

Die Bedeutung von psychischem Stress, Eustress und Ressourcen für die Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz

Gisela Mohr

Institut für Psychologie der Freien Universität Berlin

Was ist Stress?

Die arbeitspsychologische Forschung der letzten Jahrzehnte konnte aufzeigen, dass ein systematischer Zusammenhang besteht zwischen psychischem Stress und gesundheitlichen Beeinträchtigungen im Vorfeld klinischer Symptomatik. Daraus läßt sich ableiten, dass nicht nur die Auseinandersetzung mit physikalischen Einflüssen und manifesten Organstörungen, sondern schon die Beachtung subjektiver Beschwerden im Vorfeld klinischer Symptomatik sich als Weg anbietet, krankheitsbedingte Kosten zu reduzieren und das Wohlbefinden der Beschäftigten zu fördern.

Zum genaueren Verständnis gilt es sich zu vergegenwärtigen, dass Stress nur in extrem hohen oder niedrigen „Dosierungen“ von allen Menschen gleich oder ähnlich erlebt wird. Vergleichbare Stresssituationen ausserhalb dieser Extrembereiche können hingegen von verschiedenen Personen durchaus unterschiedlich wahrgenommen werden. Neuere Stressdefinitionen greifen genau diesen Sachverhalt auf:

„Stress“ ist ein subjektiv intensiv unangenehmer Spannungszustand, der aus der Befürchtung entsteht, dass eine

- stark aversive
- subjektiv zeitlich nahe (oder bereits eingetretene) und
- subjektiv lang andauernder Situation,
- deren Vermeidung subjektiv wichtig erscheint,
- sehr wahrscheinlich nicht vollständig kontrollierbar ist¹.

Aus dieser Definition geht hervor, dass es nicht nur von der vorhandenen Stresssituation abhängig ist, wie eine Person reagieren wird und was sie erleben wird, sondern *auch* von den Fähigkeiten der Person, Stress zu bewältigen. Da diese Fähigkeiten (bzw. die Einschätzung, über Fähigkeiten zur Bewältigung von Stress zu verfügen) normalerweise unterschiedlich ausgeprägt sind, ist auch mit unterschiedlichem Stresserleben zu rechnen.

Daraus läßt sich ableiten, dass nicht jeder Stressor zu negativen gesundheitlichen Auswirkungen führt. Dennoch hat jeder Stressor Folgen, indem er den Menschen veranlasst, in irgendeiner Weise damit umzugehen und seine Aufmerksamkeit und Fähigkeiten ihm zuzuwenden.

Zum Begriff Eustress und Ressourcen: Hilfen im Umgang mit Stress

Die Tatsache, dass Stressoren unsere Aufmerksamkeit und Bewältigungskompetenz herausfordern, wird – solange wir dabei erfolgreich sind – häufig mit Eustress bezeichnet. Verbunden mit einer positiven Bewertung des Eustress ist die Vorstellung, daß der Mensch erst in der Auseinandersetzung mit Anforderungen seine Kompetenzen weiterentwickelt. Nach der oben vorgestellten Stressdefinition läßt sich Eustress von Stress also abgrenzen durch die erlebte Herausforderung, die verbunden ist mit der Einschätzung, sie bewältigen zu können. Das Erleben von Stress hingegen ist abhängig von der Vorstellung, mit vorhandenen Situationen nicht umgehen zu können („sie nicht vollständig kontrollieren zu können“ s.o.). Diese Einschätzung findet immer auf dem Hintergrund bisheriger Erfahrungen bzw. der Lerngeschichte des Individuums statt. Eine gute „Erfolgsbilanz“ bei der Bewältigung von Herausforderungen stellt somit eine Grundlage dafür dar, daß Personen über erprobte Bewältigungsstrategien verfügen und zu der Einschätzung kommen, eine als unangenehm, zeitlich andauernde und subjektiv wichtig erlebte Situation verändern zu können. Individuell unterschiedliche Reaktionen auf vergleichbare Stressoren sind auf diesem Hintergrund erklärbar: Individuen haben unterschiedliche Lerngeschichten hinter sich, sei es, dass die vorhandenen Herausforderungen unterschiedlich waren, sei es, dass die personalen Voraussetzungen für die Bewältigung der Herausforderungen verschieden waren.

Arbeitstätigkeiten, die die Möglichkeit bieten, Herausforderungen erfolgreich bewältigen zu können, enthalten damit Ressourcen, d. h. Hilfe im Umgang mit Stressoren. Auf diesem Hintergrund hat es sich in der arbeitspsychologischen Literatur durchgesetzt, anstelle des Begriffes Eustress verschiedene Ressourcen der Arbeitstätigkeit zu unterscheiden.

