

Stress in der Arbeit

Bennina Orendi

Lehrstuhl für Arbeits- und Betriebspsychologie der Eidgenössischen Technischen Hochschule Zürich

1. Verschiedene Stress-Konzepte

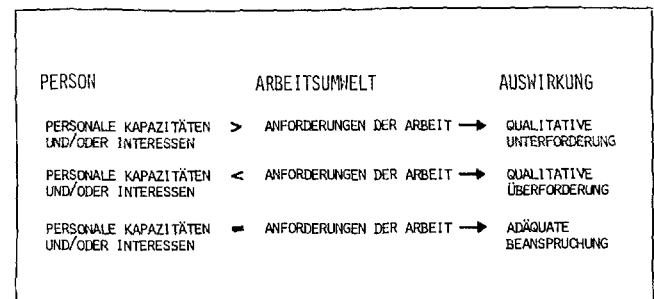
Den verschiedenen human- und sozialwissenschaftlichen Stresskonzepten ist gemeinsam, dass sie zwischen *Stressoren*, also stressauslösenden Bedingungen, und *Stressfolgen*, seien diese als somatische, psychische oder Verhaltensindikatoren erfasst, unterscheiden. Ein Konzept, das die Entstehung und die Folgen von Stress in der Arbeit beschreiben und erklären soll, und das sich auch als brauchbar für die Ableitung von Massnahmen zur Reduktion und Prävention von Stress erweisen soll, muss darüber hinaus berücksichtigen, dass so unterschiedliche Arbeitsbedingungen wie Lärm, soziale Konflikte, Zeitdruck und repetitive Arbeitsabläufe als Stressoren wirken können, und muss die gemeinsamen Merkmale dieser Bedingungen beschreiben. Zum anderen reagieren Menschen interindividuell unterschiedlich auf einen Stressor; so kann die von *Selye* [29] zumindest für die physiologische Analyseebene postulierte generelle, überindividuell gültige Stressreaktion nur bei extremen Stressoren, wie starker Lärmexposition oder existentieller Bedrohung, erwartet werden. Auch die Annahme generell gültiger Reaktionsmuster für psychologische und soziale Indikatoren kann nach *Sells* [28] nicht aufrechterhalten werden. Diese Befunde sollten ebenfalls in einem Konzept zum Stress in der Arbeit erklärbar sein.

Bei einer Unterscheidung verschiedener Stressansätze¹ in reizorientierte, reaktionsorientierte oder interaktionale Modelle, wie dies zum Beispiel von *McGrath* [21] vorgeschlagen wird, zeigt sich, dass erst mit dem Versuch, Umweltbedingungen und individuelle Merkmale in ihrer Interaktion und in ihren Veränderungen zu beschreiben, ein adäquater Ansatz geschaffen wurde, um diesen Anforderungen zu genügen. Danach wird Stress als ein Ungleichgewicht zwischen Umweltanforderungen und den Möglichkeiten eines Individuums, diese Anforderungen zu bewältigen, angesehen. Bei diesem Verständnis von Stress als einem Ungleichgewicht ist neben der *Überforderung*, wie sie zum Beispiel durch schwierige Aufgaben oder Zeitdruck entsteht, auch die *Unterforderung* durch Aufgaben und Arbeitsbedingungen, die einen Einsatz vorhandener Kompetenzen des Arbeitenden verhindern, eingeschlossen (*Abb. 1*). Auch aktivierungstheoretischen Überlegungen (*Levi* [20]) liegt diese Vorstellung von Stress zugrunde.

In der vorliegenden Arbeit wird Stress als eine Folge von Überforderung oder auch von Unterforderung der Arbeitnehmer verstanden. Die vielfältigen Wechselbeziehungen zwischen den Arbeitsbedingungen und den subjektiven Arbeitserlebnissen werden diskutiert. Auf Möglichkeiten zur Verminderung des Stresserlebnisses wird hingewiesen.

Wesentlich erweitert wurden diese Ansätze durch den Einbezug von Wahrnehmungs-, Bewertungs- und Verarbeitungsprozessen, also von kognitiv-emotionalen psychologischen Aspekten (*Lazarus* [17]). So liegt für *Lazarus* Stress dann vor, wenn ein Individuum sich durch seine physikalische und soziale Umwelt bedroht und sich ihr ausgeliefert fühlt². Diese Interpretation einer Situation setzt einen Vergleichsprozess voraus, bei dem das betroffene Individuum auch seine Handlungsmöglichkeiten in dieser Situation miteinbezieht und reflektiert. Entsprechend sind die Stile und Strategien der Bewältigung, bei denen auch vermehrt handlungspsychologische Überlegungen einbezogen werden (*Schulz* [26]), ein integraler Bestandteil eines psychologischen Stresskonzepts. Durch die stärkere Berücksichtigung vor allem sozialer Determinanten der Auseinandersetzung mit einer als aversiv erlebten Situation, wie dies von *Mechanic* [22] gefordert und im Konzept der «sozialen Unterstützung» thematisiert wird (*Payne* 1980), wird das kognitive Stresskonzept zusätzlich erweitert.

