

Mit Selbstmonitoring gegen „digitalen Stress“ – Die App DOSIMIRROR

Kurt-Georg Ciesinger

Die Digitalisierung der Arbeitswelt birgt die Chance auf die Einsparung überflüssiger Prozesse durch intelligente Vernetzung und auf eine Arbeitserleichterung durch die Automatisierung. Die Einführung digitaler Technologien selbst führt jedoch in der Regel zunächst zu Stress, z.B. durch die Unsicherheit bei der Bedienung, durch anfängliche Fehler, durch ein angespanntes Betriebsklima oder auch durch notwendige individuelle Lernprozesse. Insbesondere im medizinischen und pflegerischen Versorgungsbereich, der ohnehin keine entspannten Arbeitsbedingungen bietet, kann die Digitalisierung eine erhebliche zusätzliche Belastung darstellen, die ggfs. die „Auslösergrenze“ für problematische Stressreaktionen überschreitet.

Die Einführung digitaler Technologien sollte daher, wie eigentlich alle Veränderungsprozesse, durch ein engmaschiges Stressmonitoring begleitet werden, um frühzeitig Belastungsrisiken identifizieren und entsprechend gegensteuern zu können. Eine Möglichkeit hierzu bietet die Smartphone-App DOSIMIRROR.

DOSIMIRROR ist ein einfach zu handhabendes System zur individuellen Verfolgung gesundheitsrelevanter Daten und basiert auf einer täglichen Selbstaufschreibung der eigenen Belastungen und Beanspruchungen. Die App DOSIMIRROR verwendet dabei Indikatoren, die die typischen Stressfaktoren in Arbeits- und Lebenswelt charakterisieren (Zeitdruck, Organisation, Führung, Kolleg*innen, Kund*innen), aber auch Ressourcen wie Privatleben, Bewegung und Regeneration. Auf der anderen Seite erfragt DOSIMIRROR die Empfindungen der Teilnehmenden mit den Begriffen Zufriedenheit, Stressempfinden, Schmerzen und Erschöpfung.

Diese Begriffe werden auf einer Antwortskala mit Smileys abgefragt, d.h. die Antworten liegen immer zwischen einem roten, traurigen Smiley (sehr schlecht) und einem grünen, lachenden Smiley (sehr gut). Die Teilnehmenden sollen die Eingaben jeden Tag machen, dies dauert weniger als eine Minute. Die Auswertung ist jedoch tolerant gegenüber fehlenden Werten, sodass eine weniger kontinuierliche Eingabe (Vergessen von Eingaben oder Auslassen an Wochenenden oder im Urlaub) keine Beeinträchtigung darstellt. Wenn die Einschätzungen von den Teilnehmenden mindestens zehn Tage gemacht werden, sind mehrere interessante Auswertungen möglich.

Stressbarometer

Die erste Auswertung zeigt die Liste der Begriffe

und ordnet ihnen Wettersymbole zu, je nachdem, wie positiv oder negativ die Einschätzungen in den letzten Tagen im Durchschnitt waren: Gewitter, Regen, Wolken, Sonnenschein. Diese intuitive Darstellung zeigt übersichtlich an, in welchen Bereichen die Bewertungen in den letzten Wochen eher positiv waren und in welchen Bereichen teilweise oder kontinuierlich schlechte Bewertungen vergeben wurden.

Auf der Basis der „Wetterkarte“ können Teilnehmende sich für jeden Indikator die Verlaufskurve der letzten beiden Wochen anschauen. Dies ist oftmals wertvoll, weil man sich in den wenigsten Fällen genau daran erinnert, wie der Zeitdruck vor zwei Wochen oder die Führungskraft am letzten Montag war. Die Analyse der Kurven ermöglicht, sich erste Gedanken darüber zu machen, wann und warum es Höhen und Tiefen in den einzelnen Bereichen gab.

Zusammenhänge

Die Auswertung geht jedoch einen interessanten Schritt weiter, denn DOSIMIRROR erfasst durch die zwölf verwendeten Begriffe sowohl die täglichen Belastungen und Ressourcen als auch das jeweilige Empfinden. Damit ist es möglich, statistische Zusammenhänge individuell zu bestimmen, z.B. wie der Zeitdruck auf die Zufriedenheit oder das Stressempfinden wirkt. Um diese Effekte zu berechnen, vergleicht die App, welche Bedingungen und welches Befinden gleichzeitig auftreten: Wenn z.B. an Tagen mit hohem Zeitdruck häufig der Stress als stark empfunden wird, kann man davon ausgehen, dass der Zeitdruck bei dem*der Teilnehmer*in zum Stressempfinden beiträgt.

Das Interessante und Innovative an dieser Auswertung ist, dass Zusammenhänge für Teilnehmende individuell berechnet werden, d.h. es

werden nicht die arbeitswissenschaftlich zu erwartenden zugrundegelegt. Benutzer*innen der App DOSIMIRROR können also erfahren, was sie ganz individuell am meisten stresst oder was sie besonders zufrieden macht. Die Erfahrung zeigt, dass dies sehr unterschiedlich sein kann: Manche reagieren mit Stress auf hohen Zeitdruck, einige aber blühen dabei auf. Die meisten fühlen sich schlecht bei Problemen mit den Kolleg*innen; es gibt aber auch Personen, die überhaupt nicht darauf reagieren, hingegen sehr sensibel in Bezug auf das Verhältnis zu den Führungskräften sind.

