **Telehealth:** Digitale Angebote (z. B. Videosprechstunden) können Beziehungsgestaltung erschweren und pflegerische Leistungen „unsichtbar“ machen und sind mit einem erhöhten Burnout-Risiko assoziiert.
- **Krankenhäuser:** Ärzte und Ärztinnen und Pflegepersonal arbeiten mit digitalen Tools (z. B. Terminverwaltungssoftware, elektronische Patientendaten), die trotz Effizienzsteigerung häufig zu Überforderung führen können. Mögliche Folgen bspw.: Schlafstörungen, Energielosigkeit, Verspannungen und Kopfschmerzen. Langfristig kann Überforderung auch zu psychischen Erkrankungen wie Depressionen und Angststörungen führen.
- **Pflegeeinrichtungen:** Überforderung durch verpflichtende digitale Dokumentation ohne begleitende Schulung oder technische Unterstützung.
- **Therapeutische und soziale Berufe:** Psychologinnen und Psychologen, Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter, Hebammen u. a. erleben Technostress insbesondere bei mangelndem IT-Support für ihre Dokumentationssoftware. Stress entsteht besonders durch Überlastung und unzuverlässige Technik und wirkt sich auf Gesundheit, Jobzufriedenheit und die Versorgungsqualität aus.
- **Verwaltung:** Digitale Verwaltungsprozesse können zu zusätzlicher Bürokratie und Stress führen, besonders wenn Systeme instabil oder wenig intuitiv sind.

### 4. Risiken und Folgen

Ein starker Prädiktor für Technostress ist der Zeitdruck, der durch die Unzuverlässigkeit in der Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) entsteht. Technostress wirkt sich sowohl auf das psychische Wohlbefinden als auch auf die Funktionsfähigkeit von Organisationen aus. Bei chronischer Belastung steigt das Risiko für psychische Erkrankungen, Leistungseinbußen und sozialer Isolation bei Beschäftigten. Die

Auswirkungen betreffen nicht nur die einzelnen Fachkräfte, sondern auch Teamdynamik, Versorgungssicherheit und Arbeitsqualität.

### **Individuelle Folgen können beispielsweise sein**

#### **Kurzfristig**

- Eingeschränkte Erholungsfähigkeit und Schwierigkeiten beim Abschalten in den Pausen und nach der Arbeit
- Mangelnde Konzentrationsfähigkeit und Reizüberflutung
- Aktivierung des Stresssystems: z. B. erhöhter Cortisolspiegel, gesteigerte Herzfrequenz.

#### **Langfristig**

- Schlafstörungen: Ein- und Durchschlafprobleme, mangelnde Erholung
- Geringere Arbeitszufriedenheit: Demotivation, Unzufriedenheit mit der Tätigkeit
- Burnout: emotionale und körperliche Erschöpfung
- Depressive Symptome: Antriebslosigkeit, negative Stimmungslage

### **Organisationale Folgen können beispielsweise sein:**

- Reduzierte Produktivität: ineffiziente Abläufe, Fehleranfälligkeit
- Reduzierte Kontakte zu Patienten und Patientinnen und zu Betreuenden
- Eingeschränkte Teamkommunikation und weniger persönlicher Austausch

## **5. Ressourcen und Schutzfaktoren**

Um Technostress wirksam zu begegnen, sind gezielte Schutzmaßnahmen auf mehreren Ebenen erforderlich. Technische, organisatorische, individuelle und politische Ressourcen können helfen, Belastungen zu minimieren und die Vorteile der digitalen Technologien gesundheitsförderlich zu gestalten.

### **Technische Schutzfaktoren, zum Beispiel:**

- Technische Ressourcen: stabile, benutzerfreundliche und intuitive Systeme mit klarem Design und verlässlichem Support
- Transparenz der Algorithmen (Erklärbarkeit, Interpretierbarkeit und Nachvollziehbarkeit von Ergebnissen)
- Hardware: Bereitstellung der benötigten Hardware, kein Einbringen der eigenen Technik (z.B. Handy).

