

**Kurzfassung (Management Summary) über [www.stress-info.ch](http://www.stress-info.ch)**

## **Psychisch fit am Arbeitsplatz** Stress abbauen – Leistung fördern!

### Ausgangslage und Internet-Projekt

Im Jahre 2000 veröffentlichte das Staatssekretariat für Wirtschaft (seco) eine Studie, die aufzeigte, dass die Schweizer Wirtschaft wegen der negativen Auswirkungen von krankmachendem *Stress* jährlich 4,2 Milliarden CHF verliert. Aufgrund dieser Ergebnisse wollten die seco-Verantwortlichen erforschen, welche Möglichkeiten sich ihnen bieten, um die schädlichen Folgen zu mildern, die der *Arbeitsstress* für die Schweizer Wirtschaft hat. Die Föderation Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP und das Staatssekretariat für Wirtschaft seco haben ihre Kräfte zusammengespant, um abzuklären, was getan werden könnte, um sowohl den Unternehmen und Patrons als auch ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu helfen, krankmachenden Arbeitsstress abzubauen oder zu verhindern.

Gemeinsam mit Fachleuten der ETH Zürich, der Universität Bern und der Schweizerischen Gesellschaft für Arbeitsmedizin bildeten seco und FSP eine Steuerungsgruppe, die der Frage nachgeht, wie nützlich ein *internet-basierter Ansatz* wäre, der Mitarbeitenden sowie Patrons und Personalverantwortlichen helfen sollte, *krankmachenden Stress* am Arbeitsplatz zu erfassen, ihm vorzubeugen oder ihn abzubauen.

Bevor aber der Aufbau der eigentlichen Plattform in Angriff genommen werden kann, wurde diese Machbarkeitsstudie in Auftrag gegeben um abzuklären, welches genau die Bedürfnisse der Arbeitgeber/Personalverantwortlichen und der Mitarbeitenden sind bzw. ob sich der Aufwand für eine solche Plattform lohnen könnte.

#### **Die Machbarkeitsstudie sollte u.a. folgende Fragen beantworten:**

1. Ist die Öffentlichkeit am Thema «Stress am Arbeitsplatz» interessiert? Wenn ja, wer sind die möglichen Benutzerinnen und Benutzer und was sind innerhalb dieses Bereichs die relevanten Themen?
2. Ist das Internet ein adäquates Mittel, um der Öffentlichkeit diese Informationen anzubieten?
3. Welche Faktoren beeinflussen den Gebrauch einer Internetplattform zum Thema Stressvorbeugung und Stressabbau: Welche laden zum Gebrauch ein, welche halten den Benutzer davon ab?
4. Ist ein internetbasierter Ansatz zur Vorbeugung gegen und Abbau von Stress am Arbeitsplatz für kleine und mittelgrosse Unternehmen (KMU) geeignet?

Zweck der Plattform wäre es insbesondere, nicht nur den Mitarbeitenden in den Betrieben einschlägige Information zugänglich zu machen, sondern auch Führungskräfte und Arbeitgeber zu erreichen, um ihnen Informationen darüber zu vermitteln, was sie bei Bedarf unternehmen könnten, um Arbeitsplätze stressfreier zu machen und letztlich Ressourcen zu sparen.

Dieser Bericht fasst die Ergebnisse der Studie zusammen, die sich hauptsächlich auf 595 Fragebogen stützt, die zwischen Mai und August 2002 online ausgefüllt wurden. Ergänzt werden diese Daten durch Interviews, die mit 51 Personen geführt wurden, um auf einzelne Themen der Fragebogen näher einzugehen. Es wurden zwei Sorten Fragebogen eingesetzt: einer für Mitarbeitende und einer für Patrons/Führungskräfte bzw. Personalverantwortliche.

