

[www.stress-info.ch](http://www.stress-info.ch)

# Psychisch fit am Arbeitsplatz

Stress abbauen – Leistung fördern!

Bericht über die Machbarkeitsstudie  
im Hinblick auf einen internetbasierten Ansatz  
zum Stressabbau und zur Stressprävention am Arbeitsplatz

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>EINLEITUNG .....</b>	<b>FEHLER! TEXTMARKE NICHT DEFINIERT.</b>
1.1	Gründe zur Nutzung des Internets .....	6
1.2	Was soll mit der Machbarkeitsstudie erreicht werden ? .....	6
<b>2</b>	<b>METHODEN .....</b>	<b>7</b>
2.1	Die Online-Fragebogen.....	7
2.2	Die Telefoninterviews.....	8
2.3	Teilnehmende an der Online-Befragung .....	8
<b>3</b>	<b>ERGEBNISSE .....</b>	<b>9</b>
3.1	<b>Die Ergebnisse der Fragebogen .....</b>	<b>9</b>
3.1.1	Teilnehmende aufgeschlüsselt nach Sprache .....	9
3.1.2	Geschlechtsverteilung der Mitarbeitenden .....	9
3.1.3	Ausbildungsniveau der Mitarbeitenden .....	9
3.1.4	Zahl der Teilnehmenden nach Branche .....	10
3.1.5	Betriebsgrösse.....	10
3.1.6	Beschreibung der persönlichen Stresserfahrung .....	11
3.1.7	Grundhaltung im Betrieb gegenüber Berufsstress .....	11
3.1.8	Wahrnehmung der Beeinträchtigung der Arbeitsqualität durch Berufsstress - Antworten der Verantwortlichen .....	12
3.1.9	Zugang zu einer Anlaufsstelle im Betrieb - Antworten der Verantwortlichen .....	12
3.1.10	Internetzugang der Mitarbeitenden - Antworten der Verantwortlichen .....	12
3.1.11	Weiterbildungsangebote zum Thema Berufsstress - Antworten der Mitarbeitenden.....	13
3.1.12	Zugang zu Weiterbildungsangeboten über Berufsstress für Mitarbeitende – Antworten der Verantwortlichen .....	13
3.1.13	Vertrauen am Arbeitsplatz – Antworten der Mitarbeitenden .....	14
3.1.14	Themen, die den Verantwortlichen am relevantesten erscheinen (Mehrfachnennungen möglich)....	14
3.1.15	Themen, die den Mitarbeitenden am relevantesten erscheinen (Mehrfachnennungen möglich) .....	15
3.1.16	Themen mit der grössten Relevanz – Verantwortliche und Mitarbeitende .....	16
3.1.17	Bevorzugte Zahlungsmethode - Antworten der Mitarbeitenden .....	16
3.1.18	Bevorzugte Zahlungsmethode - Antworten der Verantwortlichen .....	17
3.2	<b>Resultate der Interviews .....</b>	<b>17</b>
3.2.1	Teilnehmende – Deutschschweiz .....	17
3.2.2	Teilnehmende – Westschweiz .....	17
3.2.3	Beabsichtigte Häufigkeit der Nutzung der Internetplattform .....	18
3.2.4	Gründe zur Nutzung (Mehrfachantworten möglich) .....	18
3.2.5	Kriterien zur Beurteilung der Qualität einer künftigen Internetplattform (Mehrfachantworten möglich).....	19
3.2.6	Aktuelle Nutzungsgewohnheiten des Internets.....	19
3.2.7	Vorteile des Internets (Mehrfachantworten möglich).....	20
3.2.8	Einfluss der Trägerschaft auf Glaubwürdigkeit.....	20
3.2.9	Empfehlungen von potentiellen Nutzern (Mehrfachantworten möglich) .....	21

<b>4</b>	<b>DISKUSSION UND EMPFEHLUNGEN FÜR EINE INTERNETPLATTFORM ZU STRESSABBAU UND PRÄVENTION .....</b>	<b>22</b>
<b>4.1</b>	<b>Zu Frage eins:.....</b>	<b>22</b>
4.1.1	Öffentliches Interesse .....	22
4.1.2	Wer sind die möglichen Nutzer? .....	23
4.1.3	Branchen.....	23
4.1.4	Themen mit dem grössten Interessenpotential für zukünftige Benutzer.....	24
<b>4.2</b>	<b>Zu Frage zwei:.....</b>	<b>24</b>
<b>4.3</b>	<b>Zu Frage drei:.....</b>	<b>25</b>
4.3.1	Persönliche Faktoren – die Suche nach Antworten auf ein Problem .....	25
4.3.2	Kontextfaktoren.....	26
4.3.3	Der Umgang mit berufsbedingtem Stress in der gegenwärtigen Praxis .....	27
4.3.4	Zugang zu Weiterbildungsangeboten zum Thema «Stress am Arbeitsplatz» via Arbeitgeber oder Berufsverbände.....	29
4.3.5	Vertrauen betreffend der Nutzung einer entsprechenden Internetplattform vom Arbeitsplatz aus.....	30
4.3.6	Finanzielle Fragen und ihr Einfluss auf die Nutzung der Internetplattform .....	30
<b>4.4</b>	<b>Zu Frage vier:.....</b>	<b>31</b>
<b>5</b>	<b>EINIGE ABSCHLIESSENDE GEDANKEN .....</b>	<b>33</b>
<b>5.1</b>	<b>Zugang zum Internet in unserer Gesellschaft.....</b>	<b>33</b>
<b>5.2</b>	<b>Einstellungen gegenüber Stress.....</b>	<b>33</b>
<b>6</b>	<b>ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN.....</b>	<b>35</b>
<b>7</b>	<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>35</b>

## Dank

Diese Machbarkeitsstudie wurde von Frau Dr. Shachi D. Shantinath, Departement für Psychologie, Universität Fribourg, durchgeführt. Frau Shantinath amtierte als Projektleiterin und ist die Autorin des vorliegenden Berichts.

Die Arbeiten erfolgten in enger Zusammenarbeit mit einer Steuerungsgruppe unter Leitung des Staatssekretariats für Wirtschaft (seco) und der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP. In der Steuerungsgruppe waren folgende Personen vertreten:

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.

Das Vorprojekt wurde gemeinsam finanziert vom Staatssekretariat für Wirtschaft (seco) und von der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP).

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.

ProjektassistentInnen: Roger Schwizer, Theres Pulfer-Joss, Thomas Ledermann, Claudia Heldner, Nina Denzler, Urs Winter und Manuela Rensch – Studentinnen und Studenten an der Psychologischen Fakultät der Universität Fribourg.

Redaktionsarbeiten: Frau Marcia Yudkin, Boston, USA (Englische Version)  
Deutsche Übersetzung: Jean-Marc Friedli, Basel

Ansprechpartner:

Dr. Shachi D. Shantinath  
Departement für Psychologie  
Universität Fribourg  
Rue Faucigny 2  
CH-1700 Fribourg  
Tel: 026/300 76 63  
Fax: 026/300 9712  
[shachi.shantinath@unifr.ch](mailto:shachi.shantinath@unifr.ch)

Dr. Rudolf Knutti  
Staatssekretariat für  
Wirtschaft (seco)  
Ressort Grundlagen Arbeit und  
Gesundheit  
Stauffacherstr. 101  
CH-8004 Zürich  
Tel.: 043/322 21 14  
Fax: 043/322 21 19  
[rudolf.knutti@seco.admin.ch](mailto:rudolf.knutti@seco.admin.ch)

Daniel Habegger  
Generalsekretär  
Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP)  
Choisystrasse 11  
Postfach  
CH-3000 Bern 14  
Tel.: 031/388 88 00  
Fax: 031/388 88 01  
[fsp@psychologie.ch](mailto:fsp@psychologie.ch)

## 1 EINLEITUNG

Im Jahre 2000 veröffentlichte das Staatssekretariat für Wirtschaft (seco) eine Studie (Ramaciotti & Perriard, 2001), die zeigte, dass die Schweizer Wirtschaft wegen der negativen Auswirkungen von krankmachendem Stress jährlich 4,2 Milliarden CHF verliert. Aufgrund dieser Ergebnisse haben die Föderation Schweizer Psychologinnen und Psychologen FSP und das seco ihre Kräfte zusammengelegt, um abzuklären, was getan werden könnte, um sowohl den Unternehmen als auch ihren Mitarbeitenden zu helfen, arbeitsbedingten Stress zu verhindern und seinen negativen Folgen besser entgegenzuwirken.

Mit Arbeitspsychologen der ETH Zürich und der Universität Bern und einer Fachärztin für Arbeitsmedizin der ETH Zürich wurde in der Folge eine Arbeitsgruppe gebildet, um der Frage nachzugehen, ob ein *internetbasierter Ansatz* ein geeignetes Mittel sein könnte, um *krankmachenden* Stress am Arbeitsplatz zu erfassen, ihm vorzubeugen oder ihn abzubauen. Als erster Schritt sollte mit einer Machbarkeitsstudie geklärt werden, welche Bedürfnisse von Mitarbeitenden, Patrons und Personalverantwortlichen mit einer solchen Internetplattform abgedeckt werden können und welche Erwartungen an eine solche Website gestellt werden.

Mit der Durchführung dieser Machbarkeitsstudie wurde Frau Dr. Shachi D. Shantinath beauftragt.

Der vorliegende Bericht fasst die Resultate dieser Vorstudie zusammen und ist das Ergebnis der gemeinsamen Bemühungen aller oben erwähnten Beteiligten.

