



Margot Vanis  
Psychologin FSP,  
SECO – Direktion für Arbeit,  
Arbeitsbedingungen,  
Grundlagen Arbeit und  
Gesundheit, Fachstelle  
Arbeits- und Organisations-  
psychologie, Zürich



Dr. Wolfgang Kälin  
Dozent für Arbeits- und  
Organisationspsychologie,  
Institut für Psychologie  
der Universität Bern

## ■ Checklisten zur Stress-Erkennung.

Auf der Internet-Seite [www.stressnostress.ch](http://www.stressnostress.ch) können Mitarbeitende und Führungsverantwortliche eine persönliche Standortbestimmung ihres Stressniveaus vornehmen. Sie erfahren, wo sie im Vergleich mit anderen Erwerbstätigen stehen und welche Faktoren bei ihnen Stress auslösen. Das Ergebnis wird anschaulich mit Ampelbildern ausgewertet. Steht die Ampel auf gelb oder rot, so finden die Betroffenen auf der gleichen Webseite Informationen über Massnahmen zum Abbau von Stress. Eine zweite Checkliste ermöglicht es Führungskräften, Signale und Ursachen von Stress rechtzeitig zu erkennen und entsprechende Massnahmen einzuleiten.

### Persönliche Stress-Checkliste für Mitarbeitende

Stress am Arbeitsplatz kostet jährlich Milliardenbeträge. Entsprechend wichtig ist daher die Präventionsarbeit, die im Rahmen des Programms stressnostress geleistet wird (Kasten 1). Seit Beginn der Aufschaltung der Internet-Seite zählt die persönliche Checkliste zu den am meisten genutzten Angeboten von [www.stressnostress.ch](http://www.stressnostress.ch). Gemessen werden darin die Befindensbeeinträchtigungen, die Ursachen für Stress und die Folgen davon (Kasten 2). Um die persönliche Checkliste noch attraktiver und nützlicher für die Benutzerinnen und Benutzer zu machen, wurde das ursprünglich telefonische Feedback durch ein Online-Feedback ersetzt. Dadurch erhält man nun einen unmittelbaren Einblick in das persönliche Stressniveau.

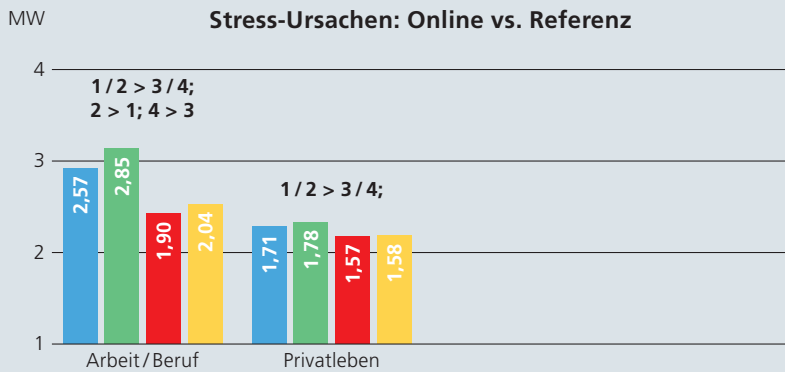
Weil die Vermutung nahe lag, dass vorwiegend stressbelastete Personen die Online-Checkliste nutzen würden, wurden in der deutschen und französischen Schweiz Erwerbstätige aus verschiede-



nen Unternehmen befragt (Referenzstichproben). Diese Werte dienen jetzt als Vergleichsbasis für das Online-Feedback. Die wichtigsten Untersuchungsergebnisse werden im Folgenden kurz vorgestellt.

