

Auswirkungen arbeitsbedingter Ressourcen auf psychische (Fehl-)Belastung

Yvonne FERREIRA, Daniel SCHEINER

*Institut für Wirtschaftspsychologie
FOM Hochschule für Oekonomie und Management
Franklinstraße 52, D-60486 Frankfurt*

Kurzfassung: Das vorliegende Teilprojekt betrachtet arbeitsbezogene Ressourcen zur Reduktion psychischer Fehlbelastung. Qualitativ wird der Frage nachgegangen, ob psychische Fehlbelastungen durch situations- und umweltbezogene Ressourcen reduziert, oder sogar neutralisiert werden können. Es werden strukturierte Interviews mit acht Probanden analysiert. Insgesamt kommt die Untersuchung zu dem Ergebnis, dass psychische Fehlbelastungen durch situations- und umweltbezogene Ressourcen zwar reduziert, jedoch nicht vollständig neutralisiert werden können.

Schlüsselwörter: Psychische Belastung, Ressourcen, Fehlbelastungen

1. Einführung

Der Wandel von einer Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft, die zunehmende Globalisierung, Technologisierung, Automatisierung sowie ständige Erreichbarkeit sind nur einige Auslöser die genannt werden, wenn man sich mit dem Thema der psychischen Belastungen in der Arbeitswelt beschäftigt. Zunehmende Digitalisierung und ständige Erreichbarkeit gehen einher mit einer Entgrenzung der Arbeit. Eine Entgrenzung hat Vorteile für Arbeitgeber und Arbeitnehmer. So kann bspw. eine bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf stattfinden oder flexiblere Arbeitszeitmodelle eingesetzt werden. Jedoch führt eine zunehmende Flexibilisierung auch zu wachsenden kognitiven und emotionalen Anforderungen (Lohmann-Haislah, 2012, S. 11). Eine Studie von Rau und Henkel (2013) zeigt, dass eine Zunahme von Arbeitsunfähigkeits-schreibungen „wegen psychischer Erkrankungen [...] [begleitet wird] von einer wachsenden Zahl Beschäftigter, die über zu hohe psychische Belastungen bei der Arbeit klagen“ (Rau & Henkel, 2013, S. 791). Die Zunahme psychischer Erkrankungen stellt auch Unternehmen vor entsprechende Herausforderungen, denn die wirtschaftlichen Folgen sind neben Terminverzug, Produktionsausfällen und Lieferengpässen auch unzufriedene Kunden und sinkende Wettbewerbsfähigkeit. Bereits 2011 wurden 59 Millionen Arbeitsunfähigkeitstage aufgrund von psychischen Erkrankungen gemeldet (Roschker, 2013, S. 44), und eine steigende Tendenz postuliert. Die Ergebnisse einer Vielzahl von Metastudien machen deutlich, „dass insbesondere eine objektiv und subjektiv als hoch bewertete Arbeitsintensität, geringer wahrgenommener Handlungsspielraum, gering erlebte berufliche Anerkennung bei gleichzeitig hohen Anforderungen, mangelnde erlebte soziale Unterstützung und wahrgenommener Rollenstress, das Risiko psychischer Beeinträchtigungen bis hin zu Störungen erhöhen“ (Rau & Henkel, 2013, S. 798). So wundert es nicht, dass ein Anstieg von psychischen Beanspruchungen (Müdigkeit, Nervosität, Reizbarkeit, Niedergeschlagenheit) über alle Berufsgruppen hinweg

zwischen 2006 und 2012 festzustellen ist (Eichhorst, Tobsch & Wehner, 2016, S. 13). Neben den wirtschaftlichen Folgen für Unternehmen, die von übermäßig psychisch belasteten Beschäftigten ausgehen, sind insbesondere die Folgen für die Betroffenen gravierend. Auch die Weltgesundheitsorganisation (WHO) macht auf der 63. Tagung des WHO-Regionalkomitees für Europa deutlich, dass „psychische Gesundheit und psychische Störungen [...] eine der gravierendsten Herausforderungen für die Gesundheitspolitik in der Europäischen Region der WHO dar[stellt]“ (WHO, 2013). Diesen Herausforderungen wird u. a. mit Blick auf das zuletzt 2013 geänderte Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) Rechnung getragen, nach dem Arbeitgeber verpflichtet sind, psychische Belastungen am Arbeitsplatz innerhalb der Gefährdungsbeurteilung zu berücksichtigen.