**Arbeitsbedingter Stress** wird verstanden als „emotionale und psychologische Reaktion auf ungünstige und schädliche Aspekte der Arbeit, des Arbeitsumfelds, und der Arbeitsorganisation. Stress ist ein Zustand, der durch hohe Aktivierungs- und Belastungsniveaus gekennzeichnet ist und oft mit dem Gefühl verbunden ist, man könne die Situation nicht bewältigen“ (Europäische Kommission, Generaldirektion V, 1997).

Im Gegensatz zum Alltagsgebrauch des Wortes «Stress», bedeutet «Stress» im wissenschaftlichen Sinne nicht «Herausforderung», «viel Arbeit» bzw. «Druck» (manchmal auch als Eustress- oder «guter Stress» bezeichnet), sondern negative Auswirkungen für die Gesundheit der Betroffenen, verbunden mit hohen betrieblichen und volkswirtschaftlichen Folgekosten. Betrieblicher Stress und seine Folgen betreffen deshalb Mitarbeitende, Personalverantwortliche und Patrons gleichermaßen.

## 1.1 GRÜNDE ZUR NUTZUNG DES INTERNETS

Das Internet wird auch in der Schweiz bereits in grossem Umfang genutzt, um an Gesundheitsinformationen zu gelangen. Es erfreut sich auch in diesem Bereich einer ständig wachsenden Beliebtheit und bietet dabei viele Vorteile. Verglichen mit anderen Methoden der Informationsbeschaffung – wie etwa dem Ausleihen von Büchern oder der Konsultation eines Fachmanns<sup>1</sup> oder eines Beraters – ist es schnell und günstig und vor allem ist die Hemmschwelle, davon tatsächlich Gebrauch zu machen, sehr niedrig. So können beispielsweise Mitarbeitende, Personalverantwortliche oder Patrons per Mausclick und ohne den Schreibtisch zu verlassen, ihre gewünschten Informationen erhalten. Das Internet erlaubt seinen Benutzerinnen und Benutzern zudem einen anonymen Informationszugang. Dies kann bei Themen, die heikel oder tabu sind, entscheidend sein, wenn dies den Betroffenen peinliche Situationen oder Blossstellungen erspart. Gerade auch bei gesundheitsrelevanten Themen und beim Thema Berufsstress spielt dies eine nicht unwesentliche Rolle.

Wenn eine Internetplattform viele Interessierte anspricht, kann sie auch ein kosteneffektives Mittel zur Gesundheitsförderung und Krankheitsprophylaxe sein. Vor allem auch, wenn den Benützern interaktive Module angeboten werden. Dies können z.B. Checklisten sein, mit denen das persönliche Stressniveau getestet werden kann.

Der versuchsweise Einsatz des Internets bei der letzten schweizerischen Volkszählung oder zur Online-Stimmabgabe bei Wahlen (z.B. Stadt Genf) haben gezeigt, dass die Möglichkeit zur Online-Datenerfassung einen immer grösseren Stellenwert erhält. Diese Beispiele sind Hinweise dafür, dass die Bevölkerung vermehrt bereit ist, das Internet im grösseren Umfang zu nutzen. Dieser Trend lässt erwarten, dass das Internet auch für eine nationale Kampagne zu Stressabbau und -prävention ein geeignetes Mittel sein könnte.

## 1.2 WAS SOLL MIT DER MACHBARKEITSSTUDIE ERREICHT WERDEN ?

Mit der Machbarkeitsstudie sollten folgende Fragen beantwortet werden:

1. Ist die Öffentlichkeit am Thema Berufsstress interessiert? Wenn ja, wer sind die möglichen Nutzerinnen und Nutzer einer Internetplattform zu Stressabbau und -prävention und welches sind die relevanten Themen?
2. Ist das Internet ein geeignetes Medium, um den Interessierten Informationen zu Stressabbau und -prävention anzubieten?
3. Welche Faktoren beeinflussen den Gebrauch einer entsprechenden Internetplattform? Welche Faktoren laden zum Gebrauch ein, welche halten den Benutzer davon ab?
4. Eignet sich ein internetbasierter Ansatz zu Stressabbau und -prävention für kleine und mittelgrosse Unternehmen KMU?

---

<sup>1</sup> Wir verzichten zugunsten einer verbesserten Lesbarkeit auf die konsequente Nennung beider Geschlechtsformen. Wo nur die männliche Form steht, ist deshalb immer auch die weibliche Form mit einbezogen. Aus Platzgründen gilt dies vor allen in den Tabellen.

## 2 METHODEN

Um Informationen für diese Studie zu sammeln wurde eine Kombination von Online-Fragebogen und Telefoninterviews verwendet.

### 2.1 DIE ONLINE-FRAGEBOGEN

Es wurden zwei Versionen eines Online-Fragebogens entwickelt: Eine für Mitarbeitende (direkt Betroffene) und eine für Patrons und Personalverantwortliche.

Vor der Ausarbeitung der definitiven Fragebogen wurden Patrons und Personalverantwortliche aus verschiedenen Branchen und von Firmen unterschiedlicher Grösse darüber befragt, welche Aspekte sie in Bezug auf beruflichen Stress als relevant erachten. Diese Ergebnisse sowie die Empfehlungen der Steuerungsgruppe wurden bei der Erarbeitung der Online-Fragebogen entsprechend berücksichtigt.

Versuchsversionen beider Fragebogen wurden darauf bei 80 Mitarbeitenden und Führungskräften aus unterschiedlichen Branchen und von Firmen unterschiedlicher Grösse in einem geographisch ausgedehnten Gebiet von Bern bis Thurgau und von Basel bis Brig getestet.

Eines der Hauptziele der Studie war, Informationen über die Arbeitsbedingungen und die Sichtweise der Patrons und Personalverantwortlichen zu erhalten. Deshalb wurden zusätzliche Fragen in den Fragebogen für Personalverantwortliche aufgenommen. Während der Versuchsphase zeigte sich, dass viele Befragte einen möglichst kurzen Fragebogen wünschten. Um die Gesamtlänge der Fragebogen für die Patrons und Personalverantwortlichen erträglich zu halten und damit die Beteiligung zu fördern, wurden in dieser Version keine demographischen Fragen gestellt.

Wegen der begrenzten finanziellen Mittel, die für das Vorprojekt zur Verfügung standen, wurde der Testlauf nur auf Deutsch durchgeführt. Die Ergebnisse wurden aber auch bei den französischen und italienischen Fragebogen berücksichtigt. (Es kam denn auch nicht zu Beanstandungen oder negativen Anmerkungen bei den übersetzten Versionen.)

Auf der Grundlage der Feedbacks aus dem ersten Testlauf wurden die Fragebogen angepasst und bei 20 weiteren Personen getestet. Die definitiven Fragebogen wurden am 18. Mai 2002 unter der Adresse [www.stress-info.ch](http://www.stress-info.ch) online geschaltet. Die Daten dieses Berichtes basieren auf den zwischen dem 18. Mai 2002 und dem 30. August 2002 ausgefüllten Fragebogen.

## 2.2 DIE TELEFONINTERVIEWS

Ein Ziel des Vorprojekts war es auch, Informationen einzuholen, die mit einem Fragebogen nicht so leicht erfasst werden können. Dazu gehören Fragen in Bezug auf die Benutzung einer Internetplattform zum Thema Stressabbau und -prävention, zu Fragen des Sponsorings und der Glaubwürdigkeit einer solchen Plattform, und zu den Beurteilungskriterien.

## 2.3 TEILNEHMENDE AN DER ONLINE-BEFragung

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer an der Online-Befragung wurden auf verschiedene Weise auf die Umfrage aufmerksam gemacht: Durch Links auf den Homepages verschiedener Berufsverbände und Vereinigungen, durch Mitteilungen in Rundschreiben von Berufsverbänden, mit Zeitungsartikeln und Hinweisen im Radio sowie durch die privaten und professionellen Beziehungsnetze der am Projekt beteiligten Personen.

Nach dem Ausfüllen des Online-Fragebogens, wurden die Teilnehmenden gefragt, ob sie bereit wären an einem zusätzlichen Interview teilzunehmen. Diejenigen, die Interesse zeigten, wurden über E-Mail kontaktiert und entweder in Deutsch oder Französisch interviewt. Aufgrund der begrenzten Ressourcen und der Tatsache, dass eine sehr begrenzte Anzahl von Leuten die italienische Version des Fragebogens ausgefüllt hatte, wurden keine Interviews auf Italienisch durchgeführt.

### 3 ERGEBNISSE

Die Ergebnisse aus der Auswertung der Online-Fragebogen und der Interviews werden hier in tabellarischer Form dargestellt. Auf ihre Bedeutung und Implikationen für die geplante Internetplattform zu Stressabbau und -prävention wird in der Diskussion eingegangen.

#### 3.1 DIE ERGEBNISSE DER FRAGEBOGEN

##### 3.1.1 TEILNEHMENDE AUFGESCHLÜSSELT NACH SPRACHE

Teilnehmende	Verantwortliche	Mitarbeitende	Total
Deutsch	177	299	476 (80 %)
Französisch	52	50	102 (17 %)
Italienisch	6	11	17 (3 %)
Total	235 (40 %)	360 (60 %)	595 (100 %)

N = 595

##### 3.1.2 GESCHLECHTSVERTEILUNG DER MITARBEITENDEN

Geschlecht	%	Anzahl
Frauen	45 %	151
Männer	55 %	185
Total	100 %	336

N = 336

##### 3.1.3 AUSBILDUNGSNIVEAU DER MITARBEITENDEN

###### Frage:

Welches ist Ihr höchster Ausbildungsabschluss?