In diesem Zusammenhang muss die Tatsache unterstrichen werden, dass die Umfrage nicht ein repräsentatives Spiegelbild der verschiedenen Branchen wiedergibt, obwohl sie mit Teilnehmerinnen und Teilnehmern aus beinahe der ganzen Schweiz durchgeführt wurde, sondern eher die Personen repräsentiert, die überwiegend aus Betrieben kommen, in denen ein guter Zugang zum Internet besteht. Deshalb repräsentieren die Antwortenden wohl in starkem Masse die wahrscheinlichen zukünftigen Benutzer einer entsprechenden Internetplattform.

**Die Version für Führungskräfte des Fragebogens wurde von 40% der Teilnehmenden gewählt, die Version für Mitarbeitende von 60%. 80% antworteten auf Deutsch, 17% auf Französisch, 3% auf Italienisch.**

Eines der Ziele der Umfrage war, von den Führungskräften Auskunft über die Arbeitsbedingungen und die Ressourcen in ihren Betrieben zu erhalten. Um einen Fragebogen vernünftiger Länge zu entwickeln, beschloss die Arbeitsgruppe, demographische Daten nur von den Angestellten und nicht von den Führungskräften zu erfassen.

Demnach waren 45% der Antwortenden Frauen, 55% Männer. 37% der Teilnehmenden gaben die Matura oder ein gleichwertiges Diplom (Gymnasium und ersten Teil der Hochschule) als *höchsten* Ausbildungsabschluss an, 60% erklärten, im Besitz eines Hochschulabschlusses (HTL, ETH, Universität) zu sein.

48% der Teilnehmenden waren in kleinen und mittelgrossen Unternehmen beschäftigt (mit 1-249 Angestellten) und 52% in Unternehmen oder Organisationen mit mehr als 250 Beschäftigten.

Unter Antwortenden, welche die Fragebogenversion für Führungskräfte beantworteten, umfasste der nächste Block von Berufen (unter anderem) Vertreter der chemischen und pharmazeutischen Industrie, der öffentlichen und privaten Dienstleistungen, des Gastgewerbes, der IT-Branche und andere mehr. Die folgenden Branchen waren schwach bis gar nicht vertreten: Landwirtschaft, Bergbau, Energie- und Wasserversorgung, die Bau- und die Immobilienbranche.

Bei den Mitarbeitenden kam der nächst grössere Block von Antwortenden aus der IT-Branche, der Forschung und Entwicklung, den Ausbildungsberufen, öffentlichen und privaten Dienstleistungen, der pharmazeutischen und chemischen Industrie, sowie dem Bank- und Versicherungswesen.

Die folgenden Branchen waren schwach bis gar nicht vertreten: Land- und Forstwirtschaft, Bergbau, Energie- und Wasserversorgung, die Bau- und die Immobilienbranche.

## Die wichtigsten Erkenntnisse der Machbarkeitsstudie

### **Die Öffentlichkeit interessiert sich für das Thema «Stress am Arbeitsplatz»**

Die Öffentlichkeit bringt dem Thema Berufsstress ein echtes Interesse entgegen. Abgesehen von der hohen Zahl an Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die den Fragebogen bezüglich ihrer Stresssituation und ihren Interessen am Thema freiwillig und mit Engagement ausfüllten, wiesen auch die Bemerkungen und Hinweise im Rahmen der schriftlichen und mündlichen Befragungen auf die hohe persönliche und gesellschaftliche Aktualität des Themas hin. Auch die Schweizer Medien zeigten ein starkes Interesse am «Arbeitsstress».

### **Das Internet ist ein geeigneter Informationskanal**

Alle Personen, die befragt wurden, nannten verschiedene Punkte, die sie bei der Informationsbeschaffung übers Internet als Vorteile empfinden. Das Internet wird als sehr wichtiger Informationskanal wahrgenommen, der in Kombination mit den herkömmlichen Methoden benutzt werden kann. Der Zugang zum Internet ist zudem an vielen Arbeitsplätzen in genügend grossem Mass vorhanden. Von den antwortenden Führungskräften erklärten 53%, dass alle ihre Mitarbeitenden am Arbeitsplatz auf das Internet zugreifen könnten, 42% gaben an, dass einige ihrer Angestellten Zugang dazu hätten. Nur 5% gaben an, dass am Arbeitsplatz kein solcher Zugang vorhanden sei.