Psychische Belastungen – im klassischen Sinne des Belastungs-Beanspruchungs-Modells – sind neutral und der Mensch bedarf ihrer zum Erhalt und der Steigerung der eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten. Psychische Fehlbelastungen jedoch sind in einem Arbeitssystem, welches auf Humanität und Wirtschaftlichkeit ausgerichtet ist, kontraproduktiv.

Um psychische Fehlbelastungen zu minimieren, können unterschiedliche Ansatzpunkte betrachtet werden. Ein wichtiger Aspekt ist der Einbezug möglicher Ressourcen zur Verarbeitung von Belastungen. Hier werden in der Literatur arbeitsbedingte, soziale sowie persönliche Ressourcen diskutiert. Die zu klärende Forschungsfrage, die hinter dem Gesamtprojekt steht, lautet: Können Ressourcen psychische Fehlbelastungen im Arbeitsbereich reduzieren oder sogar neutralisieren?

Der vorliegende Projektabschnitt beschäftigt sich mit den arbeitsbedingten Ressourcen. Das Ziel der empirischen Untersuchung ist zu zeigen, ob psychische Fehlbelastungen durch den Einsatz von arbeitsplatzbezogenen Ressourcen verringert und sogar neutralisiert werden können.

Im Rahmen des Projektes werden zahlreiche Ressourcenmodelle analysiert, um Wirkungszusammenhänge zu postulieren. Hierzu gehören beispielsweise das Modell der Ressourcenkonservierung (Karasek & Theorell, 1990), das Modell beruflicher Gratifikationskrisen (Siegrist, 1996) oder das Jobs-Demands-Resources-Model (Bakker & Demerouti, 2007). Ein solches modellbasiertes Herangehen ist im Sinne einer wissenschaftlichen Vorgehensweise notwendig und angezeigt. Im Rahmen dieses Teilabschnitts des Projektes bedarf es jedoch keinen Bezug zu diesen Modellen.

2. Methode

Zur Untersuchung der Frage, ob arbeitsplatzbezogene Ressourcen psychische Fehlbelastungen reduzieren oder neutralisieren können, werden strukturierte Interviews geführt. Alle Interviews werden in den Räumlichkeiten eines Unternehmens und außerhalb der Arbeitszeit abgehalten. Die Auswahl der Probanden erfolgt anhand mehrerer Kriterien. Dazu zählt die Bereitschaft, Fragen zum Thema arbeitsbezogenen Ressourcen zu beantworten. Zudem sollen alle Probanden seit mindestens einem Jahr in der Abteilung des Unternehmens tätig sein. Die Eingrenzung auf eine bestimmte Abteilung ist erforderlich, damit eine Vergleichbarkeit der Tätigkeit gegeben ist, die Probanden ähnlichen Belastungsfaktoren ausgesetzt sind und ähnliche arbeitsbezogene Ressourcen zur Verfügung haben. Eine Betriebszugehörigkeit von einem Jahr soll gewährleisten, dass die Probanden fundierte Aus-

sagen zu den Ressourcen, den Belastungsfaktoren und der Tätigkeit treffen können. Um Homogenität der Stichprobe sicherzustellen, ist ein weiteres Auswahlkriterium, dass die Personen keine Führungs-, bzw. Personalverantwortung innehaben. Weiterhin soll eine ausgeglichene Verteilung von männlichen und weiblichen Probanden vorliegen. Zudem wird das Alter der Probanden berücksichtigt.

Der Arbeitsbereich der Probanden beinhaltet typische Bürotätigkeiten wie das Verfassen, Bearbeiten und Übermitteln von Dokumenten. Viele Aufgaben sind zeitkritisch mit festgelegten Terminen, die teils fremdbestimmt und kurzfristig zu erledigen sind. Die Arbeitsanforderungen sind bei allen Probanden vergleichbar. Die Interviews wurden aufgenommen.

Da noch keine ausreichenden Forschungsergebnisse zu psychischen Belastungen und Einwirkungen von arbeitsbedingten Ressourcen verfügbar sind, ist es sinnvoll, in diesem Projektabschnitt qualitative Methoden zu wählen. Als psychische Belastung wird eine in dem Unternehmen nachgewiesenermaßen als belastend eingeschätzte Software gewählt. Die Probanden werden im Rahmen des Interviews befragt, welche psychischen Belastungen besonders relevant sind und welche Ressourcen diese reduzieren oder sogar neutralisieren können. Abbildung 1 zeigt den Ablauf der Interviews.

