

Friendly Work Space Job-Stress-Analysis Schule handelt – Stressprävention am Arbeitsort

Skalendokumentation

September 2018



Gesundheitsförderung Schweiz
Promotion Santé Suisse
Promozione Salute Svizzera

ASA | SVV

Schweizerischer Versicherungsverband
Association Suisse d'Assurances
Associazione Svizzera d'Assicurazioni

Inhaltsverzeichnis

SCHULSPEZIFISCHES MODUL FWS Job-Stress-Analysis

S1 Schulspezifische Ressourcen und Belastungen	5
S1.1 Anerkennung durch Schüler/innen (Einzelitem) (Doris Kunz Heim & Anita Sandmeier)	5
S1.2 Störungen im Unterricht (Andreas Krause).....	5
S1.3 Lärm- und Stimmbelastung (Matthias Nübling).....	5
S1.4 Erholungsmöglichkeiten (in Pausen) (Andreas Krause)	5
S1.5 Ausdehnen der Arbeitszeit (Nicole Deci)	5
S1.6 Konflikte mit Eltern (Andreas Krause).....	6
S1.7 Unterstützung durch Eltern (Andreas Krause).....	6
S1.8 Emotionale Dissonanz (Dieter Zapf)	6
S1.9 Teamarbeit (Rolf van Dick)	6
S1.10 Arbeitsunterbrechungen (Einzelitem) (Robert Schleicher).....	6
S1.11 Rollenklarheit (Matthias Nübling)	6
S1.12 Gemeinsame pädagogische Vorstellungen (Andreas Krause).....	7
S1.13 Schulspezifische Belastungen (Einzelitems) (Marc Wülser)	7

BASISMODULE FWS Job-Stress-Analysis

S2 Aufgabenbezogene Stressoren.....	8
S2.1 Unsicherheit (Norbert K. Semmer)	8
S2.2 Arbeitsorganisatorische Probleme (Norbert K. Semmer).....	8
S2.3 Zeitdruck (Norbert K. Semmer)	8
S2.4 Arbeitsunterbrechungen (Norbert K. Semmer).....	8
S2.5 Qualitative Überforderung (Ivar Udriis)	8
S2.6 Umgebungsbelastungen (Norbert K. Semmer).....	9
S2.7 Einseitige körperliche Belastungen (Norbert K. Semmer)	9

S3 Soziale Stressfaktoren und organisationale Rahmenbedingungen	10
S3.1 Ungleichgewicht zwischen Anstrengung und Belohnungen (Nico VanYperen)	10
S3.2 Soziale Stressoren, Vorgesetzte (Michael Frese)	10
S3.3 Soziale Stressoren, Arbeitskollegen/-innen (Michael Frese)	10
S3.4 Arbeitsplatzunsicherheit (Hans de Witte)	10
S3.5 Beeinträchtigung Arbeit-Privatleben (Richard G. Netemeyer)	11
S3.6 Beeinträchtigung Privatleben-Arbeit (Richard G. Netemeyer)	11
S4 Ressourcen und Stressbewältigung	12
S4.1 Handlungsspielraum (Norbert K. Semmer)	12
S4.2 Ganzheitlichkeit der Arbeitsaufgabe (Ivar Udris)	12
S4.3 Partizipation (Norbert K. Semmer)	12
S4.4 Allgemeine Wertschätzung (Nicola Jacobshagen)	12
S4.5 Unterstützendes Vorgesetztenverhalten (Ivar Udris)	13
S4.6 Selbstwirksamkeitserwartung (Thomas Rigotti)	13
S5 Einstellungen zur Arbeit	14
S5.1 Emotionale Bindung zum Unternehmen (Natalie J. Allen und John P. Meyer)	14
S5.2 Negative Gefühle gegenüber der Arbeit (Sabine A. E. Geurts)	14
S5.3 Allgemeine Arbeitszufriedenheit (Jürg Baillod und Norbert K. Semmer)	14
S5.4 Arbeitsresignation (Jürg Baillod und Norbert K. Semmer)	14
S6 Psychisches und psychosomatisches Befinden	15
S6.1 Erschöpfung Single-Item (Simone Grebner)	15
S6.2 Gedankliche Abgrenzung von der Arbeit (Sabine Sonntag)	15
S6.3 Arbeitsbezogene depressive Verstimmungen (Peter Warr)	15
S6.4 Arbeitsbezogener Enthusiasmus (Peter Warr)	15
S6.5 Allgemeiner Gesundheitszustand (Simone Grebner)	15
S6.6 Psychosomatische Beschwerden (KMU-vital Beschwerdeliste)	16
S6.7 Schlafprobleme, Kurzversion (Charles M. Morin)	16
S6.8 Präsentismus (Norbert K. Semmer)	16