## **Themen mit der grössten Relevanz**

Die Teilnehmenden an der Umfrage nannten folgende Themen, die ihnen im Zusammenhang mit Arbeitsstress besonders wichtig erscheinen:

1. Wie kann man den Ursachen von Stress entgegenwirken?
2. Checklisten und Fragebogen, mit denen das persönliche Stressniveau erfasst werden kann.
3. Allgemeine Massnahmen gegen die negativen Auswirkungen von Stress.
4. Informationen über die körperlichen und psychischen Auswirkungen von Stress (z.B. Kopfschmerzen, innere Unruhe, Depression, Schlafstörungen) und was man dagegen unternehmen kann.
5. Tipps und Strategien in Bezug auf zwischenmenschliche Kommunikation am Arbeitsplatz (z.B. Schikaniieren, Umgang mit Überbelastung und mit Konflikten).
6. Gleichgewicht zwischen Arbeit und Privatleben.
7. Die häufigsten Ursachen von Stress am Arbeitsplatz.
8. Eine Arbeitsorganisation und -sicherheit, die sich an den menschlichen Bedürfnissen orientiert.

## **Faktoren, welche die Nutzung der Plattform beeinflussen**

24% der Führungskräfte erwähnten, der berufliche Stress beeinflusse die Arbeitsqualität häufig oder sehr häufig negativ. 50% der Befragten verspüren zumindest zeitweilig starken Stress. Wie würden diese Personen eine Antistress-Plattform benutzen wollen? Gemäss Antworten wäre die Beschaffung von weiterführenden Informationen zu dem Thema ein erster wichtiger Schritt.

32% der Mitarbeitenden gaben an, dass sie gern verlässliche Informationen zum Thema Berufsstress hätten, aber nicht wüssten, wo man sie bekommen könne.

Rund 75% der Interviewten würde eine entsprechende Plattform vielmehr bei Bedarf als aus allgemeinem Interesse benutzen.

Die Frage der Privatsphäre und deren Wahrung scheint für die meisten Antwortenden kein Hindernis darzustellen. 50% der Mitarbeitenden erklärten, sie hätten diesbezüglich volles Vertrauen, wenn sie vom Arbeitsplatz aus nach Informationen über Arbeitsstress suchen würden. Weitere 28% erklärten, sie seien in Bezug auf die Wahrung der Privatsphäre nicht ganz sicher, was sie aber nicht davon abhalten würde, die Plattform am Arbeitsplatz zu besuchen.

## **Ein Werkzeug für kleine und mittelgrosse Unternehmen**

Das Echo seitens der kleinen und mittelgrossen Unternehmen KMU war sehr positiv. Dabei waren das empfundene Stressausmass und der Verlust an Arbeitsqualität, welche dem Stress zugeschrieben werden, bei KMU und grösseren Unternehmen etwa gleich. Aber besonders für KMU könnte die Internetplattform eine sehr aussichtsreiche Quelle von Informationen über Stress am Arbeitsplatz sein, da 43% der Antwortenden aus diesen Betrieben erklärten, dass sie im Rahmen der Firma keinen Zugang zu entsprechenden Weiterbildungen hätten.

Demgegenüber sagten nur 29% der Teilnehmenden aus grösseren Unternehmen, dass sie via Firma diese Möglichkeit nicht hätten.

Für Verantwortliche und Mitarbeitende, die keinen oder keinen einfachen Zugang zu den entsprechenden Kursen haben – besonders in KMU – wäre die Internetplattform eine gute Möglichkeit, die Kurse aufzulisten, die in den verschiedenen Landesteilen angeboten werden; sie könnte auch selbst entsprechende Kurse in einer internetgerechten Aufmachung anbieten.

## **Einstellung und Firmenkultur**

Die Haltung, die im Betrieb gegenüber Stress vorherrscht, beeinflusst auch den Umfang, in dem ein Unternehmen bereit ist, Massnahmen zur Vorbeugung von Stress zu unterstützen. In der Umfrage sagten 34%

der Teilnehmenden aus, dass Stress in ihrer Firma nur als das persönliche Problem des einzelnen Mitarbeitenden angesehen werde, und weitere 29% erklärten, dass der Stress am Arbeitsplatz zwar als Phänomen erkannt werde, aber dass niemand so richtig wisse, wie man darüber sprechen und wie man damit umgehen soll.