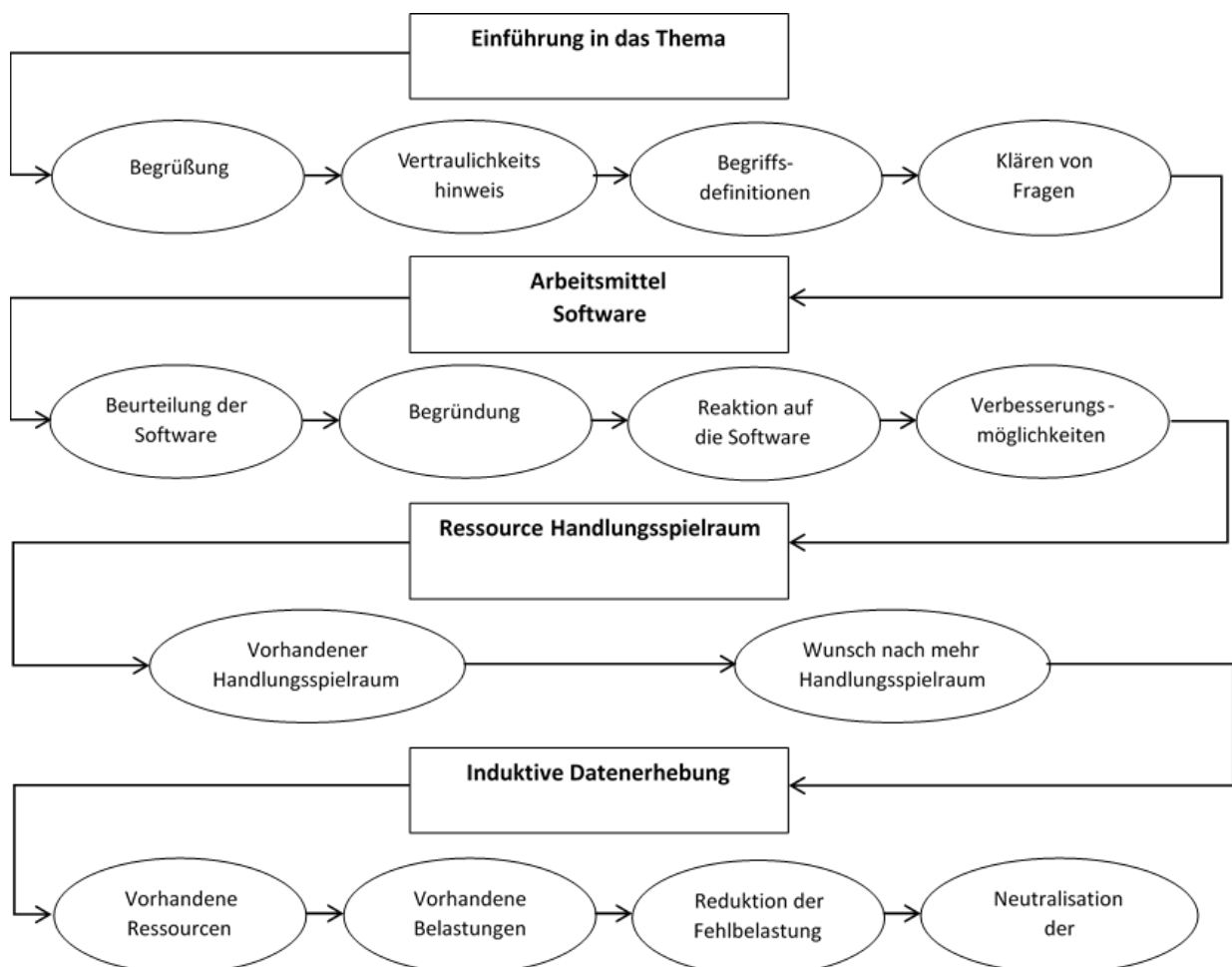


Abbildung 1: Ablaufschema der Interviews (eigene Darstellung)

3. Ergebnisse

Acht Interviews können in die Auswertung einfließen. Die befragten Probanden sind zwischen 22 und 33 Jahren alt, das Durchschnittsalter beträgt 26 Jahre bei einer Standardabweichung von $SD=2,1$. Das geringe Durchschnittsalter ist darauf zurückzuführen, dass viele ältere Arbeitnehmer eine Führungsposition innehaben und sind damit ausgeschlossen sind. Insgesamt werden drei weibliche und fünf männliche Probanden interviewt. Diese üben ihre Tätigkeit zwischen einem und acht Jahren aus, wobei der Durchschnitt bei ca. drei Jahren liegt.

