

Stress am Arbeitsplatz: Einführung und Schweizer Ergebnisse

25. Zürcher Präventionstag
14.03.2014

Dr. Nicola Jacobshagen
Abteilung Arbeits- und Organisationspsychologie
Universität Bern

Handicaps ...

... wenn man aus wissenschaftlicher Perspektive über Stress spricht oder untersucht

1. Begriff in der Alltagssprache verbreitet
2. Frage nach „Haben Sie Stress?“ oft bejaht
3. Frage nach „Leiden unter Stress“ oft verneint
4. Weitere Schlagwörter aus dem Stressbereich in der Alltagssprache (zum Beispiel Burnout, Mobbing, Work-Life Balance, Gratifikationskrise)

Kosten von Stress

Pressemitteilung des Staatssekretariats für Wirtschaft

vom 12. September 2000

Geschätzte direkte Stresskosten in der Schweiz:

4,2 Milliarden Franken jährlich

- Löhne für Fehlzeiten und Produktionsausfall
- medizinische Versorgung
- Selbstmedikation

Dies entsprach 2000 1,2% des BIP

Pressemitteilung des Staatssekretariats für Wirtschaft (2000)

Direkte Kosten:
ca. 4,2 Mrd.

Arbeitsunfälle / Berufskrankheiten:
ca. 3,6 Mrd.

Gesamt:
ca. 7,8 Mrd.

= 2.3% des BIP

Stress verursacht ...

- > ein wachsendes volkswirtschaftliches Problem
- > ein wachsendes betriebswirtschaftliches Problem
- > eine wachsende finanzielle Belastung für jeden Einzelnen (Krankenkassenprämien ...)
- > grosses Leid bei den Betroffenen

Definition Stress

Was ist Stress?

- Ein Auslöser
- Eine Reaktion
- Eine Transaktion
- Unterschied Eustress und Distress?

Stressdefinition

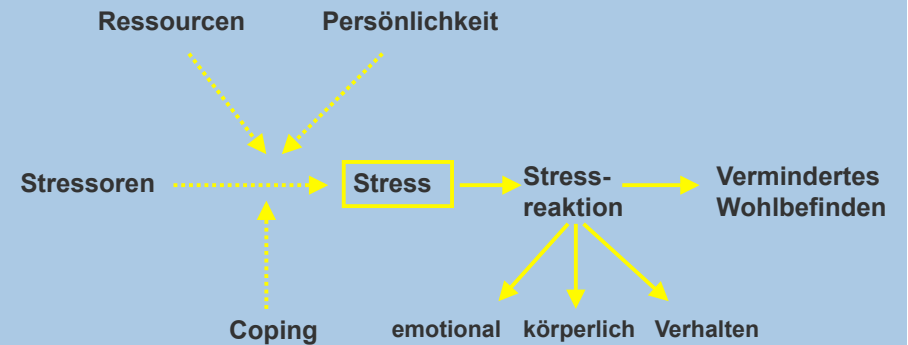
Stress ist ein Ungleichgewichtszustand zwischen Anforderungen / Angeboten und den persönlichen Handlungsmöglichkeiten / Bedürfnissen.

Dieser Ungleichgewichtszustand ist **persönlich bedeutsam**

und wird von der Person als **unangenehm** erlebt.

(Semmer, 1984, n. Zapf & Semmer, 2004)

Vereinfachtes Stressmodell



Stressoren

Bestimmte Anforderungen der Umgebung oder Tätigkeit wirken auf eine Person ein

Stressoren → Stress

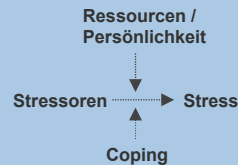
Stressoren

1. **Arbeitsaufgaben** (z.B. Administration für eine Ärztin)
2. **Arbeitsorganisation** (z.B. Zeitdruck)
3. **Die physischen Bedingungen** (z.B. Hitze)
4. **Die sozialen Bedingungen** (z.B. Konflikt)
5. **Die organisationalen Bedingungen** (z.B. Infos)

Stressoren → Stress

Ressourcen

Merkmale der Tätigkeit und der sozialen Umgebung, die die Beziehung zwischen Stressoren und Stressreaktionen verändern können



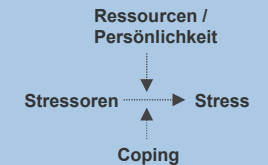
Ressourcen

Personale Ressourcen

- > Gesundheit
- > Erfahrung
- > Selbstvertrauen
- > Persönlichkeit
 - Selbstwert
 - Selbstwirksamkeit
 - Optimismus
 - Extraversion
 - ...