Ausbildung	%
Primarschule	0 %
Real- oder Sekundarschule	2 %
Berufslehre / Berufsmatur / Gymnasium	37 %
Fachhochschule / Hochschule / Universität	61 %
Total	100 %

N = 337

### 3.1.4 ZAHL DER TEILNEHMENDEN NACH BRANCHE

**Frage:**

Zu welcher Branche gehört Ihr Betrieb?

Branche	Mitarbeitende %	Verantwortliche %
Gesundheits- und Sozialwesen	17	29
Öffentliche Verwaltung, Landesverteidigung, Obligatorische Sozialversicherung	22	15
Verarbeitendes Gewerbe, Herstellung von Waren, Pharma- & Chemieindustrie	7	14
Erbringung von sonstigen öffentlichen oder privaten Dienstleistungen, Kunst, Kultur und Religion	12	9
Gastgewerbe	3	8
Unterrichtswesen	10	7
Informatik, Forschung und Entwicklung	14	5
Verkehr und Telekommunikation	4	4
Banking, Kredit- und Versicherungsgewerbe	6	3
Handel und Reparatur von Autos und Gebrauchsgütern	1	2
Energie- und Wasserversorgung	2	1
Immobilien, Vermietung	2	1
Baugewerbe	0	1
Land- und Forstwirtschaft, Fischerei	0	1
Bergbau und Gewinnung von Stein und Erde	0	0
Total	100	100

N = 339 Mitarbeitende    N = 233 Verantwortliche (Patrons und Personalverantwortliche)

### 3.1.5 BETRIEBSGRÖSSE

**Frage:**

Wie viele Mitarbeitende beschäftigt der Betrieb, in dem Sie arbeiten?

Zahl der Mitarbeitenden im Betrieb	Mitarbeitende %	Verantwortliche %
1-9	14	7
10-49	17	17
50-249	21	27
250 oder mehr	48	49
Total	100	100

N = 336 Mitarbeitende    N = 219 Verantwortliche (Patrons und Personalverantwortliche)

### 3.1.6 BESCHREIBUNG DER PERSÖNLICHEN STRESSERFAHRUNG

**Frage:**

Stress am Arbeitsplatz kennen viele Arbeitnehmende. Wenn Sie Ihre persönliche Situation beurteilen, wie stark haben Sie in den letzten sechs Monaten unter Stress am Arbeitsplatz gelitten?

Stressniveau	Mitarbeitende %	Verantwortliche %
Sehr Stark	16	12
Stark	33	39
Mässig	37	35
Kaum	12	12
Nicht	2	2
Total	100	100

N = 336 Mitarbeitende    N = 220 Verantwortliche (Patrons und Personalverantwortliche)

### 3.1.7 GRUNDHALTUNG IM BETRIEB GEGENÜBER BERUFSSTRESS

**Frage:**

Wie beschreiben Sie die Grundhaltung in Ihrem Betrieb gegenüber Stress am Arbeitsplatz?

Grundhaltung	Mitarbeitende %	Verantwortliche %
Die Mitarbeitenden sind selber dafür verantwortlich, wie sie mit Stress am Arbeitsplatz umgehen	37	26
Obwohl die Mitarbeitenden unter Stress am Arbeitsplatz leiden, wird das Thema kaum mit den Vorgesetzten diskutiert.	30	28
Der Betrieb und seine Mitarbeitenden sehen Stress am Arbeitsplatz als ein Problem und haben schon mindestens einmal Gegenmassnahmen ergriffen.	21	29
Der Betrieb und seine Mitarbeitenden sehen Stress am Arbeitsplatz als ein Problem und ergreifen dauernd Gegenmassnahmen.	3	11
In unserem Betrieb ist kaum jemand gestresst	3	2
Diese Frage ist für mich nicht relevant, da ich selbständig oder als Freelancer arbeite.	6	4
Total	100	100

N = 329 Mitarbeitende    N = 219 Verantwortliche (Patrons und Personalverantwortliche)

### 3.1.8 WAHRNEHMUNG DER BEEINTRÄCHTIGUNG DER ARBEITSQUALITÄT DURCH BERUFSSTRESS - ANTWORTEN DER VERANTWORTLICHEN

**Frage:**

Wie oft wird die Menge oder die Qualität der Arbeit in Ihrem Verantwortungsbereich durch Stress beeinträchtigt (z.B. wegen häufiger Krankheit, Konzentrationsmangel, höherer Fehlerquoten usw.)?

Häufigkeit, mit der Stress zu einer Beeinträchtigung der Arbeitsqualität führt	Verantwortliche %
Nie	2
Selten	24
Manchmal	50
Oft	22
Sehr Oft	2
Total	100

N = 219

### 3.1.9 ZUGANG ZU EINER ANLAUFSTELLE IM BETRIEB - ANTWORTEN DER VERANTWORTLICHEN

**Frage:**

Gibt es in Ihrem Betrieb eine Stelle/Person (z.B. Anlaufstelle, Betriebsärztin, Psychologe), an die sich unter Stress leidende Mitarbeitende wenden können?

Anlaufstelle für im Betrieb vorhanden	Verantwortliche %
Ja	30
Nein	59
Weiss nicht	11
Total	100

N = 219

### 3.1.10 INTERNETZUGANG DER MITARBEITENDEN - ANTWORTEN DER VERANTWORTLICHEN

**Frage:**

Haben die Mitarbeitenden am Arbeitsplatz Internetzugang?

Zugang zum Internet am Arbeitsplatz	Verantwortliche %
Alle haben Zugang	53
Ein Teil hat Zugang	42
Nein	5
Total	100

N = 219

### 3.1.11 WEITERBILDUNGSANGEBOTE ZUM THEMA BERUFSSSTRESS - ANTWORTEN DER MITARBEITENDEN

**Frage:**

Welche Weiterbildungsangebote nutzen Sie, um sich über Stress am Arbeitsplatz zu informieren?

Art der Weiterbildung	Mitarbeitende %
mit dem Beruf verbundene Angebote (z.B. durch Betrieb, Berufsverband, Gewerkschaft)	21
Angebote ausserhalb des Berufes (z.B. privat, Volkshochschule, Erwachsenenbildung)	29
Ich möchte mich informieren, weiss jedoch nicht, wie ich vorgehen soll, beziehungsweise wo ich solche Informationen erhalte	32
kein Interesse an Weiterbildungsangeboten	18
Total	100

N = 318

### 3.1.12 ZUGANG ZU WEITERBILDUNGSANGEBOTEN ÜBER BERUFSSSTRESS FÜR MITARBEITENDE – ANTWORTEN DER VERANTWORTLICHEN

**Frage:**

Haben Ihre Mitarbeitenden entweder durch den Betrieb, den Berufsverband oder die Gewerkschaft Zugang zu Weiterbildungsangeboten, die sich mit Stress am Arbeitsplatz befassen?

Zugang der Mitarbeitenden zu Weiterbildungsangeboten zum Thema Berufsstress	Verantwortliche %
Ja	45
Nein	36
Weiss nicht	19
Total	100

N = 219

### 3.1.13 VERTRAUEN AM ARBEITSPLATZ – ANTWORTEN DER MITARBEITENDEN

**Frage:**

Wie wichtig sind Ihnen Vertrauen und Privatsphäre bei der Nutzung der Internetplattform Stress am Arbeitsplatz?

Vertrauen	Mitarbeitende %
Ich würde eine solche Internetplattform ohne Bedenken von meinem Arbeitsplatz aus benutzen	50
Obwohl ich nicht ganz sicher bin, dass an meinem Arbeitsplatz niemand Einsicht in meine Daten hätte, würde ich eine solche Internetplattform benutzen.	28
Weil ich meine Privatsphäre am Arbeitsplatz stark beeinträchtigt sehe, würde ich die Internetplattform nur von zu Hause aus benutzen.	19
Diese Frage ist für mich nicht relevant, da ich am Arbeitsplatz keinen Zugang zum Internet habe.	3
Total	100

N = 327

### 3.1.14 THEMEN, DIE DEN VERANTWORTLICHEN AM RELEVANTESTEN ERSCHEINEN (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

**Frage:**

Welche Themen wären Ihrer Ansicht nach für Ihre Mitarbeitenden nützlich?

Thema	Verantwortliche %
Wie kann man Stressursachen entgegenwirken?	63
Tipps und Strategien zu zwischenmenschlichen Themen am Arbeitsplatz (z.B. Mobbing, Nein sagen zu Überbelastung, Umgang mit Konflikten)	48
Ausgleich zwischen Arbeit und Privatleben	51
Allgemeine Vorbeugungsmassnahmen gegen die negative Wirkung von Stress	51
Checklisten, mit denen man eine Firma bezüglich Stress am Arbeitsplatz beurteilen kann	50
Einen stressreduzierenden Führungsstil kennen lernen	49
Körperliche und psychische Auswirkungen von Stress (z.B. Kopfschmerzen, Angst, Depressionen, Schlafstörungen) und was man dagegen tun kann	47
Checklisten und Fragebogen, mit denen man sein Stressniveau messen kann	47
Welches sind die häufigsten Ursachen von Stress am Arbeitsplatz?	46
Den menschlichen Bedürfnissen angepasste Arbeitsorganisation, Arbeitsplatzgestaltung und Arbeitssicherheit	46
Ganzheitliche Gesundheitsförderung im Betrieb	45
Beispiele von Präventionsprogrammen	40
Umgang mit verschiedenen Führungsstilen und deren Veränderungen	40

Teambildung, Gleichstellung zwischen Frauen und Männern, Integration von ausländischen Mitarbeitenden	23
Gesundheitsförderliche Schichtpläne und Arbeitszeitregelungen	20
Umgang mit technologischen Veränderungen	16
Umgang mit kranken oder behinderten Menschen im Beruf	9
Diskussionsrunde im Internet (Chat Room): anonymer Austausch mit anderen Betroffenen	7
Themen, die für Selbständigerwerbende relevant sind	6

N = 235 durchschnittliche Zahl der genannten Antworten pro Person: 7.1

### 3.1.15 THEMEN, DIE DEN MITARBEITENDEN AM RELEVANTESTEN ERSCHEINEN (MEHRFACHNENNUNGEN MÖGLICH)

#### Frage:

Klicken Sie bitte alle Themen an, die auf einer Internetplattform zum Thema Stress am Arbeitsplatz für Sie von persönlichem Nutzen wären.