### Zusammensetzung der Stichproben

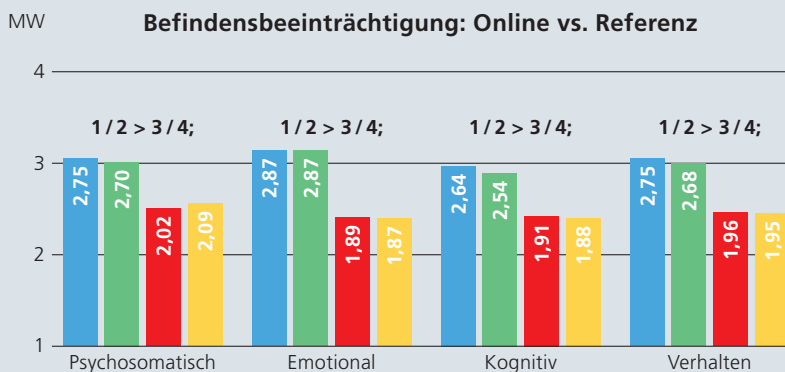
Die Online Stichprobe (deutsch: 375 Personen; französisch: 125 Personen) setzt sich aus Personen zusammen, die die Checkliste direkt auf [EKAS Mitteilungsblatt Nr. 68, Dezember 2009](http://www.stres-</a></p></div><div data-bbox=)



**Stress-Ursachen**

Aus der Abbildung 1 geht klar hervor, dass die Referenzstichproben (unter Kontrolle von Geschlecht, Alter und Ausbildung) deutlich niedrigere Stress-Ursachen aufweisen als die Online-Stichproben. Dies gilt insbesondere für die arbeitsbedingten Stress-Ursachen, wo die Differenz mehr als 0,6 Skalenpunkte beträgt. Bei den berufsbezogenen Stress-Ursachen zeigen sich darüber hinaus auch regionale Unterschiede. In der Romandie finden sich sowohl in der Online- wie auch in der Referenzstichprobe höhere arbeitsbezogene Stress-Ursachen als in der Deutschschweiz.

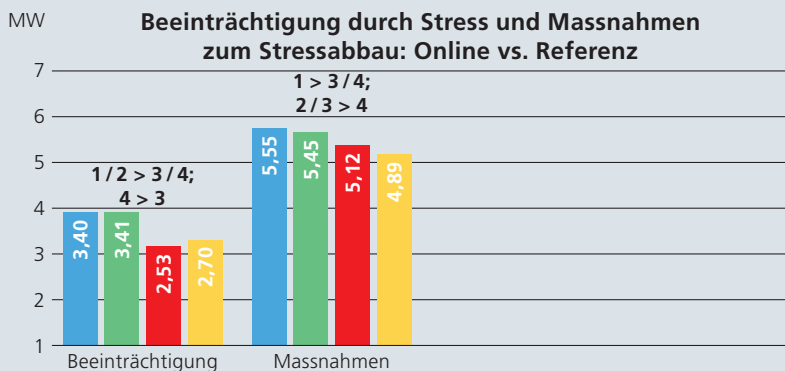
Abbildung 1:



**Befindensbeeinträchtigungen**

Auch bei den Befindensbeeinträchtigungen sind die Mittelwerte der Online-Stichproben deutlich höher als bei den Referenzstichproben (vgl. Abbildung 2). Die emotionalen Beeinträchtigungen sind bei den Online-Stichproben am höchsten ausgeprägt, während es bei den Referenzstichproben – wenn auch mit deutlich geringeren Mittelwerten – die psychosomatischen Beschwerden sind.

Abbildung 2



**Stress-Folgen**

Die Teilnehmenden der Referenzstichprobe fühlen sich durch negativen, belastenden Stress weniger betroffen als die Online-Stichproben (vgl. Abbildung 3, Säulenpaar links; Antwortalternative von 1 – 5). Auch die eingeschätzte Wichtigkeit von Massnahmen zum Stressabbau (vgl. Säulenpaar rechts) ist für die Referenzstichproben weniger ausgeprägt als bei den Online-Stichproben. Die französischsprachige Referenzstichprobe weist darüber hinaus höhere Werte bei der Beeinträchtigung auf als die deutschsprachige Referenzstichprobe. Bezüglich der Massnahmen gegen Stress sind die Unterschiede kleiner, aber ebenfalls bedeutsam. Am wichtigsten sind Massnahmen aus der Sicht der deutschsprachigen Online-Teilnehmenden. Am wenigsten wichtig sind sie für die französischsprachige Referenzstichprobe.