VERTIEFUNGSMODULE FWS Job-Stress-Analysis

S7 Zusammenarbeit mit Kunden	17
S7.1 Kundenbezogene soziale Stressoren (Christian Dormann)	17
S7.2 Emotionale Dissonanz (Dieter Zapf)	17
S7.3 Wertschätzung am Arbeitsplatz durch Kunden/-innen (Nicola Jacobshagen)	17
S7.4 Zufriedenheit bezüglich Wertschätzung, Kunden/-innen (Nicola Jacobshagen)	17
S8 Fairness und Wertschätzung.....	18
S8.1 Illegitime Aufgaben, unzumutbare und unnötige Aufgaben (Norbert K. Semmer).....	18
S8.2 Wertschätzung am Arbeitsplatz durch Vorgesetzte (Nicola Jacobshagen)	18
S8.3 Wertschätzung am Arbeitsplatz durch Arbeitskollegen/-innen (Nicola Jacobshagen).....	18
S8.4 Zufriedenheit bezüglich Wertschätzung, Vorgesetzte (Nicola Jacobshagen)	18
S8.5 Zufriedenheit bezüglich Wertschätzung, Arbeitskollegen/-in-nen (Nicola Jacobshagen).....	18
S8.6 Prozedurale Fairness (Jason A. Colquitt)	19
S8.7 Interaktionale Fairness (Jason A. Colquitt)	19
S8.8 Arbeitszufriedenheit/Arbeitsresignation, Originalversion (Jürg Baillod und Norbert K. Semmer)	19
S9 Burnout.....	20
S9.1 Verminderte Leistungsfähigkeit (Nicola Jacobshagen).....	20
S9.2 Vermindert Engagement (Eva Demerouti).....	20
S9.3 Arbeitsengagement (Wilmar Schaufeli)	20
S9.4 Erschöpfung(lang) (Eva Demerouti)	20
S9.5 Schlafprobleme - Originalversion (Charles M. Morin)	20
S10 Life Domain Balance.....	22
S10.1 Beeinträchtigung Privatleben – Arbeit (Sabine A. E. Geurts)	22
S10.2 Beeinträchtigung Arbeit – Privatleben (Sabine A. E. Geurts)	22
S10.3 Reisetätigkeiten – Häufigkeit, Gestaltungsspielraum und Folgen (Laurenz L. Meier und Norbert K. Semmer)	22

S10.4 Erholung von der Arbeit (Simone Grebner).....	23
S11 Umgang mit Stress.....	24
S11.1 Verschiedene Bewältigungsstrategien, Coping-Formen (Charles Carver)	24
S11.2 Selbstwert (Morris J. Rosenberg)	25
S11.3 Soziale Unterstützung (Michael Frese)	25

SCHULSPEZIFISCHES MODUL

S1 Schulspezifische Ressourcen und Belastungen

S1.1 Anerkennung durch Schüler/innen (Einzelitem) (Doris Kunz Heim & Anita Sandmeier)

Eine gute Beziehungsqualität zu den Schülerinnen und Schülern hat positive Auswirkungen auf Lehrpersonen.

S1.2 Störungen im Unterricht (Andreas Krause)

Wenn im Unterricht zahlreiche ungeplante Ereignisse auftreten und dadurch das Erreichen der pädagogischen und fachlichen Ziele erschwert wird, liegt eine Belastung für Lehrpersonen vor, insbesondere wenn im Klassenverbund nur begrenzt auf individuelle Anliegen und Bedürfnisse eingegangen werden kann.

S1.3 Lärm- und Stimmbelastung (Matthias Nübling)

Eine hohe Lautstärke im Unterricht sowie ausserhalb des Unterrichts im Schulgebäude wirkt sich belastend auf Lehrpersonen aus. Eine ungünstige Raumgestaltung kann zudem mit nicht optimalen Nachhallzeiten einhergehen. Eine akustische Belastung kann zusammen mit einer stimmlichen Überforderung auftreten, etwa wenn über einen längeren Zeitraum hinweg laut gesprochen wird, um gut hörbar zu sein.

S1.4 Erholungsmöglichkeiten (in Pausen) (Andreas Krause)

Im Schullalltag sind Pausen eine wichtige Gelegenheit für Regeneration. Wenn in den Pausen durchgearbeitet wird (z.B. Gespräche mit anderen Lehrpersonen, Besprechungen, Unterrichtsvorbereitung), kommt Erholung zu kurz, was sich auf die Dauer negativ auf das Befinden der Lehrpersonen auswirkt und z.B. mit Erschöpfung einhergehen kann.