Alle Probanden stimmen darin überein, dass bei der Arbeit mit der Software Probleme auftreten. Beispielsweise die „Arbeit funktioniert mit der Software nicht“ (Proband 2), die Software macht die Arbeit „langsamer, ineffizienter, aufwändiger“ (Proband 4) oder ist „umständlich“, „mühselig“ und „kompliziert“ (Probandin 1). Definitionsgemäß liegt eine Fehlbelastung dann vor, wenn ein externer Einfluss negativ auf die Person einwirkt.

Von allen Probanden werden entweder die schlechte Leistungsfähigkeit, technische Unzulänglichkeiten oder beide Aspekte kritisiert. So sei „ein großer negativer Punkt [...], dass das System sehr langsam ist“ (Probandin 8) oder die „langen Reaktionszeiten von der Software sind jedoch ein großes Problem“ (Proband 5). Des Weiteren erfüllt „die Software [...] nicht die Anforderungen die wir benötigen“ (Proband 2) oder „die Prozesse passen also nicht wirklich auf die Realität, wie sie abgebildet werden müsste“ (Proband 4).

So sei die Nutzung der Software „ziemlich unkomfortabel und umständlich“ (Proband 7), „weder intuitiv noch effizient“ (Proband 4) oder nicht „für den Nutzer verständlich“ (Proband 4). Die fehlende Anwenderfreundlichkeit wird in den Interviews von sechs Probanden kritisiert.

Die Probanden sind der Überzeugung, dass psychische Fehlbelastungen (im vorliegenden Fall besonders bezogen auf die mangelhafte Software) durch situations- und umweltbezogene Ressourcen reduziert werden können. Eine Neutralisation jedoch halten sie nicht für möglich. So sagen die Probanden beispielsweise „Komplett sicher nicht, weil das dann wiederum von den Arbeitsinhalten von uns beeinflusst wird, weil die Tätigkeit die wir ausüben ist teilweise sehr extern getrieben“ (Proband 6) oder „Nein, glaube ich nicht. Dafür ist das Unternehmen zu groß, als das man sagen könnte man kann die Fehlbelastungen komplett neutralisieren“ (Probandin 3).

Von den Probanden werden mehrere Möglichkeiten genannt, um die Arbeit mit der Software zu erleichtern. Dazu zählen Schulungen, eine konsistente Verwendung der Software, technische Verbesserungen, eine bessere Leistungsfähigkeit und eine höhere Anwenderfreundlichkeit. All diese Dinge stehen den Probanden zum Zeitpunkt der Befragung jedoch nicht zur Verfügung und fallen somit nicht unter die Ressourcendefinition im engeren Sinne, die Ressourcen als Faktoren definiert, die einer Person zur Verfügung stehen, um potentiell bedrohliche Situationen besser zu bewältigen.

Die von den Probanden genannten Ressourcen zur Reduktion der psychischen Fehlbelastung sind kontextbezogen, stammen aus dem Umfeld der Probanden und sind dauerhaft, d.h. sie können öfter genutzt werden. Technische Verbesserungen, eine bessere Leistungsfähigkeit und eine höhere Anwenderfreundlichkeit können dabei nur vom Arbeitgeber bzw. von der IT-Abteilung des Unternehmens zur Verfügung gestellt werden. Eine konsistentere Verwendung und der Besuch von Schulungen haben jedoch direkte Auswirkungen auf die Arbeitnehmer selbst oder auf die

Ressourcen der Arbeitnehmer. Dadurch entsteht ein höheres Wissen, eine größere Erfahrung und die Fähigkeiten der Nutzer im Umgang mit der Software nehmen zu. Somit könnte eine interne Ressource aufgebaut bzw. gestärkt werden (ten Brummelhuis und Bakker). Ein anfänglicher Ressourcengewinn könnte weitere Ressourcengewinne begünstigt.