Abbildung 1. Darstellung der Auswirkungen von unterschiedlichen Zusammenhängen zwischen personalen Kapazitäten und Arbeitsumwelt (aus: *Ulich* 1979).



¹ Auf eine ausführliche Darstellung verschiedener Stresskonzepte soll hier verzichtet werden, da zahlreiche Überblicke dazu vorliegen (vgl. z. B. *Appley & Trumbull* 1967; *Boesel et al.* 1978; *Nitsch* 1980).

² Mit dieser Annahme wird die in aktivierungstheoretischen Konzepten häufig noch postulierte positive Form von Stress, der sogenannte «Eu-Stress» (vgl. auch *Selye* [30]) ausgeschlossen.

2. Das erweiterte kognitive Stresskonzept

Lazarus & Launier [19] verstehen Stress weniger als eine – statische – Interaktion, sondern als einen transaktionalen Prozess mit einer wechselseitigen Beeinflussung von Person und Umwelt. Diese Vorstellung findet ihre Entsprechung in einer der Grundannahmen über die Beziehung zwischen Mensch und Arbeit, nach der der arbeitende Mensch in der Auseinandersetzung mit seiner Umwelt – durch die Arbeitstätigkeit – sich selbst und seine (Arbeits-)Umwelt verändert (Ulich [33]). Der Arbeitende wird somit nicht als ein reagierendes Objekt, sondern als ein handelndes, seine Umwelt kognitiv strukturierendes und sie beeinflussendes Subjekt verstanden. Stress erschwert diese autonome Regulation. Daraus leiten sich die abschließenden Überlegungen über Zusammenhänge zwischen Stress und Arbeitsgestaltungsprinzipien und der Bedeutung von Stress für die Persönlichkeitsentwicklung ab.

Für die Analyse von Stress in der Arbeit ergibt sich damit ein komplexes Modell: stressauslösende Bedingungen, Stile und Strategien der Wahrnehmung, Bewertung und Verarbeitung und Bewältigung sowie deren Determinanten gehen in ein solches Modell ein. Seine Komponenten sollen im folgenden an *Abbildung 2* dargestellt werden.

2.1 Welche Arbeitsbedingungen wirken als Stressoren?

Innerhalb der Stressforschung wird vor allem in den stimulusorientierten Ansätzen versucht, Stressorenlisten zu erstellen, die als Ursachen für somatische und psychische Störungen und Erkrankungen und für Lei-

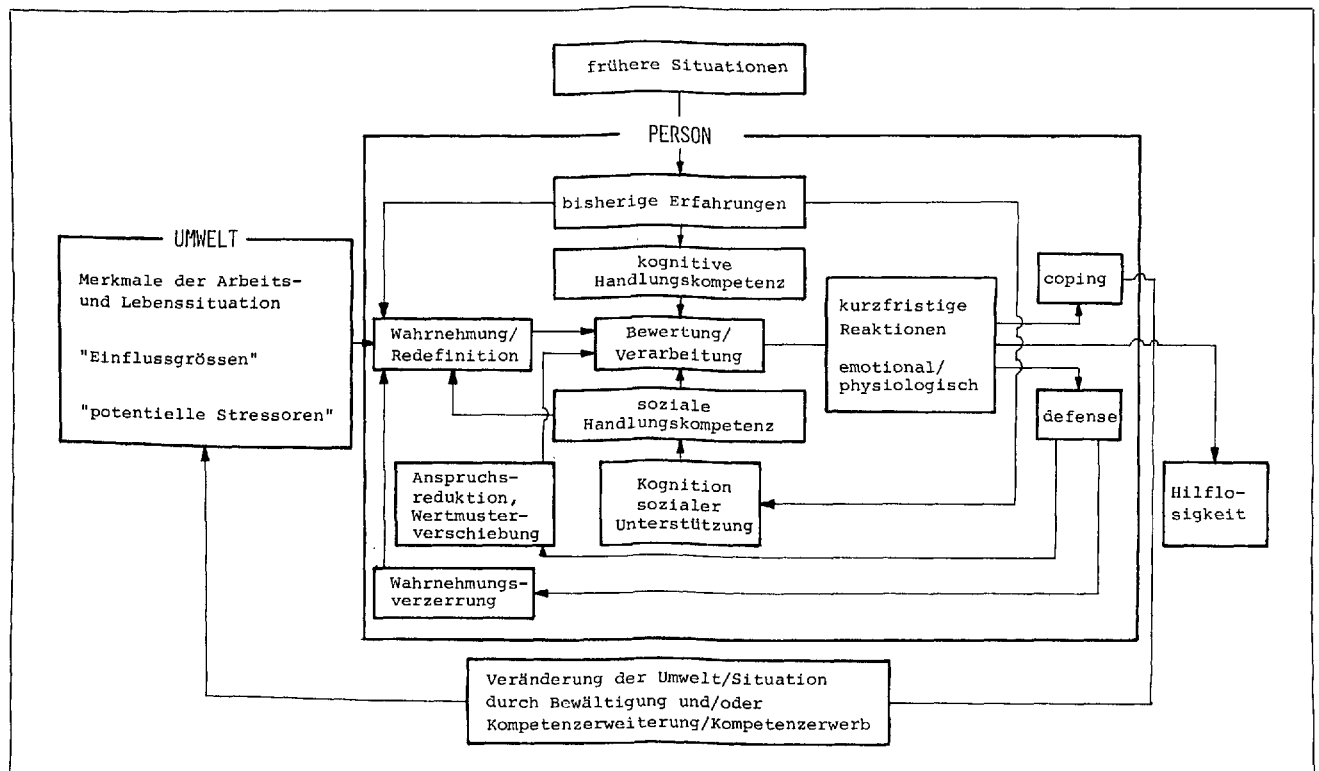
stungs- und Verhaltensänderungen angesehen werden können. Während in sozioepidemiologischen Ansätzen wie im life-events-Ansatz (vgl. Katschnig [16]), bedeutsame Veränderungen der Lebenssituation eines Menschen als Stressoren angesehen werden, steht in arbeitswissenschaftlichen Konzepten die Auflistung von Arbeitsmerkmalen als Belastungsgrößen im Vordergrund. Udris [32] stellt in einer ausführlichen Übersicht und Diskussion der zahlreichen empirischen Befunde einen Klassifikationsansatz für stressauslösende Arbeitsbedingungen vor, der sich in drei – allerdings nicht voneinander unabhängigen – Bedingungsgruppen zusammenfassend darstellen lässt:

1. Aufgabenstruktur

In dieser Kategorie werden quantitative und qualitative Überforderungen durch die Art der *Arbeitsaufgabe* und deren *Ausführungsbedingungen* erfasst. Hohe Komplexität von Aufgaben (als «Schwierigkeit» erlebt) und Zeitdruck sowie auch deren kombiniertes Auftreten als Überforderungsaspekte, und repetitive Aufgaben ohne Eingriffs- und Veränderungsmöglichkeiten für den Arbeitenden als unterfordernde Bedingungen und die Erschwerung der Ausführung durch arbeitsplatz- oder arbeitsmittelspezifische Bedingungen kennzeichnen diese Kategorie.

Ebenso lässt sich das von verschiedenen Autoren als Stressor beschriebene «Qualifikationsniveau», erfasst als betrieblicher Status, berufliche Position oder auch erforderliche Qualifikationsstruktur für einen Arbeitsplatz, als ein methodisch allerdings zweifelhafter Zugang zu jenen Aufgabenmerkmalen identifizieren,

Abbildung 2. Ein erweitertes kognitives Stresskonzept unter Einbezug der Handlungskompetenz (aus: Orendi & Ulich 1979).



die als Arbeitsinhalt das Ausmass an Über- und Unterforderung bestimmen.

Bei *rollentheoretisch* orientierten Forschungsansätzen (vgl. Kahn [14]) steht die sozialpsychologische Dimension der Vermittlung von Verhaltenserwartungen oder Erwartungen der Aufgabenerfüllung im Vordergrund. Diese Vermittlung kann als Rollenkonflikt erlebt werden (der sich als gegensätzliche, nicht zu vereinbarende Anforderungen darstellt und sich zum Beispiel in der Position des mittleren oder unteren Vorgesetzten, als gleichzeitig Vorgesetzter und unterstellter Mitarbeiter ergibt), als Rollenunsicherheit (somit als unklar definierte Aufgabe) oder als Rollenüberforderung (i. S. qualitativer und quantitativer Überforderung durch die an den Arbeitenden gerichteten Anforderungen).

Diese Kategorie von Stressoren beschreibt damit jene Arbeitsbedingungen, die als *Aufgabenmerkmale* zu verstehen sind, bezieht darüber hinaus jedoch auch jene Bewertungen und Sanktionen mit ein, die sich aus hierarchischen Organisationsstrukturen ergeben.

2. Interaktionsstruktur

Eingeschränkte Möglichkeiten zu Kooperation und Kommunikation bis hin zu sozialer Isolierung, mangelnde Integration in Arbeitsgruppen, aber auch konflikthafte Beziehungen zu Vorgesetzten, Kollegen und unterstellten Mitarbeitern kennzeichnen diese soziale Kategorie stressauslösender Arbeitsbedingungen.

Die Qualität und Quantität sozialer Beziehungen erhält über ihre Bedeutung als Stressoren hinaus auch besonderes Gewicht im Zusammenhang mit möglichen Stressbewältigungsansätzen: in Gruppen mit geringer Kohäsion oder bei sozial isolierten Personen können Strategien gemeinsamer Veränderung oder Beseitigung stressauslösender Arbeitsbedingungen kaum entwickelt werden und eine Voraussetzung für die Entwicklung sozialer Unterstützung in einer Arbeitsgruppe entfällt somit.