S1.5 Ausdehnen der Arbeitszeit (Nicole Deci)

Wenn bei hoher Arbeitsbelastung (z.B. hohe Arbeitsmenge, enge Fristen) länger gearbeitet und auf private Aktivitäten und Ausgleich zur Arbeit verzichtet wird, kommt die Erholung zu kurz, was sich auf das Befinden und die Gesundheit negativ auswirken kann.

S1.6 Konflikte mit Eltern (Andreas Krause)

Widersprüchliche Zielsetzungen, Interessen und Wahrnehmungen zwischen Eltern und Lehrpersonen können zu Konflikten führen. Besonders negativ wirkt es sich auf Lehrpersonen aus, wenn Eltern die Lehrperson wiederkehrend kritisieren und die Kompetenz der Lehrperson infrage stellen.

S1.7 Unterstützung durch Eltern (Andreas Krause)

Eine gute und vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen Eltern und Lehrpersonen gerade in schwierigen Situationen sowie die aktive Unterstützung der Schülerinnen und Schüler durch Eltern erleichtert die Arbeit der Lehrpersonen und wirkt sich entsprechend positiv als Unterstützungsfaktor aus.

S1.8 Emotionale Dissonanz (Dieter Zapf)

Die Aussagen der Skala Emotionale Dissonanz stammen aus dem JSA-Basismodul und wurden für das schulspezifische Modul leicht abgeändert. Wenn gegenüber Eltern, Schülerinnen und Schüler bestimmte Gefühle zu zeigen sind (z.B. Freundlichkeit, Mitgefühl), die mit den persönlichen Gefühlen nicht übereinstimmen, kann dies belastend sein.

S1.9 Teamarbeit (Rolf van Dick)

Soziale Unterstützung hat positive Auswirkungen auf Lehrpersonen. Lehrpersonen arbeiten in der Regel in mehreren Teams. Mit Blick auf das für die Lehrperson jeweils wichtigste Team wird eine Bewertung hinsichtlich Ziel- und Aufgabenorientierung sowie erlebter Sicherheit vorgenommen.

S1.10 Arbeitsunterbrechungen (Einzelitem) (Robert Schleicher)

Unterbrechungen beim Erledigen von Arbeitsaufgaben, auch Regulationshindernisse genannt, wirken sich negativ auf die Gesundheit aus. Mit einer Aussage werden Unterbrechungen im Schulalltag erfasst, die ausserhalb des Unterrichts im Schulgebäude auftreten.

S1.11 Rollenklarheit (Matthias Nübling)

Rollenklarheit kann an klaren Zielen, Befugnissen und Erwartungen festgemacht werden, was die Sicherheit beim Arbeitshandeln unterstützt und sich entsprechend positiv auswirkt.

S1.12 Gemeinsame pädagogische Vorstellungen (Andreas Krause)

Wenn Lehrpersonen eines Kollegiums in wesentlichen Erziehungs- und Disziplinfragen übereinstimmen, ist es in der Folge einfacher bzw. schneller möglich, gemeinsam auf neue Herausforderungen zu reagieren, was sich entlastend auswirken kann.

S1.13 Schulspezifische Belastungen (Einzelitems) (Marc Wülser)

Bestimmte schulspezifische Belastungen wie eine ungerechte Verteilung von Ämtli im Kollegium werden gezielt erfragt, um konkrete Ansatzpunkte für die betriebliche Gesundheitsförderung an der einzelnen Schule ableiten zu können. Die schulspezifischen Belastungen können unabhängig voneinander auftreten, so dass nach aktuellem Stand keine Skalenbildung möglich ist.

BASISMODUL

S2 Aufgabenbezogene Stressoren

S2.1 Unsicherheit (Norbert K. Semmer)

Das Erhalten von unklaren oder widersprüchlichen Anweisungen sowie das Vorhandensein unzureichender Informationen beim Fällen von Entscheidungen führen zu erlebter Unsicherheit bei der Arbeit. Häufige Unsicherheit bei der Arbeit verkörpert eine Belastung für Mitarbeitende im Betrieb.

S2.2 Arbeitsorganisatorische Probleme (Norbert K. Semmer)

Arbeitsorganisatorische Probleme betreffen Aspekte einer Arbeitsorganisation, die nicht optimal funktionieren. Solche Probleme betreffen bspw. unvollständige oder veraltete Unterlagen oder Informationen, einen schlechten Informationsfluss, einen ungünstig eingerichteten Arbeitsplatz oder Materialien und Arbeitsmittel, die nicht viel taugen. Ein Übermass an arbeitsorganisatorischen Problemen kann belastend wirken.