Thema	Mitarbeitende %
Wie kann man Stressursachen entgegenwirken?	79
Checklisten und Fragebogen, mit denen man sein Stressniveau messen kann	67
Körperliche und psychische Auswirkungen von Stress (z.B. Kopfschmerzen, Angst, Depressionen, Schlafstörungen) und was man dagegen tun kann	65
Allgemeine Vorbeugungsmassnahmen gegen die negative Wirkung von Stress	63
Tipps und Strategien zu zwischenmenschlichen Themen am Arbeitsplatz (z.B. Mobbing, Nein-Sagen zu Überbelastung, Umgang mit Konflikten)	63
Welches sind die häufigsten Ursachen von Stress am Arbeitsplatz?	61
Ausgleich zwischen Arbeit und Privatleben	59
Den menschlichen Bedürfnissen angepasste Arbeitsorganisation, Arbeitsplatzgestaltung und Arbeitssicherheit	54
Beispiele von Präventionsprogrammen	47
Umgang mit verschiedenen Führungsstilen und deren Veränderungen	46
Umfassende Gesundheitsförderung im Betrieb	41
Teambildung, Gleichstellung zwischen Frauen und Männern, Integration von ausländischen Mitarbeitenden	31
Gesundheitsförderliche Schichtpläne und Arbeitszeitregelungen	26
Umgang mit technologischen Veränderungen	19
Themen, die für Selbständigerwerbende relevant sind	16
Diskussionsrunde im Internet (chat room): anonymer Austausch mit anderen Betroffenen	15
Umgang mit kranken oder behinderten Menschen im Beruf	13

N = 360 durchschnittliche Zahl der genannten Antworten pro Person: 7.7

### 3.1.16 THEMEN MIT DER GRÖSSTEN RELEVANZ – VERANTWORTLICHE UND MITARBEITENDE

Zusammenfassung aus den Antworten 3.1.14 und 3.1.15

Rang- liste	Thema	Verantwortliche und Mitarbeitende %
1	Wie kann man Stressursachen entgegenwirken?	73
2	Checklisten und Fragebogen, mit denen man sein Stressniveau messen kann	59
3	Allgemeine Vorbeugungsmassnahmen gegen die negative Wirkung von Stress	58
4	Körperliche und psychische Auswirkungen von Stress (z.B. Kopfschmerzen, Angst, Depressionen, Schlafstörungen) und was man dagegen tun kann	58
5	Tipps und Strategien zu zwischenmenschlichen Themen am Arbeitsplatz (z.B. Mobbing, Nein-Sagen zu Überbelastung, Umgang mit Konflikten)	60
6	Ausgleich zwischen Arbeit und Privatleben	56
7	Welches sind die häufigsten Ursachen von Stress am Arbeitsplatz?	55
8	Den menschlichen Bedürfnissen angepasste Arbeitsorganisation, Arbeitsplatzgestaltung und Arbeitssicherheit	51

N= 595

### 3.1.17 BEVORZUGTE ZAHLUNGSMETHODE - ANTWORTEN DER MITARBEITENDEN

**Frage:**

Wie würden Sie einen persönlichen Online-Beratungsdienst bezahlen, der Ihnen bei Fragen zum Thema Stress am Arbeitsplatz weiterhilft?

Zahlungsart	Mitarbeitende %
Bezahlung pro Beratung (nach Bedarf)	27
Bezahlung eines monatlichen Fixbetrages (Abonnement)	3
Ich würde nur ein kostenloses Angebot nutzen	69
Total	100

N = 332

### 3.1.18 BEVORZUGTE ZAHLUNGSMETHODE - ANTWORTEN DER VERANTWORTLICHEN

#### Frage:

Wie würde Ihre Firma einen persönlichen Online-Beratungsdienst für Mitarbeitende bezahlen, der ihnen bei Fragen zum Thema Stress am Arbeitsplatz weiterhilft?

Zahlungsart	Verantwortliche %
Bezahlung pro Beratung (nach Bedarf)	19
Bezahlung eines monatlichen Fixbetrages (Abonnement)	11
Unsere Firma würde nur ein kostenloses Angebot nutzen.	50
Unsere Firma würde ihren Mitarbeitenden kein derartiges Angebot zur Verfügung stellen.	20
Total	100

N = 192

## 3.2 RESULTATE DER INTERVIEWS

**Gesamtzahl Teilnehmende: 51**

### 3.2.1 TEILNEHMENDE – DEUTSCHSCHWEIZ

Deutsch	%	Anzahl
Verantwortliche (Frauen)	22	9
Verantwortliche (Männer)	19	8
Mitarbeitende (Frauen)	32	13
Mitarbeitende (Männer)	27	11
Total	100	41

### 3.2.2 TEILNEHMENDE – WESTSCHWEIZ

Französisch	%	Anzahl
Verantwortliche (Frauen)	30	3
Verantwortliche (Männer)	30	3
Mitarbeitende (Frauen)	20	2
Mitarbeitende (Männer)	20	2

### 3.2.3 BEABSICHTIGTE HÄUFIGKEIT DER NUTZUNG DER INTERNETPLATTFORM

**Frage:**

Wie oft würden Sie eine Internetplattform zum Thema Stressprävention benutzen?

<b>Geplante Häufigkeit der Nutzung</b>	<b>%</b>
Regelmässige Nutzung der Plattform	10
Nutzung nach Bedarf	78
Ich weiss nicht	12
Total	100

N = 51

### 3.2.4 GRÜNDE ZUR NUTZUNG (MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH)

**Frage:**

Was könnten ihre Gründe sein, die Internetplattform zu benutzen?

<b>Gründe zur Nutzung</b>	<b>%</b>
allgemeine Bewältigung von Stress, nicht limitiert auf Stress am Arbeitsplatz	51
mehr Wissen erwerben für sich selbst	29
Ressource, Quelle für Hilfe für andere	25
Stressbewältigung speziell im Arbeitsbereich	21
Prävention	11
Veränderungen einleiten auf organisatorischer Ebene	6
Interaktivität	6
Total	100

N = 51, durchschnittliche Zahl der genannten Antworten pro Person: 1.5

### 3.2.5 KRITERIEN ZUR BEURTEILUNG DER QUALITÄT EINER KÜNFTIGEN INTERNETPLATTFORM (MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH)

**Frage:**

Das Wort „Qualität“ hat im Zusammenhang mit einer Internetplattform verschiedene Bedeutungen. Wie nehmen Sie diese Qualität wahr und nach welchen Kriterien würden Sie diese bei einem Besuch der Plattform beurteilen?

Basis für Beurteilung der Qualität	%
Funktionalität:	
- Benutzerfreundlichkeit	63
- Geschwindigkeit auf technischer Ebene	24
- Menge der Informationen	20
- Links zu weiterführende Informationen	20
- Verständlichkeit der Sprache	16
Nützlichkeit	37
Aussagekraft	31
Aktualität	25
Design	22
Interaktiv sein	12
Anonymität	8
Andere	5

N = 51, durchschnittliche Zahl der genannten Antworten pro Person: 2.9

### 3.2.6 AKTUELLE NUTZUNGSGEWOHNHEITEN DES INTERNETS

**Frage:**

Welche der folgenden Beschreibungen trifft am genauesten Ihre Internetbenutzungsgewohnheiten?

Internet-Nutzungsgewohnheiten	%
hauptsächlich für Kommunikation (E-Mail)	10
hauptsächlich als Informationsquelle (Surfen)	6
Für beide Zwecke gleichermassen	84
Total	100

N = 51

### 3.2.7 VORTEILE DES INTERNETS (MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH)

**Frage:**

Wenn Sie das Internet mit traditionellen Mitteln wie Bücher oder Seminare vergleichen, welche Vorteile bringt Ihrer Meinung nach ein internetbasiertes Stresspräventionsprogramm?

Vorteile	%
bequemer Zugang, niedrige Hemmschwelle etc.	63
schnelle Verfügbarkeit / Zeitersparnis	43
Aktualität	25
breitere Auswahl der Möglichkeiten	22
Interaktion	20
gezielte Suche	12
Kosteneinsparung	10
ansprechende Form, animierende Art	10
Anonymität	8
Weitergabe von Informationen	2
andere Bemerkungen	8

N = 51, durchschnittliche Zahl der genannten Antworten pro Person: 2.2

### 3.2.8 EINFLUSS DER TRÄGERSCHAFT AUF GLAUBWÜRDIGKEIT

**Frage:**

Macht es für Sie einen Unterschied, ob es sich bei der Trägerschaft der Internetplattform um ein Bundesamt, eine Universität, ein Stiftung oder eine kommerzielle Gruppe handelt, z.B. ein Pharmaunternehmen oder eine Bank?

Einfluss der Trägerschaft	%
eindeutig ja - Sponsor ist unbedingt wichtig, spielt eine Rolle	53
eindeutig nein - Sponsor ist überhaupt nicht wichtig, spielt keine Rolle	24
gemischtes Bild - Sponsor ist Einflussfaktor, z.B. je nach Thema	16
nicht klar	7
Total	100

N = 51

### 3.2.9 EMPFEHLUNGEN VON POTENTIELLEN NUTZERN (MEHRFACHANTWORTEN MÖGLICH)

**Frage:**

Die Arbeitsgruppe möchte ihre eigenen Ideen mit Vorschlägen von Befragungsteilnehmern ergänzen. Haben Sie Empfehlungen, die Ihnen für die Entwicklung der Internetplattform als wichtig erscheinen?