Abbildung 3

■ 1 Online DT ■ 2 Online FR ■ 3 Refer DT ■ 4 Refer FR

snostress.ch ausgefüllt haben. Die Referenzstichprobe (deutsch: 685 Personen; französisch: 419 Personen) besteht aus in der Schweiz arbeitenden berufstätigen Personen.

Die Geschlechtsverteilung ist relativ ausgeglichen. Die Altersgruppen sind unterschiedlich verteilt über die verschiedenen Stichproben. Personen bis 30 Jahre sind eher etwas übervertreten in den Referenzstichproben.

Auch für die Ausbildung ergeben sich Unterschiede. Höher Ausgebildete sind vor allem in den Online-Stichproben stärker vertreten und Personen mit

Diplommittelschulabschluss oder Matura finden sich doppelt so häufig in den französischsprachigen Stichproben wie in den deutschsprachigen Stichproben

**Die häufigsten Ursachen von Stress**

Arbeitsbezogene Stress-Ursachen weisen höhere Mittelwerte auf als private. Besonders oft werden dabei folgende arbeitsbezogenen Stress-Ursachen genannt:

- Unterbrechungen der Tätigkeit (1/1/1/1)<sup>1</sup>
- eine erdrückende Arbeitsmenge (2/6/2/2)

- ungelöste Spannungen und Konflikte (3/3/4/3)

- mangelndes echtes Feedback (fehlende Anerkennung und mangelnde konstruktive Kritik) (4/2/5/5) sowie

- fehlende Zeit für seriöse Planung und Organisation (5/6/3/4)

<sup>1</sup> Die Zahlen veranschaulichen die Rangreihenfolge der Nennungen innerhalb der einzelnen Stichproben für die Online Stichproben deutsch (1. Zahl) und französisch (2. Zahl) sowie die Referenzstichproben deutsch (3. Zahl) und französisch (4. Zahl)

<sup>2</sup> Zusammensetzung: siehe oben unter Abschnitt «Zusammensetzung der Stichproben»

<sup>3</sup> «\* Lesebeispiel: 1/2 > 3/4 heisst: die Mittelwerte der Stichproben 1 und 2 sind signifikant grösser als die Stichproben 3 und 4.»

## Die häufigsten Befindensbeeinträchtigungen

Emotionale/psychische und psychosomatische Beeinträchtigungen gehören mit zu den höchsten Befindensbeeinträchtigungen, die von den Betroffenen angegeben werden. Bei den psychosomatischen Beschwerden werden am häufigsten eine allgemeine Müdigkeit (bei den Online-Stichproben am stärksten ausgeprägt) sowie Nacken-, Schulter- oder Rückenschmerzen (bei den Referenzstichproben am stärksten ausgeprägt) genannt. Schlafprobleme (3/3/3/4) folgen als drittgrösstes Problem.

Zu den bedeutsamsten emotionalen/psychischen Befindensbeeinträchtigungen gehören eine gereizte Stimmung (2/1/1/1), Schwierigkeiten, nach der Arbeit abschalten zu können (1/3/3/2) sowie überempfindliche Reaktionen (4/3/2/4).

## Interessante Unterschiede und Handlungsbedarf

Aus dem Vergleich von Online-Stichproben<sup>2</sup> mit Referenzstichproben<sup>2</sup> ergeben sich interessante Unterschiede. Sie sind in den Abbildungen 1–3 darge-

stellt. Die Online-Stichproben weisen deutlich höhere Werte für Stress-Ursachen und Befindensbeeinträchtigungen auf. Dies unterstreicht die Bedeutung der Internet-Seite. Insbesondere Besucherinnen und Besucher, die die Checkliste ausfüllen, scheinen grösseren Belastungen ausgesetzt zu sein und ein schlechteres Befinden zu haben als die Referenzstichproben.