## Folgerungen und abschliessende Bemerkungen

Der Zweck dieser Studie war, den Gebrauch des Internets als Mittel zu erforschen, das der Öffentlichkeit zur Informationsverbreitung über krankmachenden Stress dienen könnte. Im Laufe dieses Projektes wurden *folgende sehr wichtige Aspekte* offensichtlich, die es verdienen, erwähnt zu werden.

### Der Stress-Begriff

Bei einer bedeutenden Minderheit von Befragten (besonders solchen in leitenden Positionen) gab es eine Tendenz zu denken, dass Stress *gut* sei. Diese Sichtweise war teilweise in der Tatsache begründet, dass Begriffe verwechselt werden: Der Begriff Stress im wissenschaftlichen Sinne (*krankmachender Stress* also) wurde öfters mit «Herausforderung», «viel Arbeit» bzw. «Druck» – manchmal auch als Eustress- oder «guter Stress» bezeichnet – verwechselt. Das Problem: Wenn wirklicher Stress dauerhaft und unvermindert anhält, ist er sowohl für die Gesundheit als auch für die Produktivität schädlich – dies hat dann mit «gesunder Herausforderung» und «viel Arbeit» nichts mehr zu tun.

### Ursachen von Stress

Viele Betroffene sind bei der Problematik des Berufsstressses wenig dafür sensibilisiert, dass sich Stress nicht nur aus der Reaktion einer Einzelperson auf Situationen im Berufsleben ergeben kann, sondern auch als Resultat der allgemeinen Unternehmenspraxis. Oft wird dem Umstand zu wenig Bedeutung beigemessen, dass zusätzlich zu den individuellen Faktoren auch unternehmerische wie Management-Tätigkeiten, Arbeitsbedingungen und Firmenkultur eine wichtige Rolle in der Entstehung von Stress am Arbeitsplatz spielen können.

### Vorbeugung gegen Stress

Deshalb könnte es angebracht sein, sich nicht auf die Entwicklung der Plattform zum Thema «Stress am Arbeitsplatz» zu beschränken, sondern Patrons und Personalverantwortliche dafür zu sensibilisieren, dass die Vorbeugung gegen Stress unter dem Strich nicht einen grösseren Aufwand und Mehrkosten bedeutet, sondern Kosten einsparen kann. Adäquate Massnahmen bewirken einen Mehrfachnutzen: Der Arbeitgeber profitiert von einer erhöhten Produktivität (z.B. dank geringerer Abwesenheits-, Krankheitsstand- und Fehlerquoten sowie weniger unerwünschten Fluktuationen) und der Arbeitnehmer von einer besseren Arbeitssituation (dank erhöhter Zufriedenheit, weniger Gesundheitsprobleme und einer besseren Arbeitsmotivation).

### Informationsbedarf

Die Ergebnisse des Vorprojekts machen deutlich, dass ein grosser Bedarf an verlässlichen Informationen innerhalb der Unternehmen besteht. Diese Informationen sollten erwähnen, dass die Verhinderung von Stress auch in der Verantwortlichkeit des Managements liegen und *nicht nur* Sache der Angestellten ist. Dazu sind Informationen gefragt, wie dieses potenziell heikle Thema im Bedarfsfall auf konstruktive Weise angegangen werden kann – und zwar ohne Angst vor Vergeltungsmassnahmen oder peinlichen Situationen.

### Bewusstseinskampagne

Letzteres könnte der Anstoss zu einer Bewusstseinskampagne werden, die nicht notwendigerweise ans Internet gebunden sein muss, sondern in einem breiteren Rahmen stattfinden kann – zum Beispiel durch Weiterbildungsprogramme, Bulletins und Zeitschriften, welche die Patrons und Personalverantwortlichen ansprechen sollen, oder Medienkampagnen, die den Zusammenhang zwischen Berufsstress und Managementpraxis deutlich machen.