Empfehlungen	%
Nützlichkeit	41
Funktionalität ( <i>Geschwindigkeit, Benutzerfreundlichkeit</i> )	33
Interaktion	22
Erziehungspotential	18
Aussagekraft	14
Informationen über breitere Auswahl an Möglichkeiten	14
Design	12
Anonymität	8
Bekanntmachung der Plattform	8
Kosteneinsparung	4
andere Bemerkungen	24

N = 51 durchschnittliche Zahl der genannten Antworten pro Person: 1.9

## 4 DISKUSSION UND EMPFEHLUNGEN FÜR EINE INTERNETPLATTFORM ZU STRESSABBAU UND PRÄVENTION

Aufgrund der ausgewerteten Fragebogen und Interviews könnten die eingangs gestellten Fragen beantwortet werden.

1. Ist die Öffentlichkeit am Thema Berufsstress interessiert? Wenn ja, wer sind die möglichen Nutzerinnen und Nutzer einer Internetplattform zu Stressabbau und -prävention und welches sind die relevanten Themen?
2. Ist das Internet ein geeignetes Medium, um den Interessierten Informationen zu Stressabbau und -prävention anzubieten?
3. Welche Faktoren beeinflussen den Gebrauch einer entsprechenden Internetplattform? Welche Faktoren laden zum Gebrauch ein, welche halten den Benutzer davon ab?
4. Eignet sich ein internetbasierter Ansatz zu Stressabbau und -prävention für kleine und mittelgrosse Unternehmen KMU?

### 4.1 ZU FRAGE EINS:

Ist die Öffentlichkeit am Thema Berufsstress interessiert? Wenn ja, wer sind die möglichen Benutzerinnen und Benutzer einer Internetplattform zu Stressabbau und -prävention und welches sind die relevanten Themen?

#### 4.1.1 ÖFFENTLICHES INTERESSE

Bevor man weiter in eine Plattform zu Stressabbau und -prävention investiert, muss diese Frage beantwortet werden. Die Antwort lautet «Ja». Die Öffentlichkeit ist an diesem Thema interessiert. Dieses Urteil gründet auf: (1) der relativ hohen Zahl der Mitarbeitenden und Verantwortlichen, die innerhalb des kurzen Zeitrahmens an der Umfrage aktiv teilgenommen haben (nämlich 360 Mitarbeitende und 265 Patrons/Personalverantwortliche); (2) auf den ermutigenden Anregungen bei der Entwicklung der Fragebogen und während die Telefoninterviews; (3) und nicht zuletzt auf dem grossen Interessen der Medien in dieser Frage.

Die Personen, die an der Umfrage teilnahmen, hatten aus einer Liste mit Berufsstressrelevanten Themen diejenigen zu wählen, die für sie von besonderem Interesse sind (Kap. 3.1.16). Im Durchschnitt wurden rund 7 Themen pro Teilnehmer angegeben. Dies legt den

Schluss nahe, dass die Befragten Patrons, Personalverantwortlichen und Mitarbeitenden mehr als ein nur oberflächliches Interesse am Thema Berufsstress haben.

#### 4.1.2 WER SIND DIE MÖGLICHEN NUTZER?

Bevor man zur Interpretation der Resultate der Machbarkeitsstudie übergeht, ist zu bedenken, dass die Antwortenden eine Gruppe von potenziellen Nutzern einer geplanten Internetplattform darstellen und nicht eine repräsentative Auswahl der erwerbstätigen Bevölkerung in der Schweiz.

Da es sich bei der geplanten Internetplattform zu Stressabbau und -prävention um ein Projekt handelt, das den Gebrauch einer relativ neuen Technologie als Lösungsansatz zu Problemen am Arbeitsplatz untersucht, muss angenommen werden, dass Branchen, die bereits oder intensiv mit dieser Technologie arbeiten, bei dieser Umfrage überproportional repräsentiert sind. Aus dem gleichen Grund kann angenommen werden, dass die Antwortenden den potenziellen zukünftigen Nutzer einer Internetplattform entsprechen.

55% der Mitarbeitenden, die den Fragebogen ausgefüllt haben, waren Männer und 45% waren Frauen (Kap. 3.1.2). Sie weisen im Vergleich zur Gesamtbevölkerung ein überdurchschnittlich hohes Bildungsniveau auf (Kap. 3.1.3).

#### 4.1.3 BRANCHEN

Insgesamt waren die Verwaltung, das Gesundheitswesen und die Sozialdienste am stärksten vertretenen (Kap. 3.1.4). Bei der Fragebogenversion für die Patrons und Personalverantwortlichen, folgten als nächste Berufsgruppen Vertreter der chemischen und pharmazeutischen Industrie, der öffentlichen und privaten Dienstleistungen, des Gastgewerbes, und der IT-Branche. Die folgenden Branchen waren schwach bis gar nicht vertreten: Landwirtschaft, Bergbau, Energie- und Wasserversorgung, Bau- und die Immobilienbranche.

Beim Fragebogen für Mitarbeitende folgten auf die ebenfalls an der Spitze stehenden Arbeitnehmenden aus Verwaltung, Gesundheitswesen und Sozialdienste, die IT-Branche, die Forschung und Entwicklung, das Unterrichtswesen, die öffentlichen und privaten Dienstleistungen, die pharmazeutische und chemische Industrie, sowie das Bank- und Versicherungswesen. Auch hier waren schwach bis gar nicht vertreten: Land- und Forstwirtschaft, Bergbau, Energie- und Wasserversorgung, Bau- und die Immobilienbranche.

Zur Vermeidung von Missverständnissen soll hier nochmals hervorgehoben werden, dass die verschiedenen Berufsgruppen nicht proportional zu ihrer Grösse vertreten sind, sondern dass die Umfrage vielmehr widerspiegelt, in welchen Branchen ein guter Internetzugang gewährleistet ist. Besonders stark vertreten waren auch Berufsverbände und Organisationen,

die auf die Anfrage zur Teilnahme positiv reagiert hatten. Einige Firmen waren bereit, in ihrer Betriebszeitung über die Umfrage zu berichten, andere taten dies nur ungern oder gar nicht.

#### 4.1.4 THEMEN MIT DEM GRÖSSTEN INTERESSEN-POTENTIAL FÜR ZUKÜNFTIGE BENUTZER

Sowohl Verantwortliche wie Mitarbeitende bezeichneten ähnliche Themen als besonders interessant (Kap. 3.1.16). Insgesamt war das am häufigsten gewählte Thema: «den Stressursachen entgegenwirken», das von 73% der Teilnehmer ausgewählt wurde. An zweiter Stelle folgte «Checklisten und Fragebogen, mit denen man sein Stressniveau messen kann» (Mitarbeitende) bzw. «Checklisten, mit denen man das Stressniveau am Arbeitsplatz messen kann» (Patrons, Personalverantwortliche). Im Weiteren stiessen die nachfolgenden Themen auf grosses Interesse bei den Befragten: «körperliche und psychische Auswirkungen von Stress», «Tipps und Strategien zu zwischenmenschlichen Themen am Arbeitsplatz», «allgemeine Vorbeugungsmassnahmen gegen die negative Wirkung von Stress», «Ausgleich zwischen Arbeit und Privatleben» sowie «Arbeitsplatzgestaltung, Arbeitsorganisation und Arbeitssicherheit».

#### 4.2 ZU FRAGE ZWEI:

Ist das Internet ein passendes Mittel, um den Interessierten Informationen zu Stressabbau und -prävention anzubieten?

Die Antwort auf diese Frage kann aufgrund der eingegangenen Antworten ebenfalls bejaht werden. Dafür sprechen die bereits erwähnten und in den Antworten bestätigten Vorteile des Internets, die Gewohnheiten im Umgang mit dem Internet (Kap. 3.2.6), die geäusserten Erwartungen an eine zukünftige Internetplattform (Kap. 3.2.9) sowie der breite Zugang zum Internet am Arbeitsplatz (Kap. 3.1.10).

Die Befragten wurden aufgefordert, Vor- und Nachteile einer Internetplattform zu Stressabbau und Prävention aufzulisten. Wie im Abschnitt über die Auswertung zusammengefasst, erstellten die Befragten eine lange Liste der als Vorteile (Kap. 3.2.7) angesehenen Aspekte.

Viele Befragten gaben an, dass sie im Vergleich zu traditionelleren Quellen der Information über Berufsstress, wie etwa Bücher und Seminare, das Internet als eine schnellere und einfachere Informationsquelle betrachteten. Unter den weiteren Vorteilen nannten sie auch die Möglichkeit, Informationen von zu Hause oder vom Arbeitsplatz aus – und zwar zu jeder beliebigen Tageszeit – beziehen zu können sowie die Möglichkeit, sich interaktiv zu informie-

ren, schnelles Feedback zu erhalten (z.B. über Checklisten) und Themen an ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen zu können.

Das Internet ist auch dazu geeignet, einer Palette von schon bestehenden Angeboten weitere Module hinzuzufügen und bereits existierende Ausbildungs- und Weiterbildungsprogramme zu ergänzen.

Die Antworten der Patrons/Personalverantwortlichen ergaben folgende Informationen über den Zugang zum Internet: Über die Hälfte gab an, dass alle Mitarbeitenden Zugang zum Internet haben und weitere 42%, dass wenigstens ein Teil der Mitarbeitenden am Arbeitsplatz Zugang zum Internet haben.