3. Organisationsstruktur

Der Einfluss von Organisationsstrukturen und -prozessen wirkt sich für den Arbeitenden vor allem in seinen Aufgabenstrukturen und deren Ausführungsbedingungen sowie in den sozialen Interaktionen aus. Dennoch können spezifische betriebliche oder organisationale Merkmale als stressrelevant bezeichnet werden: Organisationen, in denen über bevorstehende Veränderungen nur unzureichend informiert wird, in denen Möglichkeiten der Einflussnahme der betroffenen Arbeitenden kaum bestehen und in denen angemessene Konfliktregelungsmechanismen fehlen (Burke & Weir [4]), rufen bei ihren Mitgliedern Reaktionen hervor, die als Indikatoren für Stress interpretiert werden.

Diesen verschiedenen stressrelevanten Arbeitsmerkmalen liegen einige Gemeinsamkeiten zugrunde: Stressfolgen werden vor allem für jene Arbeitsbedingungen berichtet, in denen

1. der Arbeitende mit seinen vorhandenen Handlungsmöglichkeiten durch die Arbeitsaufgabe, die Art

und das Ausmass sozialer Beziehungen oder durch organisationale Strukturen und Prozesse überfordert oder unterfordert wird, und die

2. vom Arbeitenden als nicht beeinflussbar oder zumindest nicht durchschaubar und in ihren Abläufen nicht vorhersehbar erlebt werden.

Für diese beiden Aspekte liegen auch aus der experimentellen und klinischen Psychologie vergleichbare Ergebnisse vor; so konnte Seligman [27] in seinen Forschungen zur «gelernten Hilflosigkeit» nachweisen, dass die Kontrolle, das heisst die Beeinflussbarkeit von aversiven Stimulationen, als entscheidende Variable für Stress und psychische und psychosomatische Stressfolgen anzusehen ist. Frese & Greif [7] haben die Übertragbarkeit dieser Ergebnisse auf die weit komplexere Arbeitssituation aufgezeigt.

Für die Erfassung von Stressoren in der Arbeit ergeben sich jedoch damit erhebliche methodologische Schwierigkeiten. Nicht ein bestimmtes Arbeitsmerkmal in einer bestimmten Ausprägung kann – abgesehen von extremen psychophysiologischen Belastungen – von vorneherein als stressauslösend bezeichnet werden, sondern erst eine als aversiv erlebte Person-Umwelt-Beziehung, in der Einflussgrössen der Arbeitsumwelt zu Stressoren redefiniert werden.

Es scheint daher angebracht, bei der Beschreibung und Analyse von Arbeitsbedingungen von «*potentiellen*» Stressoren auszugehen, die erst dann als tatsächliche Stressoren identifiziert werden können, wenn der Bezug zum betroffenen Arbeitenden, seinen Handlungskompetenzen und den bestehenden oder vom Arbeitenden wahrgenommenen Beeinflussungsmöglichkeiten hergestellt wurde.

2.2 Wahrnehmung, Bewertung und Verarbeitung der potentiellen Stressoren als intrapsychische Prozesse

Die interindividuell variierende Wirkung von Arbeitsbedingungen als Stressoren wird nach den psychologischen Stresskonzepten durch Unterschiede in der Informationsverarbeitung und den wahrgenommenen Bewältigungsmöglichkeiten des Arbeitenden bestimmt. In der Arbeitspsychologie wird dieser perzeptive und bewertende Prozess nach Hackman [12] als «Redefinition» bezeichnet. Sie beschreibt die subjektive Widerspiegelung der Arbeitsbedingungen beim Arbeitenden, die sein Verhalten und auch seine Bewertungen, die sich unter anderem in der Arbeitszufriedenheit ausdrücken, bestimmt.

Diese subjektive Widerspiegelung kann jedoch von der «objektiven» Situation abweichen: selektive und akzentuierende oder verzerrende Wahrnehmungsprozesse können die Güte dieses von Hacker [10] als «operativ» – das heisst als eine für das Handeln notwendige Voraussetzung – bezeichnete Abbild beeinflussen: je realitätsunangemessener die Redefinition ist, desto weniger erfolgreich werden auch die Anstrengungen sein, mit der Arbeitsaufgabe, aber auch mit erlebten Defiziten oder Konflikten in den sozialen Beziehungen oder technologisch-organisatorischen Bedingungen umzugehen.

Welche Beziehung besteht nun zwischen dem arbeitspsychologischen Konzept der Redefinition und jenen von Lazarus und anderen [18] als primäre und sekundäre Einschätzung («appraisal») bezeichneten stressrelevanten kognitiven Prozessen? Ein wesentlicher Unterschied scheint in der emotionalen Komponente zu liegen: realitätsinadäquate Redefinitionen erlauben ohne jene durch die primäre Einschätzung entstehenden negativen Emotionen keine Vorhersage von Stress – sie können im Gegenteil zur Stressreduktion beitragen, indem bedrohliche, als aversiv erlebte Bedingungen durch defensive perzeptive Strategien «ausgeblendet» werden. Sie erschweren oder verhindern dann jedoch, wie bereits angedeutet, die aktive bewältigende, das heisst die Arbeitssituation verändernde Auseinandersetzung mit der Arbeitssituation und bedeuten für den Arbeitenden Kontrollverlust.