Jeder Mensch ist einzigartig und kann in der gleichen Situation sehr verschieden reagieren. Das genaue Wissen darum, was für die einzelnen Teilnehmer*innen die individuellen Stressauslöser oder Zufriedenheitsfaktoren sind, ist wichtig für die Identifikation der richtigen Gesundheitsstrategie.

Coaching

Die Software DOSIMIRROR bietet bereits recht intelligente Auswertungsroutinen an, mit denen Benutzer*innen sich selbst und ihre Belastungs- und Ressourcensituation sehr gut beschreiben und analysieren können. Allerdings werden die Teilnehmer*innen dabei von DOSIMIRROR nicht allein gelassen, denn nicht alle Nutzer*innen sind gleichermaßen geübt in der Interpretation von arbeits- und gesundheitswissenschaftlichen Zusammenhängen und manche Nutzer*innen möchten sich gern eine Expert*innenmeinung einholen oder ganz einfach mit jemandem über ihre Probleme sprechen.

DOSIMIRROR ermöglicht daher mit einem Klick eine direkte Verbindung zu Coaches einer spezialisierten Hotline. Die Coaches stehen für alle Fragen, die DOSIMIRROR betreffen, zur Verfüg-



gung und bieten darüber hinaus bei (fast) allen privaten, beruflichen und gesundheitlichen Anliegen Unterstützung in Form von persönlicher Beratung an.

Nutzung im Unternehmen

DOSIMIRROR ist im ersten Schritt ein Instrument des individuellen Stressmonitorings, kann aber auch auf betrieblicher Ebene eingesetzt werden, wenn ein ausreichend großer Teil der Belegschaft teilnimmt. Durch die anonymisierte Auswertung aller Daten wird dann ein Monitoring der Belastungen in der Gesamtheit der Mitarbeitenden durchgeführt. Die Nutzung der Längsschnittdaten aller Teilnehmenden bietet eine Fülle von Auswertungsoptionen, die selbstverständlich im Vorfeld mit der Betriebsleitung und der Beschäftigtenvertretung vereinbart werden müssen.

So können Beteiligungsquoten über den Zeitablauf, Verläufe der Belastungen über alle Befragten und die Zusammenhänge zwischen den Belastungen und Stress oder Zufriedenheit be-

stimmt werden. Diese Auswertungen entsprechen im Prinzip den Auswertungen der DOSIMIRROR-App. Nur sind sie dieses Mal bezogen auf die gesamte Belegschaft oder auch wahlweise auf einzelne Abteilungen bzw. Standorte, Berufe oder Hierarchieebenen.

Die Interpretation dieser Auswertungen erfordert in der Regel die Beteiligung von Spezialist*innen. Hier stehen Organisationsberater*innen zur Verfügung. Die Ergebnisse sind dann aber geeignet, eine sehr genaue, treffsichere und statistisch abgesicherte Ursachenanalyse für Stress, aber auch Zufriedenheit im Betrieb durchzuführen.

Die App DOSIMIRROR und das begleitende Unterstützungssystem leisten dabei einen entscheidenden Beitrag, betriebliches Gesundheitsmanagement auch in kleineren Organisationen, wie wir sie in der Gesundheitswirtschaft oft finden, zu verankern und Digitalisierungsprozesse durch ein Stressmonitoring zu begleiten.



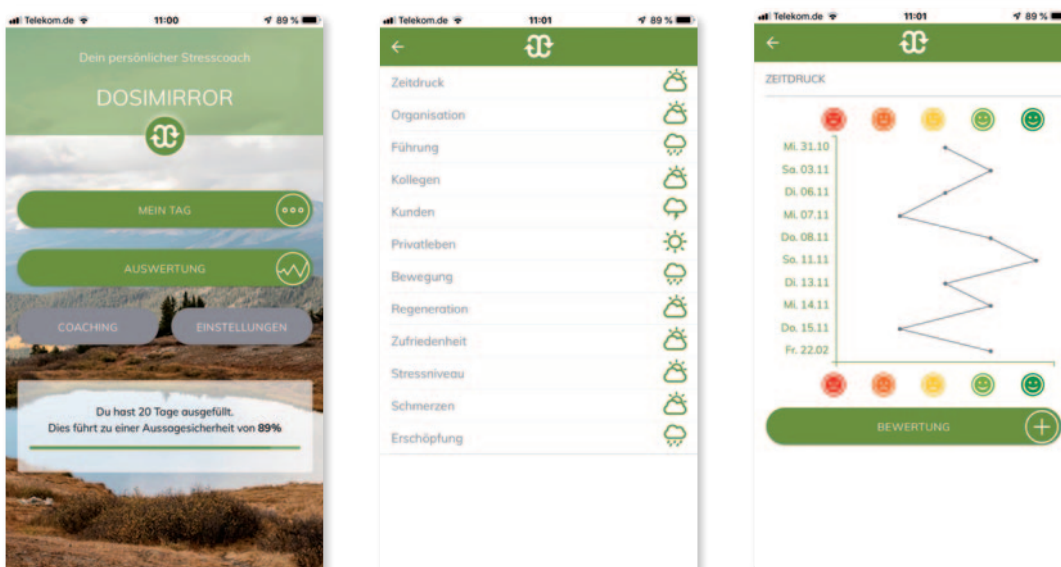
Kurt-Georg Ciesinger

Infos zur App:

<https://daa-fue-westfalen.de/produkte/dosimirror>, <https://dosimirror.de>

Der Autor

Kurt-Georg Ciesinger ist Projektkoordinator in der Forschungs- und Entwicklungsabteilung der Deutschen Angestellten-Akademie DAA Westfalen.



Homescreen, Stressbarometer und Verlaufskurve



Bildung schafft Zukunft.