Zusammenfassend lässt sich somit sagen, dass das Internet als nützliches Instrument für Fragen zum Thema Berufsstress betrachtet wird und dass das Potenzial an Personen, die in der Lage sind, eine solche Internetplattform vom Arbeitsplatz aus zu benutzen, in der Schweiz sehr gross ist.

## 4.3 ZU FRAGE DREI:

Welche Faktoren beeinflussen den Gebrauch einer entsprechenden Internetplattform? Welche Faktoren laden zum Gebrauch ein, welche halten den Benutzer davon ab?

### 4.3.1 PERSÖNLICHE FAKTOREN – DIE SUCHE NACH ANTWORTEN AUF EIN PROBLEM

Es ist bekannt, dass Personen, die merklich unter einem Problem leiden, eher dazu neigen, sich genauer darüber zu informieren. Im Fragebogen wurde deshalb auch nach der Stresssituation am Arbeitsplatz gefragt (Kap. 3.1.6) sowie nach dem Ausmass, der durch Stress verursachten negativen Auswirkungen auf die Qualität der Arbeit (Kap. 3.1.8). 50% der Mitarbeitenden und 51% der Patrons/Personalverantwortlichen gaben an, dass sie Stress in «starkem» oder «sehr starkem» Ausmass erleben.

Im Vergleich dazu bezeichneten 25% der Teilnehmer der im Jahr 2000 vom seco durchgeführten Studie das Ausmass des erlittenen Stresses als «stark» oder «sehr stark». Dieser Vergleich lässt den Schluss zu, dass die Online-Umfrage in erhöhtem Ausmass Personen erreichte, die vom Stress negativ betroffen sind.

Rund 24 % der Verantwortlichen gaben an, dass Stress in ihrem Betrieb oft bis sehr oft zu einer Beeinträchtigung der Qualität der Arbeitsleistung führt. Für weitere 50 % der antwortenden Personalverantwortlichen ist dies mindestens „manchmal“ der Fall.

Diese Resultate zeigen, dass sich die meisten der an der Umfrage beteiligten Patrons/Personalverantwortlichen bewusst sind, dass sich eine stressgeladene Arbeitssituation auch negativ auf den Geschäftserfolg auswirkt. Daraus kann wiederum abgeleitet werden, dass die geplante Internetplattform auch bei den Patrons und Personalverantwortlichen auf breite Akzeptanz stossen wird.

Bei der Befragung mittels Interview wurde im ersten Teil danach gefragt, wie oft der Teilnehmer die Internetplattform einsetzen würde (Kap. 3.2.3). 78% antworteten, dass sie dieses Angebot eher bei Bedarf als regelmässig oder präventiv benutzen würden. Im späteren Teil des Interviews wurde mit offenen Fragen nach den Gründen für die Nutzung der Internetplattform gefragt (Kap. 3.2.4). Etwa zwei Drittel der Antworten lassen sich der Kategorie "reagierende Benutzer" zuordnen. Dazu gehört u.a., dass nach Informationen gesucht würde, wie man mit Stress im eigenen Leben und mit Problemen am Arbeitsplatz umgehen soll, oder welche Informationen an andere betroffene Menschen weitergegeben werden können. Im Vergleich dazu konnte ein Drittel der Antworten unter der Kategorie "pro-aktiv" zusammengefasst werden - d.h. Leute, die das Webangebot im Hinblick auf Informationen zur Vorbeugung von berufsbedingtem Stress, zur Programmplanung und zur Erweiterung ihres Allgemeinwissens nutzen würden.

Auch aus diesen Antworten kann geschlossen werden, dass es eine beträchtliche Anzahl Erwerbstätiger gibt, welche die geplante Internetplattform nutzen würden. Diese Ansicht wird dadurch verstärkt, dass viele Befragte aus eigenem Antrieb ermutigende Bemerkungen zum gegenwärtigen und geplanten Projekt machten und der Ansicht waren, es sei eine nützliche und lohnenswerte Sache; dass sie sich darauf freuen würden, eine entsprechende Internetplattform zu besuchen, sobald diese betriebsbereit sei.

## 4.3.2 KONTEXTFAKTOREN

Weil Kontextfaktoren die effektive Nutzung eines Angebotes zur Stressbewältigung stark beeinflussen können, wurden auch Fragen in Bezug auf das Ausmass (Kap. 3.1.6) und den Umgang mit Stresssituation am eigenen Arbeitsplatz gestellt (Kap. 3.1.7). Wir wollten zudem auch wissen, ob am Arbeitsplatz eine ausreichende Vertrauenssituation bestehe, so dass das Webangebot auch vom Arbeitsplatz aus genutzt würde (Kap. 3.1.13).

Auch entsprechende Ressourcen - wie beispielsweise das Vorhandensein einer Anlaufstelle (Kap. 3.1.9) sowie die Möglichkeiten zur Weiterbildung innerhalb des beruflichen Rahmens wurden erfragt (Kap. 3.1.11 und 3.1.12), um mögliche Synergien zwischen der geplanten Internetplattform und den in den Firmen stattfindenden Aktivitäten zur Gesundheitsförderung aufzuspüren.

Eines der auffälligsten Ergebnisse dieser Studie war der Kontrast zwischen dem, was die Betroffenen persönlich in Bezug auf Berufsstress erleben, und der Haltung sowie den vorherrschenden Normen an ihrem Arbeitsplatz. Viele die ein hohes Stressniveau angeben, sind bereit an einer Umfrage zum Thema Stress am Arbeitsplatz teilzunehmen. Oft sendet ihre Arbeitsumgebung jedoch Signale aus, die zu verstehen geben, der erlittene Berufsstress sei ihre persönliche Angelegenheit und liege in ihrer alleinigen Verantwortung. Häufig wird das Thema „Stress“ auch gar nicht angesprochen – und auch in diesen Fällen bleiben die darunter Leidenden auf sich selbst gestellt.

Unsere Umfrage bestätigt dieses Verhalten: 27% der Patrons/ Personalverantwortlichen und 37% der Mitarbeitenden gaben an, dass an ihrem Arbeitsplatz Berufsstress als etwas angesehen wird, das allein Sache des einzelnen Mitarbeiters ist. Weitere 28% der Verantwortlichen und 30% der Mitarbeitenden erklärten, dass das Management, selbst wenn das Vorhandensein von Stress am Arbeitsplatz von der Geschäftsleitung erkannt wurde, nicht über das Thema spreche. Dies scheint Ausdruck der offenbar weit verbreiteten Ansicht zu sein, wonach Stress ein Zeichen persönlicher Schwäche sei und deshalb tabuisiert wird.

In den mündlichen Interviews – die als Teil der Fragebogenentwicklung durchgeführt wurden – wurde offensichtlich, dass viele Personen in Führungspositionen glauben, dass Berufsstress ein Thema ist, das von den Mitarbeitenden hochgespielt wird, die sich über ihre Situation beklagen und deren Schwere übertreiben.

Die oben geschilderten Ansichten finden sich auch in Medienberichten, in denen von Wirtschaftsleuten und Politikern häufig die Meinung vertreten wird, beruflicher Stress sei gut und leistungsförderlich und liege in der alleinigen Verantwortung des Einzelnen. Selten wird in öffentlichen Darstellungen die Meinung vertreten, dass auch die Patrons und Personalverantwortlichen für das Entstehen stressgeladener Arbeitssituationen, resp. für deren Verhinderung eine Mitverantwortung tragen.

### 4.3.3 DER UMGANG MIT BERUFSBEDINGTEM STRESS IN DER GEGENWÄRTIGEN PRAXIS

29% der Patrons/Personalverantwortlichen und 21% der Mitarbeitenden gaben an, dass in ihrer Firma über Stress am Arbeitsplatz gesprochen wird und schon mindestens einmal Gegenmassnahmen ergriffen wurden (Kap. 3.1.7), und von 11% der Verantwortlichen und 3% der Mitarbeitenden war zu erfahren, dass ihre Firma *dauernde* Massnahmen gegen Berufsstress ergreife. Diese Zahlen stellen einen ermutigenden Anfang dar, wenn man bedenkt, welche hohen volkswirtschaftlichen Kosten krankmachender Stress verursacht.

Ein Hauptzweck dieser Machbarkeitsstudie war es, die Frage zu klären, ob es lohnenswert ist, weiter in die Entwicklung einer Internetplattform zu Stressabbau und -prävention zu in-

vestieren. Interessant waren aber auch einige überraschende Befunde. Es wird erwartet, dass Personen, die am Arbeitsplatz Angebote zum Umgang mit Stress erhalten (Kap. 3.1.7), ihr eigenes Stressniveau tiefer einstufen würden als jene, die auf solche Hilfestellungen verzichten müssen. Entgegen der obigen Erwartung konnten wir in Bezug auf den eigentlichen Berufsstress keine Unterschiede zwischen den beiden Gruppen feststellen. Dies lässt sich auf verschiedene Weise deuten. Es könnte sein, dass Methoden angewendet werden, die zwar auf die tatsächlichen Ursachen gerichtet, aber nicht genügend wirkungsvoll sind. Möglicherweise sind es auch Angebote, die vornehmlich auf das Verhalten abzielen an den stressverursachenden Verhältnissen nichts ändern.