## **Fazit: Die Chancen des Internet nutzen!**

Die beste Lösung, um Stress am Arbeitsplatz zu verhindern, kann nur in einem integrierten, interdisziplinären und vernetzten Ansatz zur Vorbeugung bestehen. Das erfordert gemeinsame Bemühungen seitens der Arbeitgeber, der Mitarbeitenden, der Politiker, von Fachleuten für Arbeitsmedizin und Psychologie, um dauerhafte Verbesserungen der Arbeitsbedingungen herbeizuführen. In dieser Hinsicht kann eine Internet-Plattform als ein Instrument der Informationsvermittlung sowohl für die Öffentlichkeit als auch für Arbeitgeber und Arbeitnehmende funktionieren. Sie kann Ressourcen und Mittel anbieten, um Einzelpersonen und Patrons/Personalverantwortlichen zu ermöglichen, ihr Stressniveau – oder das von Drittpersonen – festzustellen und dementsprechend zu reagieren. Und sie kann als nationales Forum für den Austausch von Ideen und Unterstützung für diejenigen dienen, die bestrebt sind, Änderungen zur Verhinderung oder zum Abbau von Arbeitsstress herbeizuführen.

Aus den Resultaten der Machbarkeitsstudie kann geschlossen werden, dass es sich lohnt, in der Schweiz einen internetbasierten Ansatz zur Informationsvermittlung über Stress am Arbeitsplatz zu entwickeln. Wenn man all diese Aspekte berücksichtigt, kommt man zum Schluss, dass die Plattform gute Chancen hat, von einer grossen Anzahl betroffener Patrons/Personalverantwortlicher und Mitarbeitenden besucht und konsultiert zu werden.

## **Ein Dank an Mitarbeitende und Betriebe**

Die Projektverantwortlichen danken allen Patrons, Personalverantwortlichen und Mitarbeitenden sowie Experten, die sich die Zeit genommen haben, ihre Ansichten, Ideen und Wünsche im Hinblick auf die Realisierung einer Internetplattform zu Stressprävention und Stressabbau mitzuteilen.

Die Machbarkeitsstudie stand unter fachlicher Leitung einer Steuerungsgruppe FSP-seco, der folgende Personen angehören: Prof. Dr. med. Brigitta Danuser, Eidgenössische Technische Hochschule (ETH), Präsidentin Schweizerische Gesellschaft für Arbeitsmedizin SGARM, Zürich; Margaret Graf, M.Sc. NDS A+G; Staatssekretariat für Wirtschaft (seco), Stv. Ressortleiterin Grundlagen Arbeit und Gesundheit, Zürich; Daniel Habegger, Generalsekretär, Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP, Bern; Dr. Rudolf Knutti, Staatssekretariat für Wirtschaft (seco), Ressortleiter Grundlagen Arbeit und Gesundheit, Zürich; Prof. Dr. Norbert Semmer, Arbeitspsychologe, Universität Bern; Prof. Dr. Ivars Udris, Präsident Schweizerische Gesellschaft für Arbeits- und Organisationspsychologie, Eidgenössische Technische Hochschule (ETH), Zürich.

Die Machbarkeitsstudie wurde gemeinsam finanziert vom Staatssekretariat für Wirtschaft seco und von der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP.

Durchführung der Befragung: Dr. Shachi D. Shantinath, Projektleitung und Autorin des Berichts, Departement für Psychologie der Universität Fribourg. Projektassistenten: Roger Schwizer, Theres Pulfer-Joss, Thomas Ledermann, Claudia Heldner, Nina Denzler, Urs Winter und Manuela Rensch – Studierende am Departement für Psychologie der Universität Fribourg. Folgende Personen haben die Durchführung der Studie und die Erstellung des Berichts unterstützt: EDV: Gerd Wippich, Pixelmix GmbH, Basel, zusammen mit Thomas Bruhin, Media Sonics, Basel und Reto Guldimann, Basel.