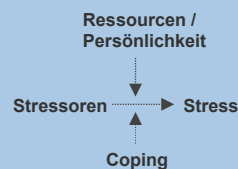
Situationale Ressourcen

- > Einflussmöglichkeiten, auch Kontrolle genannt (Methoden- / Zeitspielraum)
- > Soziale Unterstützung



Coping

Versuch, die Konsequenzen von Stressoren oder Stress zu vermeiden, zu minimieren oder damit umzugehen

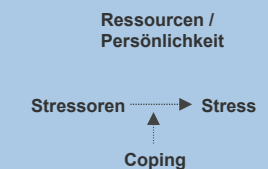


Coping = Bewältigungsverhalten

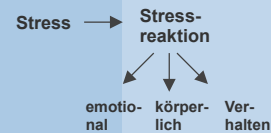
Handlungssequenz:

- Was ist passiert?
- Kenne ich diese Situation?
- Welche Erfahrungen habe ich mit diesem Stressor?
- > HANDLUNG

Lazarus-Modell befasst sich damit



Kurzfristige Stressreaktionen



Stressreaktionen

Stressoren führen kurzfristig zu bestimmten Stressreaktionen

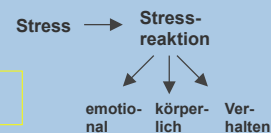
1. Unangenehme Gefühle
2. Körperliche Erregung
3. Vereinfachtes Handeln



1. Unangenehme Gefühle

- > Ärger, Wut
- > Angst
- > Überforderung
- > Kränkung
- > ...

Emotionen = Signalcharakter



2. Körperliche Reaktion

Ausschüttung der Stresshormone (u.a.)

- ◆ Adrenalin (innerhalb weniger Sekunden)
- ◆ Cortisol (nach ca. 15 Minuten)

Sympathikus wird aktiviert

- > Höherer Blutdruck, schnellere Herzaktivität, unwichtige Systeme werden abgeschaltet (z.B. Verdauung), bessere Durchblutung der peripheren Gefäße ...

= mehr Erregung und mehr Energie (positiv)

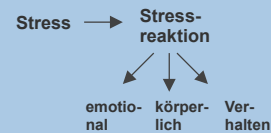


ABER

Chronischer Stress führt zu einer ...

- > konstant hohen körperlichen Erregung (Erholungsphasen fehlen, Schlafschwierigkeiten, Kopfschmerzen, Rückenschmerzen...)
- > schnelleren Herzfrequenz (Herzkrankheiten)
- > mangelnden Verdauung (Magen-/Darmkrankheiten)
- > ...

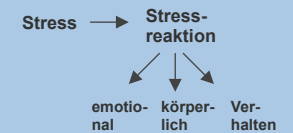
negativ!



3. Vereinfachtes Handeln

- > Nur das Wichtigste wird beachtet
- > Routine geht gut
- > Komplexes Problemlösen geht schlecht

Extremfall: Zielloses Agieren/Blockierung



Beispiele: Stressverhalten

- > Sozialverhalten: Hilfeverhalten, Aggressivität, Konfliktverhalten, Sorglosigkeit, schlechte Kommunikation
- > Führung: Schlechtes Delegieren
- > Gesundheit: Rauchen, Alkohol, Schlafmangel
Riskantes Verhalten ⇒ Unfallgefahr
- > Entscheidung: das Nächstliegende, kurzfristige Perspektive
- > Arbeitsstrategien: Routineverfahren
Verminderung von Kontrolle, Wartung, Pflege



Langfristige Stressfolgen



Langfristige Stressfolgen

- (1) Psychosoziale Störungen
- (2) Wohlbefindensbeeinträchtigungen
- (3) Ärztlich diagnostizierte Erkrankungen
- (4) Beeinträchtigt Gesundheitsverhalten
- (5) Reduzierte Aktivität und Handlungskompetenz

→ Produktivität auf Unternehmensebene



Aber das ist noch nicht alles ...