S2.3 Zeitdruck (Norbert K. Semmer)

Zeitdruck entsteht dann, wenn ein zu hohes Arbeitstempo verlangt wird oder die Arbeitsmenge nicht oder nur schwer in der zur Verfügung stehenden Zeit bewältigt werden kann. Häufiger Zeitdruck kann belastend sein.

S2.4 Arbeitsunterbrechungen (Norbert K. Semmer)

Arbeitsunterbrechungen beschreiben Situationen, in denen man aufgrund äusserer Umstände gezwungen ist, die eigene Tätigkeit zu unterbrechen. Gründe für Arbeitsunterbrechungen können z.B. ein Arbeitsgerät sein, welches plötzlich nicht mehr funktioniert, notwendige Informationen, die (noch) nicht vorhanden sind, etwas Wichtiges oder Dringendes, das dazwischenkommt oder Aufgaben, zwischen denen man häufig hin- und her wechseln muss. Arbeitsunterbrechungen können dazu führen, dass Arbeitsziele nicht erreicht werden. Dies führt häufig zu einem Gefühl der Unzufriedenheit und wirkt belastend.

S2.5 Qualitative Überforderung (Ivar Udris)

Wenn man Arbeitsaufgaben ausführen muss, für die man eigentlich zu wenig ausgebildet oder vorbereitet ist und man das Gefühl hat, Tätigkeiten erledigen zu müssen, kann dies zu einer qualitativen Überforderung führen.

gen zu müssen, die zu kompliziert und schwierig sind, spricht man von qualitativer Überforderung. Eine solche inhaltliche Überforderung mit eigenen Arbeitsaufgaben wirkt belastend.

S2.6 Umgebungsbelastungen (Norbert K. Semmer)

Umgebungsbelastungen beschreiben Störfaktoren im physischen Arbeitsumfeld wie Lärm, ungünstige Beleuchtung, Hitze oder Kälte, Blendungen, Zugluft, trockene Luft, räumliche Enge, etc.

S2.7 Einseitige körperliche Belastungen (Norbert K. Semmer)

Von einseitiger körperlicher Belastung spricht man, wenn Sie lange Zeit sitzen oder stehen oder wenn Sie über eine längere Zeit eine verdrehte oder sonst ungewöhnliche Körperhaltung einnehmen müssen.

BASISMODUL

S3 Soziale Stressfaktoren und organisationale Rahmenbedingungen

S3.1 Ungleichgewicht zwischen Anstrengung und Belohnungen (Nico VanYperen)

Wenn eine Person das Gefühl hat, für ihre Anstrengung bei der Arbeit nicht angemessen belohnt zu werden, fühlt sie sich vom Unternehmen unfair behandelt. Die Belohnungen, die eine Person für ihre Anstrengung und ihren Einsatz erwartet, müssen nicht nur finanzieller Art sein. Auch der eigene Status (z.B. Sicherheit des Arbeitsplatzes, Weiterbildungsmöglichkeiten) und das Erfahren von Unterstützung, Anerkennung und Wertschätzung im Arbeitsalltag beinhalten wesentliche Belohnungsaspekte für Mitarbeitende. Wenn das beschriebene Ungleichgewicht zwischen der eigenen Anstrengung und der dafür erhaltenen Belohnung über längere Zeit anhält, löst dies bei Betroffenen negative Gefühle und Einstellungen gegenüber der Arbeit aus und kann verschiedene gesundheitliche Beeinträchtigungen nach sich ziehen.

S3.2 Soziale Stressoren, Vorgesetzte (Michael Frese)

Soziale Stressoren in Bezug auf den/die Vorgesetzte/n beschreiben Belastungen im zwischenmenschlichen Bereich wie z.B. Konflikte mit Vorgesetzten, Benachteiligung bei der Verteilung von Arbeit im Team, Ausbaden von Fehlern, welche der/die Vorgesetzte gemacht hat, schlechtes Teamklima. Häufig auftretende zwischenmenschliche Probleme können belastend sein.

S3.3 Soziale Stressoren, Arbeitskollegen/-innen (Michael Frese)

Soziale Stressoren in Bezug auf Arbeitskollegen beschreiben Belastungen im zwischenmenschlichen Bereich wie z.B. Konflikte mit Arbeitskollegen, das Ausbaden von Fehlern, die Arbeitskollegen gemacht haben, schlechtes Teamklima.

S3.4 Arbeitsplatzunsicherheit (Hans de Witte)

Konjunktur, Umstrukturierungen in Organisationen und persönliche Eigenschaften (wie z.B. Pessimismus) beeinflussen die wahrgenommene Arbeitsplatzsicherheit. Arbeitsplatzunsicherheit tangiert existenzielle Ängste (Verlust finanzieller, aber auch sozialer Ressourcen). Deshalb sind Befürchtungen, den Arbeitsplatz zu verlieren, meist sehr belastend.