Der von Lazarus als sekundäre Einschätzung bezeichnete Vorgang bezieht sich bereits auf die Bewältigung selbst: frühere Erfahrungen werden einbezogen, um Erfolgswahrscheinlichkeiten für bestimmte Strategien abzuschätzen, und Beeinflussungsmöglichkeiten, die auf eine Veränderung dieser Situation zielen, werden entwickelt. Diese Bewertung und Verarbeitung bis hin zur Antizipation von Handlungen und deren Folgen umfasst mehr als das Redefinitionskonzept und lässt sich wohl eher auf handlungspsychologischem Hintergrund erfassen, nach dem Stress als Handlungsunsicherheit in einer aversiv erlebten Situation verstanden wird (Schulz [26]).

In einer Verbindung vom rollentheoretischen Ansatz und dem Imbalancekonzept (McGrath [21]) haben French und andere [5] in dem Person-Umwelt-Modell den Aspekt der Bedürfnisse, Erwartungen und Ziele des Arbeitenden betont: die Person-Umwelt-Übereinstimmung ist danach auch dann gefährdet und potentiell stressauslösend, wenn die Arbeitssituation Erwartungen und Bedürfnisse des Arbeitenden nicht befriedigt. Ähnlich argumentieren Kanner und andere [15], für die Stress nicht nur durch aversiv und bedrohlich erlebte Arbeitsbedingungen, sondern auch durch das Fehlen positiv evaluierter, erwünschter Bedingungen hervorgerufen werden kann.

Damit wäre auch die motivationale und intentionale Komponente des erweiterten Stresskonzepts angesprochen; nicht befriedigte Bedürfnisse, zum Beispiel nach Autonomie oder Kooperation, die nach Hackman & Lawler [12] als «Bedürfnisse höherer Ordnung» bezeichnet werden können, wirken dadurch ebenfalls als vermittelnde intrapsychische Prozesse bei der Bewertung von objektiven Arbeitsbedingungen.

2.3 Die Auseinandersetzung mit der Arbeitssituation und ihre Determinanten

Die Grundannahme eines transaktionalen Stressprozesses impliziert, dass frühere Erfahrungen die Art der Interpretation einer konkreten aktuellen Situation und die Art der Auseinandersetzung mit ihr bestimmen. Für Stress in der Arbeitssituation werden somit die bisherigen Erfahrungen in der Arbeit, aber auch aus

der vorberuflichen Sozialisation und in anderen Lebensbereichen relevant: ihre Verarbeitung führt über die verfügbaren Rückmeldungen, wie Erfolg/Misserfolg oder Anerkennung/Kritik, zum Erwerb neuer Strategien oder zu neuen Redefinitionen. Auf dem Hintergrund früherer Erfahrungen mit der Beeinflussbarkeit aversiver Situationen entwickeln sich, wie Forschungsergebnisse zur Situationskontrolle und zur Kontrollkognition zeigen (vgl. Frese [7], Frey und andere [8]) auch die Einschätzungen zur Bewältigung konkreter Anforderungen, aber auch der Erwartungen und Ansprüche im Sinne des Person-Umwelt-Konzepts.

Diese im «Sozialisationsprozess sich heranbildende Fähigkeit des Individuums bzw. einer Gruppe, im jeweiligen Handeln (. . .) weitere Sozialisationsfortschritte» zu erzielen und sich weiterzuentwickeln, bezeichnen Triebe & Ulich ([31], S. 16) als Handlungskompetenz. Sie ist die Voraussetzung für erfolgreiche Bewältigungsstrategien.

Nach Mechanic [22] wird jedoch in den kognitiven Stresskonzepten die Bedeutung sozialer Strukturen zu wenig berücksichtigt. Das Beispiel des als besonders anfällig für koronare Erkrankungen geltenden «Typ A» (Friedman & Rosenman [9]) kann dies illustrieren. Die Persönlichkeitsmerkmale und Verhaltensweisen, die den Typ A kennzeichnen, beschreiben – zumindest für Personen mit Führungsaufgaben – den erfolgreichen «Bewältiger» von Anforderungen. Sie werden entsprechend mit höherem Status und Aufstiegsmöglichkeiten belohnt. Dieser Personengruppe scheinen jedoch jene sozialen Fähigkeiten zu fehlen, die eine Bewältigung im kooperativen Vollzug, gemeinsam mit Kollegen und Vorgesetzten oder unterstellten Mitarbeitern, ermöglichen.