Weitere Folgen

1 Patient mehr pro Krankenschwester

=

Zunahme des Risikos für

Burnout der Krankenschwestern: 23%

Mortalität der Patienten: 7%

Stress hat gravierende Konsequenzen, wenn

- > Die Stresssituation chronisch ist
- > Eine Anpassung schwierig ist (Routine nicht ausreichend entwickelbar, ständige Anstrengung und Konzentration sind gefordert)
- > Die Nicht-Bewältigung der Anforderungen schwerwiegende Folgen hat
- > Der Stress von einem Lebensbereich (z.B. Arbeit) sich in andere (Privatleben) überträgt

Facts and Figures

Informationsmaterial

	Stressstudie	Gesundheitsbefragung	Psychische Gesundheit
Auftraggeber	SECO	Bundesamt für Statistik	OECD
Periodizität	Unregelmässig	5 Jahre	Unregelmässig
Letzte(r) Bericht	2010 2000	2012 2007	2014

Stressempfinden 2000 und 2010

3.1.2 Altersgruppen

Werden die Altersgruppen verglichen, ergeben sich ebenfalls einige Auffälligkeiten. Ältere, d.h. die 55-64-jährigen Erwerbstätigen, geben häufiger als der Durchschnitt an, nie gestresst gewesen zu sein (20%). Die jüngsten Erwerbstätigen (15-24-jährige) berichten hingegen überdurchschnittlich oft häufiger als der Durchschnitt an, sehr häufig gestresst gewesen zu sein ($p < .05$, 30%). Junge Erwerbstätige im Alter von 25-34 Jahren geben überdurchschnittlich oft an, sehr häufig gestresst gewesen zu sein ($p < .01$).

3.1.3 Ausgewählte Zusammenhänge

Im Folgenden werden einige ausgewählte Zusammenhänge von Stressempfinden mit Befragten, Gesundheitsindikatoren und Arbeitsbedingungen (Belastungs- und Entlastungsfaktoren) zusammengefasst. Zusammenhänge mit Belastungsfaktoren (Stressoren) sind in Kapitel 4 und Zusammenhänge mit Entlastungsfaktoren (Ressourcen) in Kapitel 5 beschrieben.

Belastungsfaktoren

Antwortkategorien häufig oder sehr häufig. Chronische Konflikte mit Wertvorstellungen entspricht den Antwortkategorien oder immer. Ständige (chronische) Arbeitsplatzunsicherheit entspricht starker oder sehr starker Zustimmung, den Arbeitsaufgaben im Jahr verlieren zu können.

4.1.2 Arbeitsunterbrechungen

Arbeitsunterbrechungen sind Belastungsfaktoren (Stressoren), welche die Aufgabenausführung unterbrechen können – insbesondere dann, wenn sie häufig auftreten. Unterbrechungen können die Arbeitsleistung da die Aufmerksamkeit zwischen verschiedenen Aufgaben geteilt werden muss. Unterbricht insbesondere bei komplexen Aufgaben zur Ablenkung vom konzentrierten Arbeiten und zu Zeitaufwand. Bereits begonnene Aufgaben müssen beispielsweise nach einer Unterbrechung häufig von neuem begonnen werden oder es müssen Teilschritte wiederholt werden⁷⁵. Der Zusatzaufwand, Unterbrechungen verursacht wird, ist umso grösser, je komplexer die Arbeitsaufgaben sind⁷⁶.

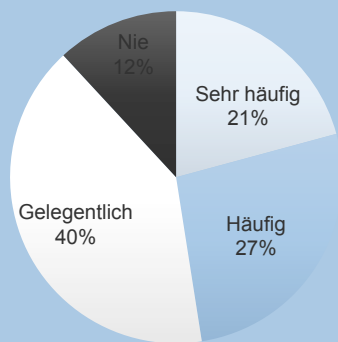
Arbeitsunterbrechungen wurde bei selbständig Erwerbenden und abhängig Erwerbstätigen erhoben

Auf die Frage "Wie häufig müssen Sie Ihre Arbeit wegen einer anderen unvorhergesehenen Unterbrechung?" (Frage 10920) antworten 21% der Erwerbstätigen sehr häufig, 27% ziemlich häufig, 41%

⁷⁵ Frese & Zapf (1994)
⁷⁶ Semmer (1984)

Unterbrechungen

- > Wie häufig müssen Sie Ihre Arbeit wegen einer anderen unvorhergesehenen Aufgabe unterbrechen?