Um die Synergien zwischen der geplanten Internetseite und den vorhandenen Ressourcen innerhalb einer Firma zu beurteilen, wurden die Personalverantwortlichen gefragt, ob in ihrer Firma eine Anlaufstelle zum Thema Stress vorhanden ist (Kap. 3.1.9). Obschon 30% der Patrons/Personalverantwortlichen diese Frage bejahten, ergab sich kein Zusammenhang mit dem von den Befragten angegebenen Stressniveau. Auch dieser Befund lässt sich auf verschiedene Weise interpretieren: Das Angebot ist bei den Mitarbeitenden zu wenig bekannt oder wird nicht genutzt; in den Personaldiensten sind zwar Fachleute mit einer psychologischen Ausbildung tätig, deren Kenntnisse und Fähigkeiten werden aber kaum für stressmindernde Programme genutzt.

Dass im allgemeinen ein Bedarf für Hilfestellungen zur Verhütung von Stress besteht, wird durch den Umstand bekräftigt, dass 58% der Patrons/ Personalverantwortlichen aussagten, dass es in ihrer Firma keine Ressourcen zum Umgang, resp. zur Verhütung von Stress gebe. Für Mitarbeiter in solchen Betrieben kann die geplante Internetplattform eine wichtige erste Anlauf- und Informationsstelle sein (z.B. mit Checklisten zur Analyse von Problemsituationen, mit informativen Artikeln und mit Datenbanken mit einschlägigen Adressen von Fachpersonen sowie mit Zugängen zu Online-Beratungsstellen). Eine Auswahl von Dienstleistungen und Informationen kann mit einer Internetplattform zentral zur Verfügung gestellt werden. Dies ist insbesondere auch für kleine und mittelgrosse Unternehmen von Interesse, die sich kein spezialisiertes Personal leisten können.

Ein weiterer interessanter Befund ist, dass 11% der Patrons/ Personalverantwortlichen angegeben, nicht wissen, ob in ihrem Unternehmen die Dienste einer Fachperson angeboten werden. Dies deutet darauf hin, dass möglicherweise in vielen Betrieben solche Ressourcen vorhanden wären, aber nicht genutzt werden.

#### 4.3.4 ZUGANG ZU WEITERBILDUNGSANGEBOTEN ZUM THEMA «STRESS AM ARBEITSPLATZ» VIA ARBEITGEBER ODER BERUFSVERBÄNDE

Die Teilnehmer der Umfrage wurden gefragt, ob ihre Arbeitgeber oder ihr Berufsverband Zugang zu ständiger Weiterbildung zum Thema Berufsstress anbiete. 45% der Patrons/ Personalverantwortlichen gaben an, dass die Mitarbeitenden über den Arbeitsplatz Zugang zu Informationen über Berufsstress hätten und 36%, dass dies bei ihnen nicht der Fall sei (Kap. 3.1.12). Nur 21% der Mitarbeitenden erklärten, dass sie im Zusammenhang mit ihrer Arbeit oder ihrem Beruf Informationen über Berufsstress erhalten hätten (Kap. 3.1.11). 32% sagten, dass sie zwar daran interessiert seien, weitergehende Informationen über das Thema zu erhalten, aber nicht wüssten, wo man diese Informationen erhalten könnte.

Beide Gruppen – Patrons/Personalverantwortlichen und Mitarbeitende – stellen potentielle zukünftige Benutzer dar, welche die geplante Internetplattform in unterschiedlicher Weise nutzen könnten.

Für diejenigen, die bereits über Arbeitgeber oder Berufsverband in den Genuss einer permanenten Weiterbildung kommen, kann die geplante Internetplattform zu Stressabbau und Stressprävention ein virtuelles Zentrum sein, das sie zusätzlich zu den besuchten Kursen nutzen, um ihre Kenntnisse zu vertiefen. Die Plattform kann dafür eingesetzt werden, den persönlichen Fortschritt zu messen – zum Beispiel durch den Einsatz entsprechender Checklisten. Eine adäquat ausgestaltete Internetplattform zu Stressabbau und Stressprävention kann folglich auch dazu eingesetzt werden, das Wissen aus Weiterbildungskursen praktisch umzusetzen.

Für diejenigen, die via Arbeitsplatz keinen Zugang zu ständiger Weiterbildung haben – und das sind nicht wenige – kann die Internetplattform eine Quelle der Information zur Vorbeugung und zum Abbau von Stress am Arbeitsplatz sein. Die Internetplattform kann nicht nur Informationen über Artikel zum Berufsstress anbieten, sondern auch als Bindeglied zu lokalen Gruppen, Weiterbildungsprogrammen, Fachpersonen und anderen Ressourcen dienen. Langfristig könnte die Internetplattform auch ein webbasiertes Training anbieten – als eine Möglichkeit, den Bedarf an Weiterbildungsprogrammen zu decken.

Bei der Analyse der Daten bezüglich der ständigen Weiterbildung fällt auf, dass jene Antwortenden, die über einen Zugang zu den Weiterbildungskursen verfügen, im Mittel ein etwas tieferes Niveau an beruflichem Stress angeben. Diese Feststellung könnte Anlass sein, der Frage nachzugehen, ob sich bereits das Angebot von Weiterbildungsprogrammen als solches stressmindernd auswirkt resp. dazu befähigt, mit stressverursachenden Faktoren besser umgehen zu können.

#### 4.3.5 VERTRAUEN BETREFFEND DER NUTZUNG EINER ENTSPRECHENDEN INTERNETPLATTFORM VOM ARBEITSPLATZ AUS

Einige der Anmerkungen, die die Befragten während der Interviews vor der Online-Befragung machten, geben einen Einblick in die Art von Problemen, mit denen die Mitarbeitenden konfrontiert werden könnten, wenn sie eine Internetplattform zu Stressabbau und -prävention besuchen würden. Ein anschauliches Zitat hierzu: «Ich würde zögern, ein Programm zur Stressmessung von meinem Arbeitsplatz aus zu benutzen, weil ich nicht möchte, dass irgend jemand, und schon gar nicht mein Chef, erfährt, wie ich dabei abschneide. Sie könnten das bei der Beurteilung meiner Person und meiner Leistungen gegen mich verwenden. Und wie könnte ich sicher sein, dass mich bei diesem Test niemand beobachtet – und meine Testresultate erfährt?»

Obschon 19% der Mitarbeitenden angaben, dass sie eine solche Internetplattform nur von zu Hause aus benutzen würden, sagten 50%, dass sie hinsichtlich der Wahrung der Privatsphäre an ihrem Arbeitsplatz volles Vertrauen hätten und eine solche Internetplattform ohne Zögern bei der Arbeit benutzen würden (Kap. 3.1.13). Weitere 28% gaben an, dass sie die Internetplattform bei der Arbeit benutzen würden, auch wenn sie bezüglich der Wahrung der Privatsphäre einige Bedenken hätten. Diese Zahlen lassen den Schluss zu, dass Mangel an Vertrauen für die Mehrheit der potenziellen Benutzer kein Hinderungsgrund wäre, entsprechende Informationen vom Arbeitsplatz aus zu beziehen, auch wenn sie nicht alle davon überzeugt sind, dass die Privatsphäre nicht in irgendeiner Weise tangiert würde.

Es ist wichtig, dass Mitarbeitende, die vom Arbeitsplatz aus auf die Internetplattform zugreifen, die Einstellung ihrer Arbeitgeber betreffend Wahrung der Privatsphäre im Voraus abgeklärt haben. Auch wenn dies gesetzlich verboten ist, besteht oft mindestens ein Misstrauen, dass der Arbeitgeber die Internet-Benutzung seiner Angestellten routinemässig überwachen könnte.

#### 4.3.6 FINANZIELLE FRAGEN UND IHR EINFLUSS AUF DIE NUTZUNG DER INTERNETPLATTFORM

Die Mehrheit der Teilnehmer beider Gruppen erklärte, dass sie eine solche Internetplattform wahrscheinlich eher benutzen würde, wenn sie kostenlos wäre (Kap. 3.1.17 und 3.1.18).

Wenn ein Arbeitgeber massgeschneiderte Dienstleistungen zur Verfügung stellen möchte oder wenn Angestellte auf individuelle Dienstleistungen zugreifen möchten, gibt es einige Befragte, die angeben, dass sie bereit wären, für die Internetangebote zu bezahlen. Dies auf der Grundlage von zwei Zahlungsmodellen: 27% der Mitarbeitenden und 19% der Patrons/Personalverantwortlichen erklärten sich bereit, für Dienstleistungen oder Informationen

im Falle eines bestehenden Bedarfs zu bezahlen. Weitere 11% der Patrons/ Personalverantwortlichen erklärten sich auch bereit, eine monatliche Abonnementsgebühr für Informationen oder Dienstleistungen der Internetplattform zu bezahlen. Nichtsdestotrotz: Im Anfangsstadium der Plattform würde ein kostenloser Zugang helfen, eine möglichst grosse Anzahl von Benutzern anzusprechen.

20% der Patrons/Personalverantwortlichen antworteten, dass sie ihren Angestellten keine solchen Angebote zur Verfügung stellen würden, selbst wenn diese kostenlos wären. Es ist denkbar, dass diese Befragten der Meinung sind, eine solche Hilfe sei nicht notwendig oder nutzlos. Es könnte allerdings auch ein Ausdruck ihrer Firmenkultur sein – und zwar insofern, als sie Stress bezogene Fragen oder internetbasierte Vermittlung von Informationsmaterial über die Gesundheit für eine Privatangelegenheit halten.

Was auch immer die Gründe sein mögen, die letztgenannte Gruppe ist nicht gross und sollte uns nicht davon abzuhalten, die Idee einer Internetplattform zu Stressabbau und -prävention zu verwirklichen. Dennoch unterstreicht die Zahl der Patrons/Personalverantwortlichen, die einer solchen Internetplattform gegenüber eher negativ eingestellt sind, die Notwendigkeit, allen Interessierten entsprechende Angebote direkt und kostenlos zugänglich zu machen; das heisst zum Beispiel von zu Hause aus und nicht nur via Arbeitsplatz. Ein freier Zugang würde den interessierten Mitarbeitenden erlauben, sich privat zu informieren, das heisst unabhängig davon, was ihre Arbeitgeber davon halten.