Handlungsspielraum und soziale Unterstützung

Als zwei wesentliche Ressourcen konnten in verschiedenen arbeitspsychologischen Studien der Handlungsspielraum und die soziale Unterstützung nachgewiesen werden^{2,3}.

Handlungs- und Entscheidungsspielraum liegt beispielsweise vor, wenn bei einer Arbeit, die hohe Konzentration erfordert, die Beschäftigten die Freiheit haben, nach eigenem Gutdünken Pausen einzulegen und sich die Arbeit über den Tag selbst einteilen zu können. Dies eröffnet die Möglichkeit, im bekannten Nachmittagstief eine Routinetätigkeit zu erledigen und anspruchsvollere Arbeit in der Zeit des Leistungshochs zu erledigen. Entscheidungsspielräume darüber, auf welche Art und Weise eine Aufgabe bearbeitet wird, bietet also die Möglichkeit, jenen Weg zu finden, der den eigenen Fähigkeiten und der jeweiligen Situation am meisten entspricht.

In Untersuchungen mit Industriearbeitern konnte gezeigt werden, daß das Verfügen über Handlungsspielraum auch bei Personen ohne Vorgesetztenfunktion ein Mittel gegen Streßfolgen wie beispielsweise psychosomatische Beschwerden sein kann: Bei einer Kombination von psychischen Stressoren und einem geringen Handlungsspielraum berichteten die Hälfte der Befragten über psychosomatische Beschwerden. Bei psychischen Stressoren und *hohem* Handlungsspielraum ist es nur noch ein Drittel, das viele psychosomatische Beschwerden angibt.

Als weitere Ressource konnte die Bedeutung von sozialer Unterstützung empirisch nachgewiesen werden: Bei Personen, die viel Stressoren ausgesetzt sind, aber nur geringe soziale Unterstützung durch Vorgesetzte zu erhalten, weisen 57% hohe psychosomatische Beschwerden auf. Bei denjenigen, die soziale Unterstützung erleben, liegt der Anteil mit 17% genauso niedrig wie bei solchen Personen, die nur wenig psychischen Stressoren ausgesetzt sind⁴. In einer eigenen Studie mit Industriearbeitern in einem Betrieb, der sich zum Zeitpunkt der Untersuchung im Konkursverfahren befand, konnte festgestellt werden, daß bei erlebter Unterstützung durch Vorgesetzte und Kollegen die Zunahme von Gereiztheit/Belastetheitreaktionen bei erlebter Arbeitsplatzunsicherheit geringer ist⁵.

Messung von psychischen Stressoren und ihren Folgen

Die genannten Ergebnisse zeigen einerseits, daß psychosomatische Beschwerden oder auch Gereiztheit/Belastetheit im Vorfeld klinische Symptomatik bereits sensible Indikatoren für Stress am Arbeitsplatz sein können.

In der o.g. Studie wurden die psychosomatischen Beschwerden in Anlehnung an die Freiburger Beschwerdeliste erhoben⁶. Diese umfaßt solche Fragen wie „Haben Sie Kopfschmerzen?“ „Fühlen Sie sich den Tag über ständig müde und zerschlagen?“ „Spüren Sie, daß Sie am ganzen Körper verkrampft sind?“ Das so erfaßte Beschwerdeerleben variiert systematisch in Abhängigkeit von der Intensität der

Stressoren oder in Abhängigkeit von vorhandenen Ressourcen.

Gereiztheit/Belastetheit enthält Stellungnahmen zu Aussagen wie „Es fällt mir schwer, nach der Arbeit abzuschalten“, „Ich reagiere gereizt, obwohl ich es gar nicht will“⁷.