S3.5 Beeinträchtigung Arbeit-Privatleben (Richard G. Netemeyer)

Das Privatleben kann durch die Arbeit negativ beeinflusst werden, wenn die verschiedenen Anforderungen in der Arbeit dazu führen, dass man den zahlreichen Anforderungen im Privatleben nicht oder nur noch schwer gerecht werden kann. Im Basismodul wird dies anhand eines einzelnen Items erfragt, im Vertiefungsmodul „Life Domain Balance“ findet sich eine detaillierte Skala dazu.

S3.6 Beeinträchtigung Privatleben-Arbeit (Richard G. Netemeyer)

Das Privatleben kann den Arbeitsalltag negativ beeinflussen, wenn Anforderungen im Privatleben dazu führen, dass man den vielen Aufgaben im Arbeitsleben nicht mehr oder nur noch schwer gerecht werden kann. Im Basismodul wird dies anhand eines einzelnen Items erfragt, im Vertiefungsmodul „Life Domain Balance“ findet sich eine detaillierte Skala dazu.

BASISMODUL

S4 Ressourcen und Stressbewältigung

S4.1 Handlungsspielraum (Norbert K. Semmer)

Handlungsspielraum ist eine sehr wichtige Ressource am Arbeitsplatz und beschreibt, in welchem Ausmass eine Person selber entscheiden kann, wann und wie sie Aufgaben angeht. Genügend Handlungsspielraum kann dabei helfen, Stress zu reduzieren.

S4.2 Ganzheitlichkeit der Arbeitsaufgabe (Ivar Udris)

Ganzheitliche Tätigkeiten sind Aufgaben, die man von A - Z selbst durchführen kann, d.h. man plant die Aufgabe selbst, führt sie in Eigenverantwortung durch und erhält nach der Umsetzung direktes Feedback zum Ergebnis und Effekt der geleisteten Arbeit. Ganzheitliche Aufgaben sind motivierend und fördern das Commitment der Mitarbeitenden für ihre Tätigkeit.

S4.3 Partizipation (Norbert K. Semmer)

Das Ausmass der Partizipation beschreibt, inwiefern die Mitarbeitenden in einem Betrieb die Möglichkeit erhalten, aktiv an Entscheidungsprozessen teilzunehmen, die ihre eigene Situation betreffen. Die Möglichkeit, die eigene Situation aktiv beeinflussen und mitgestalten zu können, fördert das Wohlbefinden. Einerseits können Sie durch Ihr Mitwirken Ihre persönlichen Stärken einbringen und neue Fähigkeiten erwerben, andererseits belastende Bedingungen bei der Arbeit identifiziert und langfristig verbessern.

S4.4 Allgemeine Wertschätzung (Nicola Jacobshagen)

Allgemeine Wertschätzung beschreibt, wie stark sich eine Person im Unternehmen durch ihre/n Vorgesetzte/n, Arbeitskollegen/-innen sowie Kunden/-innen geschätzt fühlt. Wertschätzung ist eine wichtige Ressource. Wer Wertschätzung erlebt, kann besser mit Stress umgehen. Fehlende Wertschätzung hingegen kann dazu führen, dass die Arbeitszufriedenheit und die Motivation abnehmen und das Befinden beeinträchtigt wird.

Im Basismodul wird dies anhand eines einzelnen Items erfragt, in den Vertiefungsmodulen „Fairness und Wertschätzung“ sowie „Zusammenarbeit mit Kunden“ finden sich detaillierte Skalen – getrennt nach Quelle - dazu.

S4.5 Unterstützendes Vorgesetztenverhalten (Ivar Udris)

Unterstützendes Vorgesetztenverhalten beschreibt die Beziehung eines/-r Vorgesetzten mit seinen/ihren Mitarbeitenden, d.h. inwiefern der/die Vorgesetzte den Mitarbeitenden direktes Feedback über erbrachte Leistungen gibt, inwiefern er/sie ihnen Unterstützung gibt, wenn sie diese benötigen, inwiefern er/sie sich für ihr Wohlergehen interessiert, inwiefern er/sie ihnen Beachtung schenkt und als Mensch zugänglich ist.

S4.6 Selbstwirksamkeitserwartung (Thomas Rigotti)

Selbstwirksamkeitserwartung bei der Arbeit beschreibt, wie sehr jemand daran glaubt, bei der Arbeit etwas bewirken zu können und auch in schwierigen oder unklaren Situationen eine Lösung für ein Problem zu finden. Diese Überzeugung ist eine wichtige persönliche Ressource, die vor Stress schützen kann und sich generell positiv auf die Gesundheit sowie das Wohlbefinden auswirkt.