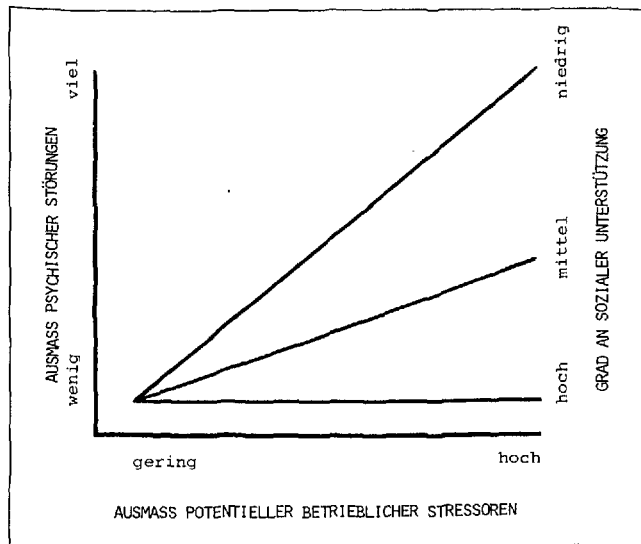
Diese Fähigkeit zur Kooperation ist eine wesentliche Komponente der sozialen Handlungskompetenz. Sie wird ergänzt durch die Fähigkeit, soziale Wirkzusammenhänge zu erkennen und bei Kooperationspartnern Unterstützung zu evozieren, sie zu geben und auch anzunehmen. Soziale Unterstützung jedoch wirkt stressreduzierend, wie House & Wells [13] zeigen konnten (vgl. Abb. 3). Sie scheint sowohl die Einschätzung einer Situation – und damit kognitiv-emotionale Prozesse – zu beeinflussen, als auch die tatsächliche Bewältigung, die für den Einzelnen als Überforderung wirken würde, zu erleichtern.

Nicht nur die psychophysiologischen Dysregulationen mit den entsprechenden psychosomatischen Langzeitfolgen, die vor allem beim hilflosen Verharren in einer aversiv erlebten Arbeitssituation ohne Möglichkeiten der Bewältigung oder der Abwehr zu erwarten sind, sondern auch adaptive, bewältigende und defensive intrapsychische Verarbeitungsprozesse und vor allem instrumentelles zielgerichtetes Handeln können als mögliche Reaktionsmuster und integrale Komponenten des Stressprozesses angesehen werden.

Stresskonzepte unter Einschluss von Bewältigungsstrategien, die auch durch die Auseinandersetzung mit der Arbeitssituation den Erwerb neuer kognitiver und

sozialer Handlungskompetenzen bewirken können, ähneln damit jenen arbeitspsychologischen Belastungs-Beanspruchungs-Modellen, nach denen der Beanspruchungsvorgang nicht nur Ermüdung des Organismus, sondern auch Lernen und Training der beanspruchten Funktionen mit sich bringt (vgl. Nitsch [23], Bachmann & Meister [2]).

Abb. 3. Moderierende Effekte von sozialer Unterstützung auf die Beziehung zwischen potentiellen betrieblichen Stressoren und tatsächlichen Stressauswirkungen (nach House & Wells 1978).



3. Kompetenzerwerb und Kompetenzverlust in der Auseinandersetzung mit der Arbeitssituation

Sollen defensive Strategien, die eine Reduktion von Ansprüchen und Erwartungen an die Arbeit und Wahrnehmungsverzerrungen bewirken, und bewältigende, die Arbeitsumwelt verändernde Strategien im Hinblick auf zukünftige Arbeitsanforderungen und potentielle Stressoren bewertet werden, so zeigt sich ein Problem der «weiten» Stresskonzeptionen, die generell menschliches Verhalten in aversiven Situationen beschreiben wollen. Von einigen Autoren (vgl. Mechanic [22]) wird bezweifelt, dass nur eine möglichst realitätsadäquate Perzeption eine erfolgreiche Bewältigung und Auseinandersetzung ermöglichen. Strategien der Wahrnehmungsverzerrung und Verleugnung von Bedrohungen können nach diesen Überlegungen bei schweren Schicksalsschlägen oder bei schweren Erkrankungen als adäquate Strategie zur Erhaltung der Funktionsfähigkeit und des individuellen Gleichgewichts einer Person angesehen werden.

Stress in der Arbeitssituation wird dagegen durch zumindest potentiell beeinflussbare und veränderbare Bedingungen verursacht. Auch wenn der Arbeitende allein oder eine Arbeitsgruppe jene Bedingungen, die das Erleben von Kontrollverlust vermitteln, nicht beeinflussen können, sind Veränderungen der Arbeitssituation aus arbeitspsychologischer Sicht zu fordern, auch wenn dies die Überprüfung von soge-

nannten technologischen und organisationalen Sachzwängen notwendig macht.