Andererseits zeigen die Daten, daß auch *psychische* Stressoren neben den physikalischen Stressoren gesundheitliche Beeinträchtigungen begünstigen. Als psychische Stressoren werden beispielsweise Konzentration, Zeitdruck, unklar definierte Arbeitsaufgaben, organisatorische Probleme (z. B. schlechtes Werkzeug, unzureichender Materialnachschub, Konflikte zwischen Quantität und Qualität) erfasst. In den letzten beiden Jahrzehnten wurden vielfältige Methoden erprobt, psychischen Stress im betrieblichen Alltag erheben zu können. Physiologische Parameter erscheinen auf den ersten Blick die Methode der Wahl, da sie dem Bemühen entgegenkommen, möglichst „objektiv“ zu messen, d. h. frei von irgendwelchen Verzerrungen oder Interessen der Untersuchten (oder auch der Untersuchenden). Allerdings läßt sich psychischer Stress nicht zwingend und nicht eindeutig aus physiologischen Parametern ablesen, vor allem, wenn nicht nur kurzfristige Stresserleben unter Laborbedingungen erfasst werden soll. Die anfangs dargestellte Stressdefinition verdeutlicht auch, daß psychischer Stress gerade dadurch *mit* definiert ist, daß eine Situation nicht auf jeden gleich wirkt, sondern dass die Wahrnehmung und Verarbeitung eine Rolle spielt. Einerseits heißt das also, dass auch die Wahrnehmung der Betroffenen gefragt ist, andererseits gilt es zu vermeiden, dass Prozesse der sozialen Erwünschtheit oder Übertreibungen oder einseitige Darstellungen zum Tragen kommen. In der psychologischen Stressforschung hat sich zunehmend durchgesetzt, eine Kombination von Beobachtungen am Arbeitsplatz und Befragung der Beschäftigten durchzuführen. Es gibt inzwischen Analysen, die verdeutlichen, daß nicht alle Merkmale gleichermaßen gut beobachtet werden können, d. h., dass wir bei einigen auf die Selbsteinschätzung der Beschäftigten angewiesen sind. Arbeitsinhaltsmerkmale (Komplexität, Variabilität, Handlungsspielraum) können besser beobachtet werden als Stressoren. Lediglich die Umgebungsbelastungen lassen sich offensichtlich ebensogut beobachten wie Merkmale des Arbeitsinhaltes. Eine andere Methode ist der Vergleich von Gruppenwerten mit Einzelwerten für solche Arbeitsplätze, an denen viele Personen tätig sind. Diese Methodenstudien haben verdeutlicht, daß bei der Prüfung von Zusammenhängen zwischen Stressoren und gesundheitlichen Beeinträchtigungen auf der Basis von Befragungsdaten zwar Verzerrungen auftreten, dass aber dennoch von substantiellen Zusammenhängen ausgegangen werden kann⁸.

Präventive Arbeitsgestaltung

Präventive Arbeitsgestaltung verlangt die genauere Beschreibung des einzelnen Arbeitsplatzes anhand von Stressmerkmalen. Bei konkreten Massnahmen gilt es zu beachten, dass die Beseitigung eines Stressors unter Umständen auch die Beseitigung einer Ressource nach sich zieht. Wenn beispielsweise der fehlende Materialnachschub der einzige legitime Anlass ist, den Arbeitsplatz zu verlassen und Kontakte mit anderen Kollegen oder Kolleginnen aufzunehmen, so unterbindet eine Behebung dieses organisatorischen Mangels unter Umständen die einzige Quelle sozialer Unterstützung.

Können Stressoren nicht oder noch nicht direkt verändert werden, bestehen präventive Interventionsmöglichkeiten in der Verbesserung der Ressourcen, d. h. in der Schaffung von Handlungsspielräumen und in der Begünstigung sozialer Unterstützung durch den Vorgesetzten oder andere. Allerdings ist dabei zu berücksichtigen, daß die soziale Unterstützung durch den Vorgesetzten nicht nur abhängig ist vom Verhalten bzw. der Person des Vorgesetzten, sondern auch von der Frage, inwieweit die organisatorischen Bedingungen am Arbeitsplatz soziale Unterstützung ermöglichen. Beschäftigte, die ihren Arbeitsplatz nicht verlassen können, haben kaum die Möglichkeit, sich soziale Unterstützung einzuholen, wenn sie benötigt wird. Vorgesetzte, die die personalen Voraussetzungen für unterstützendes Verhalten haben, aber durch die vollständige Einbindung in andere Aufgaben keine Führungsaufgaben mehr wahrnehmen können, stellen keine Ressource im Umgang mit Stress dar.

Zusammenfassung

Stress wird als eine andauernde aversive Situation definiert, deren Vermeidung subjektiv wichtig erscheint und von der das Individuum nicht die Gewissheit hat, sie beenden zu können. Eustress hingegen ist gekennzeichnet durch die Gewissheit, eine Anforderung erfolgreich bewältigen zu können, kann also nicht mit Stress gleichgesetzt werden. Es liegt nahe anzunehmen, dass die vermehrte Erfahrung von erfolgreich bewältigten Anforderungen eine Ressource, d. h. eine Hilfe im Umgang mit Stress darstellen kann.