### **Organisatorische Schutzfaktoren, zum Beispiel:**

- Einführung von Digitalisierung und KI mit einem Changemanagement begleiten
- Beteiligung: Einbindung der Mitarbeitenden in technische Entscheidungen

- Anpassung der Arbeitsprozesse entsprechend den neuen Abläufen (z.B. Reduktion von Doppelstrukturen und redundanten Abläufen)
- Sichtbarmachung pflegerischer Leistungen: adäquate Abbildung pflegerischer Arbeit in digitalen Systemen
- Psychosoziale Ressourcen: klare Rollenverteilung, Autonomie und soziale Unterstützung im Team
- Transparenz: Klare Kommunikation über die Verwendung von Daten
- Vereinbarungen: klare Vereinbarung über die Erwartungshaltung z.B. zur Erreichbarkeit

### **Individuelle Schutzfaktoren:**

- Reflexion des Technikgangs: bewusste Auseinandersetzung mit eigener Nutzung
- Positive Haltung zur Technik (entwickeln): Offenheit, Vertrauen und Neugier gegenüber digitalen Lösungen
- Stressbewältigung und Zeitmanagement: Aufbau individueller Bewältigungsstrategien
- Kompetenzförderung: gezielte digitale Kompetenzen durch Schulungen

### **Politische Schutzfaktoren:**

- Finanzielle Förderung: Investitionsprogramme, Zuschüsse für Digitalisierungsvorhaben
- Ethische Leitplanken: klare Regeln für den Einsatz von KI und datenbasierter Technologien
- Gesetzliche Entlastung: Anpassung von Datenschutz- und Arbeitszeitregelungen
- Bildungspolitische Maßnahmen: Integration digitaler Gesundheitskompetenz in Ausbildung und Studium

## **6. Fazit**

Technostress ist eine bislang oft unterschätzte Herausforderung im Zuge der Digitalisierung des Sozial- und Gesundheitswesens. Die Prävention erfordert ein abgestimmtes Maßnahmenpaket auf technischer, organisatorischer, individueller und politischer Ebene. So kann gewährleistet werden, dass die Nutzung digitaler Technologien nicht zum Stressor wird, sondern die Veränderung am Arbeitsplatz gesundheitsgerecht gestaltet wird und zu einer Entlastung führt.

**Stand 19.02.2026**

## Literatur

Bail, C., Marquardt, B., Harth, V., & weitere. (2025). Technostresserleben in der stationären medizinischen Versorgung in deutschen und schweizerischen Kliniken: aktueller Forschungsstand. *Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie*, 75, 83–96. <https://doi.org/10.1007/s40664-024-00542-3>

Becka, D., Bräutigam, C., & Evans, M. (2020). „Digitale Kompetenz“ in der Pflege: Ergebnisse eines internationalen Literaturreviews und Herausforderungen beruflicher Bildung (Forschung Aktuell, Nr. 08/2020). Institut Arbeit und Technik (IAT). <https://www.iat.eu/forschung-aktuell/2020/fa2020-08.pdf>

Bright, A. M., & Owen, D. (2023). Mental health service users' experiences of telehealth interventions facilitated during the COVID-19 pandemic and their relevance to nursing: An integrative review. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 30, 1114–1129. <https://doi.org/10.1111/jpm.12943>

Dragano, N., Riedel-Heller, S. G., & Lunau, T. (2021). Haben digitale Technologien bei der Arbeit Einfluss auf die psychische Gesundheit? *Der Nervenarzt*, 92, 1111–1120. <https://doi.org/10.1007/s00115-021-01192-z>

Dragano, N., & Lunau, T. (2020). Technostress at work and mental health: Concepts and research results. *Current Opinion in Psychiatry*, 33(4), 409–415.

Meyer S.-C., Tisch A. (2024). Technostress am Arbeitsplatz: eine empirische Studie zum Zusammenhang mit Burnout-Symptomen. in: sicher ist sicher, Volume 75, Nr. 5, 2024. Seiten: 233-238, DOI: 10.37307/j.2199-7349.2024.05.08

Schlicht L., Wendsche J., Melzer M., Tschetsche L., Rösler U. (2025). Digital technologies in nursing: An umbrella review. in: *International Journal of Nursing Studies*, Volume 161, 2025. Seiten: 1-20, DOI: 10.1016/j.ijnurstu.2024.104950.

Virone, C., Kremer, L., Breil, B.: Which Factors of Digitisation Bias the Work-Related Stress of Healthcare Employees? A Systematic Review. *Stud Health Technol Inform.* 2021 May 27; 281:916-920. doi: 10.3233/SHTI210312. PMID: 34042807.

Würtenberger, M., Weimer, A., Vogt, J., & Schneider, M. (2025). Digital stress perception and associations with work- and health-related outcomes among general practitioners in Germany: a quantitative study. *BMC Health Services Research*, 25, 535. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-12653-5>