Ulich stellt in diesem Band verschiedene Prinzipien der Arbeitsgestaltung und die ihnen zugrunde liegenden arbeitspsychologischen Zielkriterien vor. Danach tangieren aversiv erlebte Arbeitsbedingungen das Kriterium der Beeinträchtigungslosigkeit, und psychische und somatische Erkrankungen, wie sie als Langzeitfolgen von erlebtem Kontrollverlust entstehen können, das Kriterium der Schädigungsfreiheit. Senkungen des Anspruchsniveaus und realitätsinadäquate Redefinition schränken dagegen die Möglichkeiten zu selbstgewähltem, selbstkontrolliertem Aufsuchen von Anreizen und zum Kompetenzerwerb ein. Sie verhindern damit nicht nur die Persönlichkeitsentwicklung durch die Arbeitstätigkeit, sondern bewirken darüber hinaus auch eine Verringerung der Bewältigungskompetenzen für zukünftige potentielle Stressoren in einer sich verändernden Arbeitsumwelt.

Zusammenfassung

Stress in der Arbeit kann erst dann angemessen erfasst werden, wenn ein Stresskonzept zugrunde gelegt wird, das die Beziehung zwischen Arbeitsbedingungen und individuellen Merkmalen als einen Prozess wechselseitiger Beeinflussung versteht. Arbeitssituationen im Sinne «potentieller» Stressoren werden dann als konkrete Stressoren bedeutsam, wenn sie den Arbeitenden überfordern oder unterfordern und als nicht durchschaubar, vorhersehbar und beeinflussbar erlebt werden. Intrapsychische Wahrnehmungs-, Bewertungs- und Verarbeitungsprozesse sowie Handlungskompetenz bestimmen den Stil der Auseinandersetzung mit aversiv erlebten Arbeitssituationen.

Arbeitsbedingungen können jedoch nicht nur als Stressoren, sondern auch als Voraussetzung für den Erwerb von Bewältigungskompetenz wirksam werden. Damit werden Arbeitsgestaltungsansätze nicht nur für die Reduktion bzw. Prävention von aktuellem Stress, sondern auch für die Vermittlung von Kompetenz für die Bewältigung zukünftiger Anforderungen relevant.

Summary

Stress at Work

Stress at work has to be described by a basic concept of stress which understands the relations between work conditions and personal characteristics as a process of mutual influence. Work situations as «potential» stressors become significant when the workers feel under- or overcharged and consider the situation as not transparent, not predictable and not controllable. Intrapsychic perceptual and evaluative processes and competence of action determine the manner of coping with threatening work situations.

On the other hand, work conditions not only function as stressors but also as a determinant factor for the acquisition of coping competence. By this fact, job design becomes important not only for the reduction or prevention of actual stress but also for the acquisition of coping competence for future demands.

Résumé

Stress dans le travail

Stress dans le travail doit être décrit par un concept de stress comprenant les relations entre les conditions de travail et les signes caractéristiques personnels comme procès d'influence mutuelle. Les conditions de travail comme éléments possibles de stress deviennent significatives au moment où les travailleurs se sentent surchargés ou souschargés et considèrent la situation sans transparence, imprévisible et sans possibilité de prendre influence. Des procès psychiques de perception et d'évaluation ainsi que la compétence d'action déter-

minent la façon de surmonter des situations de travail aversives. Les conditions de travail ne sont pas seulement des éléments de stress mais aussi des déterminantes pour l'acquisition de compétence d'accomplissement. De ce fait, l'organisation du travail est importante non seulement pour la réduction ou la prévention de stress mais également comme moyen d'acquérir de la compétence d'accomplissement pour de futures demandes.