Empirische Befunde zeigen, dass psychische Stressoren in systematischer Weise mit Befindensbeeinträchtigungen im Vorfeld klinischer Symptomatik verbunden sind, so dass die Veränderung psychischer Stressoren einer Präventivmassnahme gleichkommt. Darüberhinaus sprechen die Daten aus Untersuchungen mit Industriearbeitern dafür, dass die Arbeitstätigkeit selbst auch Ressourcen im Umgang mit Stress enthalten kann: Handlungsspielraum und soziale Unterstützung. Wo Stressoren (noch) nicht direkt verändert werden können,

stellt die Erweiterung von Handlungsspielraum und die Förderung sozialer Unterstützung eine Präventionsmöglichkeit dar.

Résumé

L'importance du stress psychique, de l'eustress et des ressources dans l'hygiène publique sur le lieu de travail

Le stress est défini comme une situation désagréable, de contrainte durable, qu'il paraît subjectivement important d'éviter et à laquelle l'individu n'a pas la certitude de pouvoir mettre fin. L'eustress (stress positif) par contre est caractérisé par la certitude de pouvoir maîtriser la situation et ne peut donc pas être mis sur le même plan que le stress. Il semble logique de supposer que l'expérience répétée de la maîtrise des situations peut constituer une ressource, c. à d. une aide efficace contre le stress. Les données empiriques montrent que les stressors psychiques sont associés systématiquement à diverses altérations de l'état général de type infra-cliniques. La modification des stressors psychiques doit donc être considérée comme une mesure préventive. Par ailleurs, les données ressortant d'études menées auprès d'ouvriers industriels semblent montrer que le travail par lui-même peut renfermer des ressources contre le stress, à savoir élargissement du champ d'action et aide sociale. Pour les cas où les stressors ne peuvent pas encore être modifiés directement, l'élargissement du champ d'action et l'encouragement par l'aide conviviale représentent une possibilité de prévention.

Summary

The role of stress, eustress and resources for job-related health management

Stress is defined as a lasting, aversive situation, the avoidance of which appears to be subjectively important and where the individual is not sure of having enough ability to control it. Eustress, contrary to this, is characterized by the individual's confidence of being able to master given demands successfully. Therefore eustress can not equated with stress. One may assume that the repeated experience of mastering given demands constitutes a resource in coping with stressors.

Empirical findings have shown psychic stressors to be systematically linked with individual discomfort preceding clinical symptoms. Therefore alterations to psychic stressors may be a mean of prophylaxis. Data from surveys on blue-collar workers moreover have suggested that two working conditions themselves may provide resources for coping with stressors: decision latitude and social support. Hence enlarging decision latitude and enhancing social support may be possibilities for prevention, espe-

cially in such cases, where stressors cannot (yet) be directly changed.

Literaturverzeichnis

- 1 Greif S. Stress in der Arbeit – Einführung in Grundbegriffe. In: Greif S, Bamberg E, Semmer N (eds.) Psychischer Stress am Arbeitsplatz. Göttingen: Hogrefe, 1991:1–28.
- 2 Karasek R, Theorell T. Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life. N.Y.: Basic Books, 1990.
- 3 House JS. Work stress and social support. London: Addison-Wesley, 1981.
- 4 Frese M, Semmer N. Stressfolgen in Abhängigkeit von Moderatorvariablen. Der Einfluss von Kontrolle und sozialer Unterstützung. In: Greif S, Bamberg E, Semmer N (eds) Psychischer Stress am Arbeitsplatz. Göttingen: Hogrefe, 1991:135–153.
- 5 Mohr G. Erwerbslosigkeit und Arbeitsplatzunsicherheit. Habilitationsschrift eingereicht am Fachbereich Psychologie der Universität Osnabrück. Osnabrück, 1992.
- 6 Fahrenberg J. Die Freiburger Beschwerdeliste. Zeitschrift für Klinische Psychologie 1975; 4:79–98.
- 7 Mohr G. Die Erfassung psychischer Befindensbeeinträchtigungen bei Industriearbeitern. Frankfurt/Main: P. Lang, 1986: 314 pp.
- 8 Zapf D. Selbst- und Fremdbeobachtung in der psychologischen Arbeitsanalyse. Methodische Probleme bei der Erfassung von Stress am Arbeitsplatz. Göttingen: Hogrefe, 1989: 190 pp.

Korrespondenzadresse:

PD Dr. Gisela Mohr
 Freie Universität Berlin
 Institut für Psychologie
 Abteilung Arbeits- und Organisationspsychologie
 Habelschwerdter Allee 45
 D-14195 Berlin/Deutschland