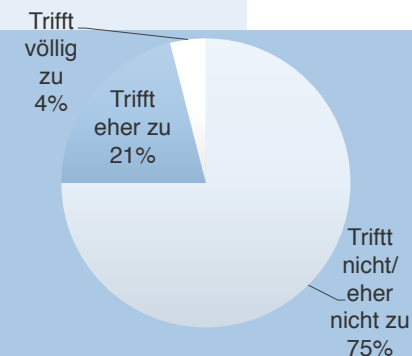


Fast die Hälfte der Schweizer Erwerbstätigen gibt an, chronisch unterbrochen zu werden (N = 1005).

Stressstudie 2010 (SECO)

Burnout

- > "Wie sehr trifft folgende Aussage auf Sie zu: Sie haben bei der Arbeit das Gefühl verbraucht zu sein?"



Ein Viertel (25%) der Erwerbsbevölkerung ist von Burnout betroffen.

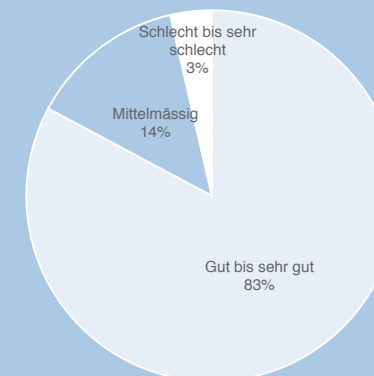
Stressstudie 2010 (SECO)

Gesundheitsbefragung 2012

Bundesamt für Statistik

Gesundheitszustand

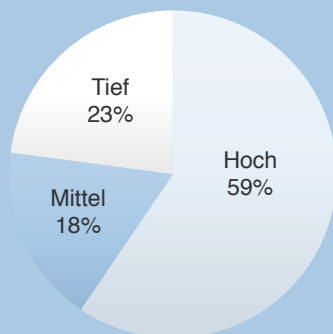
- > Wie ist Ihr Gesundheitszustand im Allgemeinen?



Gesundheitsbefragung 2012 (BFS)

Gesundheitszustand

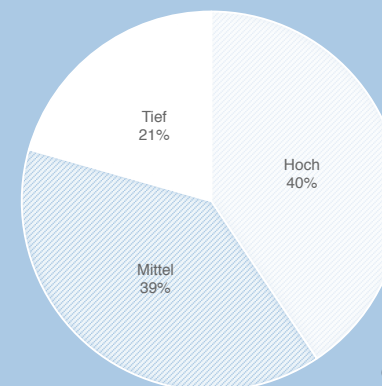
> Energie und Vitalität.



Gesundheitsbefragung 2012 (BFS)

Gesundheitszustand

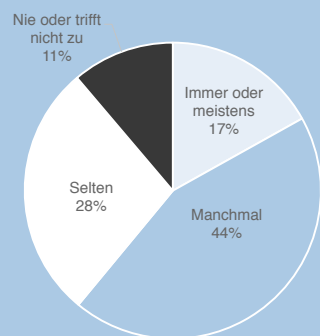
> Kontrollüberzeugung (das Gefühl, Kontrolle über das eigene Leben zu haben).



Gesundheitsbefragung 2012 (BFS)

Stress bei der Arbeit

> Wie oft erleben Sie Stress bei der Arbeit?



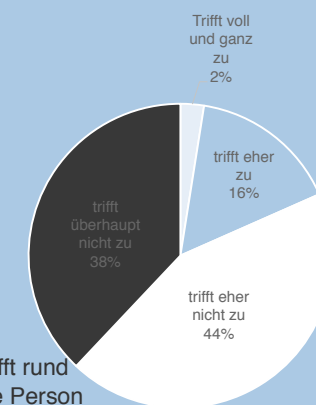
Rund jede fünfte erwerbstätige Person erlebt immer oder meistens Stress bei der Arbeit.

■ Immer oder meistens ■ Manchmal ■ Selten ■ Nie oder trifft nicht zu Gesundheitsbefragung 2012 (BFS)

Burnout

> «Bei meiner Arbeit habe ich immer öfter das Gefühl, emotional verbraucht zu sein»

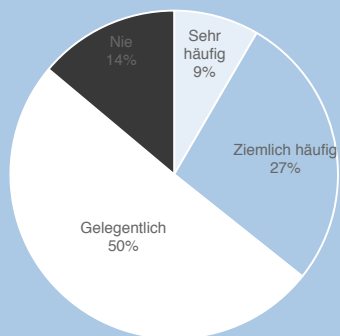
Das Gefühl, emotional verbraucht zu sein, betrifft rund jede fünfte erwerbstätige Person (18%).