Von den stark bis sehr stark von Stress betroffenen Personen erachten ungefähr 60 Prozent Massnahmen zum Stressabbau als sehr wichtig. Im Gegensatz dazu gibt es kaum Personen, die dies als unwichtig oder wenig wichtig einschätzen.

Es besteht also grosser Handlungsbedarf im Bereich Stressabbau, und zwar unabhängig davon, ob es sich dabei um die stärker von Stress betroffenen Online-Stichproben oder die Referenzstichproben handelt.

Es bedarf weiterer Anstrengungen, negativem und belastendem Stress entgegenzuwirken. Gesundheitsfördernde Arbeit sollte nicht nur bei den Arbeitenden selbst ein Thema sein. Führungskräfte in Unternehmen sind gefordert, geeignete Massnahmen zu ergreifen, um die negativen Folgen von Stress gezielt zu minimieren.

## Checkliste zur Stress-Erkennung für Führungsverantwortliche

Für Vorgesetzte und Führungsverantwortliche ist die Checkliste auf der Internet-Webseite ein nützliches Werkzeug, um die Situation ihrer Mitarbeitenden einzuschätzen sowie Stresssignale und Stressursachen im Führungsbereich zu orten. Gleichzeitig ist es eine wichtige Ausgangslage für das Ergreifen geeigneter Massnahmen.

## Stresssignale beobachten

Anhand der Checkliste können Führungsverantwortliche eine Reihe von Stresssignalen, die ihnen bei ihren Mitarbeitenden, seien es Einzelpersonen





oder Gruppen, besonders auffallen, identifizieren. Je häufiger diese Signale vorkommen, desto deutlicher weisen sie auf Stress hin. Aufmerksames Beobachten und der Informationsaustausch mit Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten und Mitarbeitenden führen zu vertieften Erkenntnissen.

## Stressursachen

Stress kann verschiedene Ursachen haben, die zum Teil auch gleichzeitig wirken und sich gegenseitig beeinflussen. Der entsprechende Abschnitt der Checkliste enthält eine Liste mit Faktoren der Arbeit und des Arbeitsumfeldes, die erwiesenermassen Stress bewirken und menschlich und materiell Schaden anrichten können. Verantwortungsvolle Führungskräfte identifizieren mögliche Ursachen für die Stressentstehung und leiten geeignete Massnahmen ein. Dazu gehören vor allem:

■ **Mitarbeitende zur Teilnahme an einem stressnostress-Programm einladen:** Mitarbeitende bearbeiten online die «Persönliche Checkliste» (siehe oben). Diese enthält ebenfalls einen Abschnitt zur Identifikation von Stressursachen. Die Beteiligung an Gesprächen über Stress ist Vertrauenssache. Den Beteiligten dürfen ihre Aus-

sagen nicht zum Nachteil gereichen oder sonst missbräuchlich verwendet werden. Als Personen müssen sie Ernst genommen werden. Eine freiwillige Teilnahme, das Gewährleisten der Anonymität sowie eine sorgfältige Kommunikation, die sicherstellt, dass alle Beteiligten auf dem Laufenden gehalten werden, sind wichtige Erfolgsfaktoren.

■ **Workshops zur Bestandesaufnahme und Erarbeitung von Massnahmen:** Einschätzungen der Mitarbeitenden werden mit der eigenen Beurteilung verglichen. So lassen sich gemeinsam gezielte Massnahmen zum Stressabbau und zur Stressprävention planen und realisieren. Was hat Priorität? Was lässt sich mit wenig Aufwand schnell realisieren? Einfache, rasche Massnahmen sind ebenso wichtig wie komplexe, grössere Aktionen. Mitarbeitende brauchen Unterstützung und Motivation, wenn es darum geht, Schwierigkeiten anzupacken. Umsetzungshinweise zu WER WAS WANN WIE tun soll, sind auf der stressnostress.ch-Webseite unter den Abschnitten «Massnahmen auf der Ebene der Organisation» und «Individuelle Massnahmen» enthalten.