#### 4.4 ZU FRAGE VIER:

Eignet sich ein internetbasierter Ansatz zu Stressabbau und -prävention für kleine und mittelgrosse Unternehmen KMU?

Eines der Ziele der Machbarkeitsstudie war es, die Bedürfnisse der kleinen und mittleren Unternehmen zu berücksichtigen. Das Feedback nach Firmengrösse belegt in der Tabelle in Kapitel 3.1.5, dass dieses Ziel in der Tat erreicht wurde, da 52 % der Befragten von kleinen und mittelgrossen Firmen (KMU) stammen, das heisst Unternehmen mit weniger als 250 Angestellten.

Die Gesundheit der Mitarbeiter zu schützen stellt für die KMU eine spezielle Herausforderung dar, weil sie im Gegensatz zu grösseren Firmen meistens über weniger Ressourcen verfügen, die sie für Gesundheit und Wohlbefinden einsetzen könnten.

Die Ergebnisse dieser Umfrage zeigen, dass die gemachten Angaben über den persönlichen Stress und die in der Arbeit bemerkten Qualitätseinbussen, die dem Berufsstress zuzuschreiben sind, auf ähnlichem Niveau lagen, unabhängig von der Firmengrösse und dies, obwohl KMU im Vergleich zu grösseren Unternehmen weniger Ressourcen einsetzen können, um entsprechende Probleme zu lösen.

Von den 595 Antwortenden – Mitarbeitende und Patrons/Personalverantwortliche – stammte die Hälfte von KMU. Dies deutet eindeutig darauf hin, dass der Zugang zu Informationen über Berufsstress durch das Internet für die Mehrheit der KMU kein technisches oder organisatorisches Problem darstellen würde. Gestützt wird dieses Ergebnis durch eine Untersuchung des seco über die Internetbenutzung (Sieber, 2002).

Zusätzlich zu den allgemein zugänglichen Informationen über Vorbeugung gegen Stress und zum Stressabbau am Arbeitsplatz, könnten Programme entwickelt werden, die speziell auf die Bedürfnisse einzelner Firmen oder Branchen zugeschnitten sind.

Verglichen mit denjenigen aus grösseren Firmen, berichteten die Befragten aus den KMU, dass sie vom Arbeitsplatz aus weniger Zugangsmöglichkeiten zu ständiger Weiterbildung zum Thema Berufsstress hätten. Es liess sich bei den Mitarbeitenden auch die Tendenz feststellen, dass sie nicht wussten, woher sie Informationen über entsprechende Weiterbildung beziehen können.

Dies könnte ein weiteres Einsatzgebiet für die Internetplattform sein. Sie könnte auf geeignete Kursangebote aufmerksam machen und allenfalls auch direkt ein internetbasiertes Training anbieten.

## 5 EINIGE ABSCHLIESSENDE GEDANKEN

### 5.1 ZUGANG ZUM INTERNET IN UNSERER GESELLSCHAFT

Einige Leute sagen mit Recht, dass ein Internet basierter Ansatz zur Informationsvermittlung nicht Menschen aller sozioökonomischen Schichten und aller Berufe erreicht. Wir sind mit dieser Feststellung einverstanden. Nicht jeder hat Zugang zu dieser Technologie, die verhältnismässig neu ist. Wir glauben jedoch, dass die Nutzung des Internets stetig zunimmt und sich mit der Zeit in weiten Kreisen der Bevölkerung als Selbstverständlichkeit durchsetzen wird.

Da es sich hier um ein Internet basiertes Projekt handelt, ist es nicht weiter verwunderlich, dass viele Antwortende ein hohes Bildungs- und Ausbildungsniveau aufweisen. In Bezug auf Innovationen gehören Menschen mit höherer Ausbildung zu den ersten, die dazu Zugang haben und diese Neuentwicklungen annehmen. Je mehr Leute mit der Zeit eine neue Technologie annehmen, desto unbedeutender wird dabei die Frage des Bildungsniveaus. Man kann die Entwicklung der Internet-Nutzung mit der des Telefons vergleichen. Zuerst war es eine Neuheit und seine Verwendung blieb zuerst den Leuten mit höheren Einkommen vorbehalten. Mit der Zeit hielt das Telefon aber Einzug in alle Kreise der Bevölkerung. Wir erwarten, dass sich die Nutzung des Internets in der gleichen Weise bei der Bevölkerung durchsetzen und sich für die Mehrheit der Menschen zu einem ganz normalen Kommunikationsmedium entwickeln wird.

### 5.2 EINSTELLUNGEN GEGENÜBER STRESS

Der Zweck dieser Studie war, abzuklären, ob das Internet als Mittel zur Informationsverbreitung über krankmachenden Stress dienen könnte. Im Laufe dieses Projektes tauchten einige Aspekte immer wieder auf, die zum Schluss nochmals deutlich angesprochen werden sollen.

Eine bedeutende Minderheit der Befragten – besonders solche in leitenden Positionen – vertrat die Ansicht, dass Stress gut sei. Diese Sichtweise könnte teilweise in der Tatsache begründet sein, dass viele Leute die Begriffe „Herausforderung“ und „Druck“ (manchmal auch als Eustress- oder guter Stress bezeichnet) mit allen Arten von Stress verwechseln - auch wenn letzterer dauerhaft und unvermindert anhält und sowohl für die Gesundheit als auch für die Produktivität schädlich ist.

Was vielen Leuten in ihrem Verständnis des Begriffs „Berufsstress“ fehlt, ist die Einsicht, dass Stress nicht nur aus der Reaktion einer Einzelperson auf Situationen am Arbeitsplatz besteht, sondern auch das Resultat einer globalen Unternehmenspraxis sein kann. Die Tat-

sache, dass zusätzlich zu den individuellen Faktoren, unternehmerische Faktoren wie Management-Tätigkeiten, Arbeitsbedingungen und Firmenkultur eine wichtige Rolle in der Entstehung von krankmachendem Stress am Arbeitsplatz spielen, scheint sich noch nicht durchgesetzt zu haben

Deshalb wäre es angebracht, sich nicht nur auf die Entwicklung der Internetplattform zum Thema „Stress am Arbeitsplatz“ zu beschränken, sondern auch darüber nachzudenken, wie man die Firmenkultur dahingehend ändern könnte, dass die Informationen, die über die Internetplattform angeboten werden, innerhalb des Betriebs besser genutzt werden können.

Das könnte der Anstoss zu einer Bewusstseinskampagne werden, die nicht notwendigerweise ans Internet gebunden sein muss, sondern in einem breiteren Rahmen stattfinden könnte - zum Beispiel durch Weiterbildungsprogramme, Journale und Zeitschriften, die Verantwortliche ansprechen sollen, oder Medienkampagnen, die den Zusammenhang zwischen Berufsstress und Managementpraxis deutlich machen.

## 6 ABSCHLIESSENDE BEMERKUNGEN

Gestützt auf die Zahl und die Art von Antworten, die wir bei der Machung dieses Projektes erhalten haben, stellen wir fest, dass die Öffentlichkeit ein starkes Interesse an diesem Thema bekundet. Wir haben auch bemerkt, dass die Leute, die in KMUs arbeiten, grosses Interesse für das Internet als Quelle von Informationen über Berufsstress zeigen. Wir fühlen uns auch durch die Zahl der Verantwortlichen ermutigt, die auf diese Umfrage reagiert haben, da Führungskräfte oft in einer Position sind, in der sie dazu beitragen können, die Ursachen von krankmachendem Stress innerhalb ihres Unternehmens wenigstens zu verringern.

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, Politiker, Fachleute für Arbeitsmedizin und Psychologie, um dauerhafte Verbesserungen der Arbeitsbedingungen herbeizuführen. In dieser Perspektive kann eine Internet-Plattform als ein Instrument der Informationsvermittlung sowohl für die Öffentlichkeit als auch für die Arbeitgeber genutzt werden. Sie kann Ressourcen und Mittel anbieten, um Einzelpersonen und Firmen zu ermöglichen, ihr Stressniveau festzustellen und dementsprechend zu reagieren. Weiter kann sie als nationales (und möglicherweise internationales) Forum für den Austausch von Ideen und Unterstützung für diejenigen dienen, die bestrebt sind, Änderungen einzuleiten, um Berufsstress zu verhindern.

Diese Untersuchung zeigt uns das ein grosses Informationsbedürfnis besteht. Die Resultate der Machbarkeitsstudie zeigen klar, dass es, aufgrund des grossen Interesses äusserst sinnvoll wäre und sich auch lohnen würde, einen Internet basierten Ansatz zur Informationsvermittlung über Stress am Arbeitsplatz in der Schweiz zu entwickeln.

Gegenwärtig sind Bemühungen im Gang, mit dem seco, der FSP und anderen Organisationen die Verwirklichung der Internetplattform in die Wege zu leiten. [www.stress-info.ch](http://www.stress-info.ch) sollte im Laufe des Jahres 2004 den Betrieb aufnehmen können.

## 7 BIBLIOGRAPHIE

Ramaciotti, D. & Perriard, J. (2001). Die Kosten des Stresses in der Schweiz. seco, [www.seco-admin.ch](http://www.seco-admin.ch) → Aktuelles → Publikationen → Studien

Sieber, P., Einsatz und Nutzung des Internets in kleinen und mittleren Unternehmen in der Schweiz, seco, (2002), Bern. siehe [www.pascal-sieber.ch](http://www.pascal-sieber.ch)