

Stress am Arbeitsplatz

Stress am Arbeitsplatz wird seit mehreren Jahrzehnten intensiv untersucht. Verschiedene Aspekte der Stressforschung sollen im Folgenden in den Vordergrund gerückt werden.

Was ist Stress?

Stress zu definieren ist eher schwierig, da verschiedene wissenschaftliche Traditionen nebeneinander bestehen: Ist Stress ein Reiz der Umwelt oder aber die Antwort der Person auf diesen Reiz oder gar eine Transaktion zwischen der Umwelt und der Person? Zusätzlich erschwert wird die Forschung dadurch, dass der Begriff «Stress» in der Alltagssprache weit verbreitet ist. Darunter wird meist «Zeitdruck» oder «zu viel zu tun zu haben» verstanden. Aber ist das auch Stress unter einer wissenschaftlichen Perspektive? Die probabilistische Stresskonzeption wird häufig zitiert, diese hat drei Komponenten:

- Es handelt sich um einen psychischen Ungleichgewichtszustand zwischen Anforderungen oder Angeboten und persönlichen Handlungsmöglichkeiten oder Bedürfnissen.
- Der Zustand ist persönlich bedeutsam.
- Der Zustand wird als unangenehm erlebt.

Bedeutsam bei dieser Definition ist also, dass es sich um einen Zustand handelt, nicht einfach nur um eine Reaktion oder einen Reiz, dass es um eine Transaktion geht und dass diese als unangenehm erlebt wird. Damit unterscheidet sich diese Definition beispielsweise auch von der oft zitierten Definition von Eustress und Di-

stress, wobei Eustress als positiver Stress definiert ist und Distress als negativer Stress.

Kosten

Die Gründe für intensive Forschungsleistungen sind vor allem die hohen volks- und betriebswirtschaftlichen Kosten sowie das grosse Leid der Betroffenen. Ergebnisse aus der Schweiz zum Thema sind vielfältig und neuere Studien wegweisend, z.B. die Studien des Staatssekretariats für Wirtschaft 2000 und 2010 sowie die Gesundheitsbefragung des Bundesamtes für Statistik aus dem Jahr 2012. Es zeigte sich, dass die direkten Stresskosten (Lohn für Fehlzeiten, Kosten für Produktionsausfall, medizinische Versorgung und Selbstmedikation), die im Jahr 2000 auf 4,2 Milliarden Franken geschätzt wurden, im Jahr 2010 bereits auf 10 Milliarden Franken geschätzt wurden. Unterbrechungen, Arbeiten mit hohem Tempo, Termindruck und Umstrukturierungen sind prozentual betrachtet die am meisten genannten Stressauslöser. Auch Burnout als Phänomen wird in beiden Studien festgestellt. Interessante Hinweise ergeben auch die Studien der OECD.

Auslöser und Auswirkungen von Stress

Auslöser und Auswirkungen von Stress sind vielfältig. Auslöser (auch Stressoren genannt) werden kategorisiert in fünf Bereiche:

- Arbeitsaufgaben (z.B. langweilige Aufgaben oder aber zu komplexe Aufgaben)
- Arbeitsorganisation (z.B. Zeitdruck)
- Physische Bedingungen (z.B. Hitze oder Lärm)
- Soziale Bedingungen (z.B. Konflikte oder Abhängigkeiten)
- Organisationale Bedingungen (z.B. Informationsfluss und Lohngerechtigkeit).

Stressoren müssen aber nicht unbedingt zu Stress führen, denn Ressourcen (z.B. soziale Unterstützung und

Handlungsspielräume und Wertschätzung) und Verhalten, das man erlernt hat um einen Stressor zu bewältigen (das sogenannte Copingverhalten), können verhindern, dass der Zustand Stress ausgelöst wird. Kurzfristige Stressreaktionen finden auf drei Ebenen statt: Körperliche Reaktionen (z.B. Ausschüttung von Stresshormonen), negative Emotionen (z.B. Wut oder Ärger, aber auch Angst oder Verunsicherung) und verändertes Verhalten (z.B. Routineaufgaben können gut erledigt werden, komplexes Problemlösen ist in den seltensten Fällen noch möglich). Langfristig sind die Konsequenzen vielfältig, z.B. psychosomatische Beschwerden, ärztlich diagnostizierte Erkrankungen und Abnahme des Selbstwertgefühls.

Prävention und Intervention

Bei Präventionsmassnahmen wird unterschieden zwischen verhaltens- und verhältnisorientierter Prävention sowie eventuellen Schwierigkeiten bei deren Umsetzung. Verhaltensorientierte Prävention beschäftigt sich mit der Optimierung des Umgangs mit Stresssituationen, z.B. Stressmanagementtrainings (spezifische Strategien) oder Entspannungstrainings und Sport (globale Strategien), während verhältnisorientierte Prävention (z.B. neue Arbeitszeitmodelle) auf die Veränderung von Arbeitsstrukturen abzielt. Zurzeit befassen sich Präventionsmodelle beispielsweise mit dem Umgang neuer Technologien wie Smartphones und Tablets (Schlagwort: ewige Erreichbarkeit) oder Interventionsmodelle beispielsweise bezüglich Führungsverhalten (Schlagwörter: mangelnde Wertschätzung am Arbeitsplatz und Gerechtigkeit) und Selbstmanagement (Schlagwort: Zeitmanagement) sowie Burnout als langfristige Folge von chronischem Stress●

*Dr. phil. Nicola Jacobsbagen
Universität Bern, Institut für Psychologie
Arbeits- und Organisationspsychologie
Fabrikstr. 8, 3012 Bern
Tel. 031 631 40 30
nicola.jacobsbagen@psy.unibe.ch*