Gesundheitsbefragung 2012 (BFS)

Unterbrechungen

> Wie häufig müssen Sie Ihre Arbeit wegen einer anderen unvorhergesehenen Aufgabe unterbrechen?



Ein Drittel der Erwerbstätigen (36%) gibt an, ziemlich oder sehr häufig während der Arbeit unterbrochen zu werden.

Gesundheitsbefragung 2012 (BFS)

Kosten von Stress

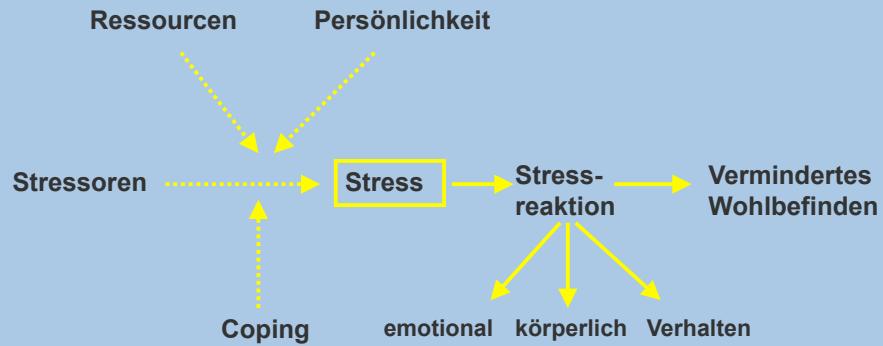
Kosten von Stress

2000	2010
Geschätzt 4.2 Milliarden	Geschätzt 10 Milliarden
Gründe	
Lohn für Fehlzeiten	
Produktionsausfall	
Medizinische Versorgung	
Selbstmedikation	

Quelle: Stresstudie 2000 und 2010, SECO

Prävention von Stress

Vereinfachtes Stressmodell



Stressprävention: Ansatzpunkte

Umwelt

„Verhältnisprävention“

Veränderung von Arbeitsstrukturen: Schwieriger. Es gibt Beispiele für erfolgreiche, aber auch für nicht erfolgreiche Versuche

Person

„Verhaltensprävention“

Personenbezogene Massnahmen: Erfolg gut nachgewiesen

Grundsätzlich: Kombination beider Herangehensweisen sinnvoll

Verhältnisprävention: Ansatzpunkte

- > **Arbeitsaufgaben:** Anspruchsvoll, nicht überfordernd
- > **Arbeitsorganisation:** Effizienz, Koordination
- > **Einflussmöglichkeiten:** Nicht alles bis ins Detail vorschreiben
- > **Arbeitszeit:** Dauer, Lage
- > **Soziale Bedingungen:** Gute Kommunikation, Anerkennung, Unterstützung
- > **Arbeitsintensität:** Geschwindigkeit / Pausen

Verhaltensprävention (Person)

- > Entspannungstraining
- > Ausgleich (Sport usw.) → Generelle Strategien
- > Konfliktmanagement
- > Zeitmanagement
- > Problemlösetraining → Spezifische Strategien
- > „Stressimpfungs-Training“
- > Generell Stress zugeben können

Forschungsrichtungen (Beispiele)

Selbstwertbedrohung als Stressor (Illegitimate Tasks)

Emotionsarbeit als Stressor

Wertschätzung als Ressource

Gerechtigkeit als Ressource

Work Engagement als «positiven» Gesundheitszustand

Betriebliches Gesundheitsmanagement (vom Apfeltag zum Label
Friendly Workspace (Gesundheitsförderung Schweiz)

Kontaktadresse

Dr. Nicola Jacobshagen
Universität Bern
Institut für Psychologie
Fabrikstrass 8
3012 Bern

Tel: 031 - 631 40 30
031 - 631 40 45 (Sekretariat Fr. Walter)
Fax: 031 - 631 82 12

e-mail: nicola.jacobshagen@psy.unibe.ch
www: <http://www.psy.unibe.ch/aop/index.htm>