Literatur

- [1] *Appley, M. H. & Trumbull, R.* (Eds): Psychological Stress. New York: Meredith. 1967
- [2] *Bachmann, W. & Meister, W.*: Zur Erfassung und Bewertung von Arbeitsbeanspruchung und Beanspruchungsfolgen. In: Hacker, W., Timpe, K. & Vorweg, M. (Hrsg.): Arbeits-, ingenieur- und sozialpsychologische Beiträge zur sozialistischen Rationalisierung. Berlin (DDR): Deutscher Verlag der Wissenschaften. 1973
- [3] *Boesel, R.* u. a.: Stress. Hamburg: Hoffmann & Campe. 1978
- [4] *Burke, R. J. & Weir, T.*: Coping with the stress of managerial occupations. In: Cooper, C. L. & Payne, R.: Current concerns in occupational stress. Chichester: John Wiley & Sons. 1980
- [5] *French, J. R. P., Rodgers, W. & Cobb, S.*: Adjustment as person-environment fit. In: Colhoo, G. V., Hamburg, D. A. & Adams, J. E. (Eds): Coping and Adaptation. New York: Basic Books. 1974
- [6] *Frese, M.*: Psychische Störungen bei Arbeitern. Salzburg: Müller. 1977
- [7] *Frese, M. & Greif, S.*: «Humanisierung der Arbeit» und Stresskontrolle. In: Frese, M., Greif, S. & Semmer, N. (Hrsg.): Industrielle Psychopathologie. Schriften zur Arbeitspsychologie (Hrsg.: E. Ulich), Bd. 23. Bern: Huber. 1978
- [8] *Frey, D., Kumpf, M., Ochsmann, R., Rost-Schaude, E. & Sauer, L.*: Theorie der kognitiven Kontrolle. Referat auf dem 30. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Regensburg. 1976
- [9] *Friedman, M. & Rosenman, R. H.*: Type A behavior and your heart. New York: Knopf. 1974
- [10] *Hacker, W.*: Allgemeine Arbeits- und Ingenieurpsychologie. Schriften zur Arbeitspsychologie (Hrsg.: E. Ulich), Bd. 20. Bern: Huber. 1978
- [11] *Hackman, J. R.*: Tasks and task performance in research on stress. In: McGrath, J. E. (Ed.): Social and psychological factors in stress. New York: Holt, Rinehart & Winston. 1970
- [12] *Hackman, J. R. & Lawler, E. E.*: Employee reactions to job characteristics. Journal of Applied Psychology, 55, 1971
- [13] *House, J. S. & Wells, J. A.*: Occupational stress, social support and health. Proceedings of a Conference on «Reducing of occupational stress» White Plains, New York, May 1977. (DHWE/NIOSH) Publication No 78-140. U.S. Department of Health, Education and Welfare, 1978
- [14] *Kahn, R. L.*: Konflikt, Ambiguität und Überforderung: drei Elemente des Stress am Arbeitsplatz. In: Frese, M., Greif, S. & Semmer, N. (Hrsg.): Industrielle Psychopathologie. Schriften zur Arbeitspsychologie (Hrsg.: E. Ulich), Bd. 23. Bern: Huber. 1978
- [15] *Kanner, A., Kafry, D. & Pines, A.*: Conspicuous in its absence: the lack of positive conditions as a source of stress. Journal of Human Stress 4, 4, 1978
- [16] *Katschnig, H.* (Hrsg.): Sozialer Stress und psychische Erkrankung. München: Urban & Schwarzenberg. 1980
- [17] *Lazarus, R. S.*: Psychological stress and the coping process. New York: McGraw-Hill. 1966
- [18] *Lazarus, R. S., Averill, J. R. & Opton, E. M.*: The psychology of coping: issues of research and assessment. In: Coelho, G. V., Hamburg, D. A. & Adams, J. E. (Eds.): Coping and Adaptation. New York: Basic Books. 1974
- [19] *Lazarus, R. S. & Launier, R.*: Stress related transactions between person and environment. In: Pervin, L. A. & Lewis, M. (Eds): Perspectives in interactional psychology. New York: Plenum Press. 1978
- [20] *Levi, L.*: Stress, distress and psychosocial stimuli. In: McLean, A. (Ed): Occupational stress. Springfield: Thomas. 1974
- [21] *McGrath, J. E.*: A conceptual formulation for research on stress. In: McGrath, J. E. (Ed): Social and psychological factors in stress. New York: Holt, Rinehart & Winston. 1970
- [22] *Mechanic, D.*: Social structure and personal adaptation: some neglected dimensions. In: Coelho, G. V., Hamburg, D. A. & Adams, J. E. (Eds): Coping and adaptation. New York: Basic Books. 1974
- [23] *Nitsch, J.*: Das Ermüdungsproblem in kybernetischer Sicht. Arbeit und Leistung. 26, 8, 1972
- [24] *Nitsch, J.* (Hrsg.): Stress. Bern: Huber. 1980
- [25] *Orendi, B. & Ulich, E.*: Arbeitspapier zum Zwischenbericht I, September 1979; Forschungsprojekt: Arbeitsorganisation – menschengerechte Arbeitswelt. Technische Universität Wien. 1979
- [26] *Schulz, P.*: Die multiple Determination von Stress. Referat auf dem 31. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Mannheim. 1978
- [27] *Seligman, M. E. P.*: Helplessness. San Francisco: Freeman. 1975
- [28] *Sells, S. B.*: On the nature of stress. In: McGrath (Ed): Social and psychosocial factors in stress. New York: Holt, Rinehart & Winston. 1970
- [29] *Selye, H.*: The Stress of Life. New York: McGraw-Hill. 1956
- [30] *Selye, H.*: Stress without Distress. Philadelphia: Lippincott. 1974
- [31] *Triebe, J. K. & Ulich, E.*: Zu einigen Fragen einer Erweiterung des individuellen und kollektiven Handlungsspielraums. Probleme und Ergebnisse der Psychologie, 59, 1976
- [32] *Udris, I.*: Stress in arbeitspsychologischer Sicht. In: Nitsch, J. (Hrsg.): Stress. Bern: Huber. 1980
- [33] *Ulich, E.*: Über mögliche Zusammenhänge zwischen Arbeitstätigkeit und Persönlichkeitsentwicklung. In: Psychosozial, 1, 1978
- [34] *Ulich, E.*: Motivation, Zufriedenheit, Gestaltung von Arbeitstätigkeit und Führung von Mitarbeitern. Winterthur Lebensversicherungsgesellschaft. 1979