BASISMODUL

S5 Einstellungen zur Arbeit

S5.1 Emotionale Bindung zum Unternehmen (Natalie J. Allen und John P. Meyer)

Emotionale Bindung zum Unternehmen beschreibt, inwiefern sich die Mitarbeitenden auf einer gefühlsbezogenen Ebene dem Unternehmen verbunden fühlen. Man spricht von starker emotionaler Bindung, wenn das Unternehmen den Mitarbeitenden viel bedeutet, d.h. sie die Einstellung haben, gerne noch viele Jahre in dem Betrieb zu arbeiten, wenn sie gerne vor anderen Personen über ihren Betrieb sprechen oder die Probleme des Betriebs auch als ihre eigenen Probleme betrachten.

S5.2 Negative Gefühle gegenüber der Arbeit (Sabine A. E. Geurts)

Mitarbeitende können gegenüber der Arbeit negative Gefühle wie Ärger, Groll oder Enttäuschung empfinden. Solche Emotionen treten besonders häufig auf, wenn sich Mitarbeitende im Unternehmen unfair behandelt fühlen.

S5.3 Allgemeine Arbeitszufriedenheit (Jürg Bailod und Norbert K. Semmer)

Allgemeine Arbeitszufriedenheit beschreibt die Zufriedenheit einer Person mit ihrer Arbeitssituation insgesamt.

Im Basismodul wird dies anhand eines einzelnen Items erfragt, im Vertiefungsmodul „Fairness und Wertschätzung“ findet sich eine detaillierte Skala dazu.

S5.4 Arbeitsresignation (Jürg Bailod und Norbert K. Semmer)

Die allgemeine Arbeitsresignation gibt Aufschluss darüber in welchem Ausmass Mitarbeitende nicht mehr versuchen aktiv ihre Arbeitssituation zu beeinflussen, sondern sich mit den Gegebenheiten am Arbeitsplatz abgefunden haben.

Im Basismodul wird dies anhand eines einzelnen Items erfragt, im Vertiefungsmodul „Fairness und Wertschätzung“ findet sich eine detaillierte Skala dazu.

BASISMODUL

S6 Psychisches und psychosomatisches Befinden

S6.1 Erschöpfung Single-Item (Simone Grebner)

Erschöpfung beinhaltet das Gefühl der Überbeanspruchung, des Energieverlustes und des Ausgelaugtseins. Im Basismodul wird eine einzelne Frage dazu gestellt, im Vertiefungsmodul „Burnout wird Erschöpfung“ detailliert erfragt.

S6.2 Gedankliche Abgrenzung von der Arbeit (Sabine Sonnentag)

Gedankliche Abgrenzung von der Arbeit beschreibt, inwiefern sich jemand nach der Arbeit gedanklich und gefühlsmässig von der Arbeit lösen kann und inwiefern sich jemand am Abend und Wochenende auf andere Lebensbereiche einlassen kann ohne dauernd an die Arbeit zu denken

S6.3 Arbeitsbezogene depressive Verstimmungen (Peter Warr)

Das psychische Wohlbefinden ist - nebst körperlichem und sozialem Wohlbefinden - eine von drei Komponenten der Gesundheit. Diese drei Komponenten beeinflussen sich gegenseitig stark. Das regelmässige Erleben von Stress über eine längere Zeit, kann das psychische Wohlbefinden beeinträchtigen und damit die geistige sowie emotionale Lebensqualität der Betroffenen verringern. Depressive Verstimmungen am Arbeitsplatz sind eine verbreitete Form dieser Stressfolgeerscheinungen.

S6.4 Arbeitsbezogener Enthusiasmus (Peter Warr)

Das psychische Wohlbefinden ist - nebst körperlichem und sozialem Wohlbefinden - eine von drei Komponenten unserer Gesundheit. Diese drei Komponenten beeinflussen sich gegenseitig stark. Das regelmässige Erleben von Stress über eine längere Zeit kann das psychische Wohlbefinden beeinträchtigen und damit die geistige sowie emotionale Lebensqualität der Betroffenen verringern. Das Erleben von Enthusiasmus bei der Arbeit kann Ausdruck von psychischem Wohlbefinden sein. Eine Person fühlt sich psychisch wohl, wenn sie in der Lage ist, das eigene Leben für sich selbst befriedigend, sozial verantwortlich und autonom zu gestalten sowie Belastungen zu bewältigen.