■ **Wunsch nach Unterstützung:** Die Umsetzung macht möglicherweise Unterstützung erforderlich. Der interne Informationsaustausch mit Vorgesetzten, Kolleginnen und Kollegen ist eine erste Massnahme. Bei Bedarf sind interne oder externe Fachleute bei zu ziehen. Stressnostress.ch stellt in Zusammenarbeit mit der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen zwei Listen mit Namen und Adressen von qualifizierten Beratern/Beraterinnen mit einem Hochschulabschluss in Psychologie oder Arbeitsmedizin zur Verfügung, welche individuelle oder betriebliche Beratungen anbieten.

## Rückschau im Team

Hat es etwas gebracht? Diese und andere Fragen sollten im Team in Form einer Rückschau besprochen werden. Hier zeigt sich, ob die geplanten Massnahmen umgesetzt wurden und den

## Persönliche Checkliste:

### Was wird gemessen

1. *Befindensbeeinträchtigungen*
  - Psychosomatische Beschwerden (8 Fragen; z.B. «Ich bin generell müde»)
  - Emotionale/psychische Beeinträchtigungen (8 Fragen, z.B. Ich bin nervös, gereizt»)
  - Kognitive Beeinträchtigungen (4 Fragen; z.B. «Ich bin unkonzentriert»)
  - Verhaltensbezogene Probleme (10 Fragen; z.B. «Ich esse unregelmässig»)
2. *Stress-Ursachen*
  - Arbeits-/berufsbezogene Stress-Ursachen (16 Fragen; z.B. «Ich habe zu wenig Entscheidungsfreiheit»)
  - Private/generelle Stress-Ursachen (8 Fragen; z.B. «Mich belasten finanzielle Probleme»)
3. *Stress-Folgen*
  - Betroffenheit durch negativen, belastenden Stress?
  - Auswirkungen deutlicher in Privat- oder Berufsleben?
  - Wichtigkeit von Massnahmen zum Stressabbau?

*Soziodemographische Angaben*  
Geschlecht, Alter (4 Kategorien), Ausbildung (6 Kategorien) und Sprache (dt./fr., ab September 2005 erhoben)

erhofften Erfolg gebracht haben. Rückschlüsse sind manchmal unvermeidbar. Beteiligte sollten sich davon nicht entmutigen sondern im Gegenteil dazu anspornen lassen, mit weiteren oder verbesserten Massnahmen den Zielen näher zu kommen.

## Ausblick

Ab November 2009 wird es stressnostress.ch auch als italienische Version geben. Zusätzlich sollte sich dank einer sanften technischen Renovation die Internet-Seite benutzerfreundlicher präsentieren. Es wird dann zum Beispiel möglich sein, die Schriftgrösse benutzergerecht anzupassen.

Anregungen für die Verbesserung der Webseiten-Gestaltung werden gerne unter folgendem Link entgegen genommen:

<http://www.stressnostress.ch/d/15-userfeedback/feedback-d.php> (deutsch) bzw. <http://www.stressnostress.ch/f/15-userfeedback/feedback-f.php> (französisch).

## 4,2 Mrd. Franken jährlich kostet der Stress am Arbeitsplatz in der Schweiz (Studie Seco, 2000)

Als eine Antwort auf diese Studie wurde die Internet-Seite [www.stressnostress.ch](http://www.stressnostress.ch) mit umfassender und wissenschaftlich fundierter Information zur Prävention und zum Abbau von Stress. realisiert durch:

- Staatssekretariat für Wirtschaft SECO
- Suva, Schweizerische Unfallversicherungsanstalt
- Gesundheitsförderung Schweiz
- Föderation Schweizer Psychologinnen und Psychologen, FSP
- Schweiz. Gesellschaft für Arbeitsmedizin SGARM
- Schweiz. Gesellschaft für Arbeits- und Organisationspsychologie SGAOP
- ETH Zürich, Zentrum für Organisations- und Arbeitswissenschaften (früher: Institut für Arbeitspsychologie)
- Universität Bern, Institut für Psychologie