4. Diskussion

Die Ergebnisse zeigen, dass die Arbeitnehmer die Software als Fehlbelastung einschätzen. Hier spielen besonders die schlechte Leistungsfähigkeit und technische Unzulänglichkeiten der Software eine entscheidende Rolle. Die Auswertungen zeigen deutlich, dass psychische Fehlbelastungen durch situations- und umweltbezogene Ressourcen reduziert werden können. Der Nachweis, dass psychische Belastungen neutralisiert werden können, konnte nicht geführt werden.

Praktisch können die Auswirkungen vorrangig auf das betrachtete Unternehmen bezogen werden. Allgemein können auch Rückschlüsse für andere Arbeitnehmer, die ähnlichen Belastungsfaktoren ausgesetzt sind gezogen werden. Für das Unternehmen lässt sich festhalten, dass die Arbeit mit der im Unternehmen eingesetzten Software von vielen Arbeitnehmern als Fehlbelastung empfunden wird. Dies ist vor allem auf technische Unzulänglichkeiten, eine schlechte Leistungsfähigkeit, eine geringe Anwenderfreundlichkeit und die mangelnde Nutzung zurückzuführen. Die Arbeit mit der Software führt bei den Arbeitnehmern häufig zu einer negativen psychischen Beanspruchung, wodurch die Arbeitnehmer mit negativen Folgen reagieren. Die Probanden sind jedoch der Meinung, dass die Fehlbelastung bei der Arbeit mit der Software durch die Beseitigung der Ursachen für die Fehlbelastung und eine höhere Nutzung reduziert werden könnte. Weiterhin könnte das Unternehmen aktiv Schulungen anbieten und die Arbeitnehmer unterstützen, um die Arbeit mit der Software zu erleichtern. Eine Reduktion der Fehlbelastung durch situations- und umweltbezogene Ressourcen scheint sowohl in Bezug auf die Software, als auch allgemein möglich zu sein.

5. Literatur

- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG). (2015). *Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit*, S. 1-11. Stand 31.05.2018. Abgerufen am 15.01.2017 von <http://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze/arbeitsschutzgesetz.html>
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22 (3), S. 309-328.
- Eichhorst, W., Tobsch, V. & Wehner, C. (2016). Neue Qualität der Arbeit? In B. Badura, A. Ducki, H. Schröder, J. Klose & M. Meyer (Hrsg.), *Fehlzeitenreport 2016: Unternehmenskultur und Gesundheit – Herausforderungen und Chancen: Zahlen, Daten, Analysen aus allen Branchen der Wirtschaft* (S. 9-20). Heidelberg: Springer-Verlag.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work : stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Lohmann-Haislah, A. (2012). *Stressreport Deutschland 2012. Psychische Anforderungen, Ressourcen und Befinden*. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Rau, R. & Henkel, D. (2013). Zusammenhang von Arbeitsbelastungen und psychischen Erkrankungen: Review der Datenlage. *Der Nervenarzt*, 84 (7), 791–798.
- Roschker, N.S. (2013). *Psychische Gesundheit als Tabuthema in der Arbeitswelt: Analyse der DAX 30 und Leitfaden für die Unternehmensberichterstattung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Siegrist, J. (1996). Soziale Krisen und Gesundheit. Göttingen: Hogrefe.

ten Brummelhuis, L. & Bakker, A. (2012). A resource perspective on the work-home resource model. *American Psychologist*, S. 545-556.

WHO Weltgesundheitsorganisation. (2013). Faktenblatt psychische Gesundheit. Abgerufen am 22.08.2017 von http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0012/216210/RC63-Fact-sheet-MNH-Ger.pdf?ua=1



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

ARBEIT(s).WISSEN.SCHAF(F)T
Grundlage für Management & Kompetenzentwicklung

64. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

FOM Hochschule für
Oekonomie & Management gGmbH

21. – 23. Februar 2018

GfA Press

Bericht zum 64. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 21. – 23. Februar 2018

FOM Hochschule für Oekonomie & Management

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Dortmund: GfA-Press, 2018

ISBN 978-3-936804-24-9

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

Schriftleitung: Matthias Jäger

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet, den Kongressband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

USB-Print:

Prof. Dr. Thomas Heupel, FOM Prorektor Forschung, thomas.heupel@fom.de

Screen design und Umsetzung

© 2018 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de