S6.5 Allgemeiner Gesundheitszustand (Simone Grebner)

Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) definiert Gesundheit als körperliches, soziales und geistiges Wohlbefinden und nicht nur als die Abwesenheit

von Krankheit. Eine gute Gesundheit ist eine wichtige Ressource, um leistungsfähig zu arbeiten und glücklich leben zu können.

S6.6 Psychosomatische Beschwerden (KMU-vital Beschwerdeliste)

Psychosomatische Beschwerden beschreiben körperliche Einschränkungen (z.B. Kopf-, Rücken-, Nacken- oder Kreuzschmerzen, Schlaflosigkeit, Appetitlosigkeit, etc.), die sich nicht oder nicht hinreichend auf eine organische Erkrankung zurückführen lassen. Vielmehr wird ein Wechselspiel verschiedener biologischer, seelischer und sozialer Faktoren als Auslöser angenommen.

S6.7 Schlafprobleme, Kurzversion (Charles M. Morin)

Unser Körper hat eine begrenzte Energiereserve, die durch den Schlaf geschützt wird. Fast ein Drittel unseres Lebens verbringen wir im Schlaf und das hat seine Gründe. Im Schlaf laufen alle Organe auf Sparflamme. So hat der Organismus Zeit, sich selbst zu entgiften und neue Energie zu sammeln. Müdigkeit überfällt uns immer dann, wenn Stoffwechselprodukte abgebaut werden müssen, die sich in unserem Körper tagsüber angehäuft haben.

Weitere Items zur Thematik Schlaf finden sich im Vertiefungsmodul „Burn-out“.

S6.8 Präsentismus (Norbert K. Semmer)

Präsentismus beschreibt das Verhalten, trotz schlechtem Befinden bei der Arbeit zu erscheinen. Verschiedene Gründe wie beispielsweise hohes Commitment oder Arbeitsplatzunsicherheit können zu diesem Verhalten führen. Dieses Verhalten ist der Gesundheit der Mitarbeitenden nicht dienlich und kann für die Unternehmung in Produktivitätsverlusten resultieren.

VERTIEFUNGSMODUL

S7 Zusammenarbeit mit Kunden

S7.1 Kundenbezogene soziale Stressoren (Christian Dormann)

Kundenbezogene soziale Stressoren beschreiben schwierige Situationen im Umgang mit Kunden oder beanspruchende Job-Anforderungen aufgrund von Kundenwünschen und -eigenheiten.

S7.2 Emotionale Dissonanz (Dieter Zapf)

Wenn ein Teil der Arbeitsanforderungen oder des Job-Profiles verlangt, nach aussen hin, beispielsweise gegenüber Kunden/-innen, bestimmte Gefühle zu zeigen (z.B. Freundlichkeit, Mitgefühl zeigen), die mit den eigenen, persönlichen Gefühlen nicht übereinstimmen, kann dies belastend sein.

S7.3 Wertschätzung am Arbeitsplatz durch Kunden/-innen (Nicola Jacobshagen)

Wertschätzung durch Kunden/-innen beschreibt, wie stark sich eine Person am Arbeitsplatz durch ihre Kunden/-innen geschätzt fühlt. Wertschätzung ist eine wichtige Ressource. Wer Wertschätzung erlebt, kann besser mit Stress umgehen.

S7.4 Zufriedenheit bezüglich Wertschätzung, Kunden/-innen (Nicola Jacobshagen)

Wertschätzung durch Kunden/-innen beschreibt, wie stark sich eine Person im Unternehmen durch ihre Kunden/-innen geschätzt fühlt. Wertschätzung ist eine wichtige Ressource. Wer Wertschätzung erlebt, kann besser mit Stress umgehen. Eine tiefe Zufriedenheit bezüglich der Wertschätzung durch Kunden/-innen bedeutet, dass die eigenen Ansprüche sich nicht mit der tatsächlich erlebten Wertschätzung durch Kunden/-innen decken.

VERTIEFUNGSMODUL

S8 Fairness und Wertschätzung

S8.1 Illegitime Aufgaben, unzumutbare und unnötige Aufgaben (Norbert K. Semmer)

Illegitime Tätigkeiten sind Aufgaben, die vom Gefühl her entweder von jemand anderem ausgeführt werden müssten oder unnötig sind. Wenn man viele solche Aufgaben erlebt, kann das als Mangel an Respekt empfunden werden und damit Stress auslösen.

S8.2 Wertschätzung am Arbeitsplatz durch Vorgesetzte (Nicola Jacobshagen)

Wertschätzung durch Vorgesetzte beschreibt, wie stark sich eine Person im Unternehmen durch ihre/n Vorgesetzte/n geschätzt fühlt. Wertschätzung ist eine wichtige Ressource. Wer Wertschätzung erlebt, kann besser mit Stress umgehen.

S8.3 Wertschätzung am Arbeitsplatz durch Arbeitskollegen/-innen (Nicola Jacobshagen)

Wertschätzung durch Arbeitskollegen/-innen beschreibt, wie stark sich eine Person im Unternehmen durch ihre Arbeitskollegen/-innen geschätzt fühlt. Wertschätzung ist eine wichtige Ressource. Wer Wertschätzung erlebt, kann besser mit Stress umgehen.

S8.4 Zufriedenheit bezüglich Wertschätzung, Vorgesetzte (Nicola Jacobshagen)

Wertschätzung durch Vorgesetzte beschreibt, wie stark sich eine Person im Unternehmen durch ihre/n Vorgesetzte/n geschätzt fühlt. Wertschätzung ist eine wichtige Ressource. Wer Wertschätzung erlebt, kann besser mit Stress umgehen. Eine tiefe Zufriedenheit bezüglich der Wertschätzung durch Vorgesetzte bedeutet, dass die eigenen Ansprüche sich nicht mit der tatsächlich erlebten Wertschätzung durch Vorgesetzte decken.

S8.5 Zufriedenheit bezüglich Wertschätzung, Arbeitskollegen/-in-nen (Nicola Jacobshagen)

Wertschätzung durch Arbeitskollegen/-innen beschreibt, wie stark sich eine Person im Unternehmen durch ihre Arbeitskollegen/-innen geschätzt fühlt. Wertschätzung ist eine wichtige Ressource. Wer Wertschätzung erlebt, kann

besser mit Stress umgehen. Eine tiefe Zufriedenheit bezüglich der Wertschätzung durch Arbeitskollegen/-innen bedeutet, dass die eigenen Ansprüche sich nicht mit der tatsächlich erlebten Wertschätzung durch Arbeitskollegen/-innen decken.

S8.6 Prozedurale Fairness (Jason A. Colquitt)

Prozedurale Fairness untersucht die Art und Weise, wie Entscheidungen bei der Arbeit getroffen werden. Haben Mitarbeitende beispielsweise das Gefühl ihre Ansichten und Gefühle bei Entscheidungen nicht einbringen zu können und keinen Einfluss auf die Art und Weise der Entscheidung zu haben, kann das belastend sein.

S8.7 Interaktionale Fairness (Jason A. Colquitt)

Interaktionale Fairness beschreibt die Art und Weise des zwischenmenschlichen Umgangs bei Entscheidungsprozessen. Behandeln Vorgesetzte Mitarbeitende im Zuge von Entscheidungsprozessen mit mangelndem Respekt, fehlender Würde oder unfreundlich, wird dies von Mitarbeitenden als Belastung empfunden.

S8.8 Arbeitszufriedenheit/Arbeitsresignation, Originalversion (Jürg Bailod und Norbert K. Semmer)

Allgemeine Arbeitszufriedenheit beschreibt die Zufriedenheit einer Person mit ihrer Arbeitssituation. Die Arbeitsresignation gibt Aufschluss darüber in welchem Ausmass Mitarbeitende nicht mehr versuchen aktiv ihre Arbeitssituation zu beeinflussen, sondern sich mit den Gegebenheiten abgefunden haben. Aus der Kombination dieser beiden Skalen können vier Typen rückgemeldet werden: stabilisiert Zufriedene, resignativ Zufriedene, konstruktiv Unzufriedene, fixiert Unzufriedene.

Die beiden Skalen ermöglichen die Erfassung eines differenzierten Bildes von Arbeitszufriedenheit und Arbeitsresignation und können in kleineren Unternehmen als Mitarbeiterbefragung eingesetzt werden, wo eine solche oft noch nicht institutionalisiert ist.

VERTIEFUNGSMODUL

S9 Burnout

S9.1 Verminderte Leistungsfähigkeit (Nicola Jacobshagen)

Eine lang anhaltende arbeitsbedingte Überlastung ohne ausreichende Regenerationsphasen kann zu verminderter Leistungsfähigkeit führen. Konzentrationsschwäche, gehäufte Fehler und vermehrtes Vergessen von Dingen sowie die Unfähigkeit, Entscheidungen zu fällen oder Probleme zu lösen, führen zu einem Leistungsabfall. Bisher gewohnte Qualitäts- und Quantitätsstandards können nicht mehr erbracht werden, Kundenbeschwerden häufen sich.

S9.2 Vermindert Engagement (Eva Demerouti)

Vermindert Engagement folgt einer Phase des Überengagements. Es äußert sich in einem emotionalen, geistigen und physischen Rückzug von der Arbeit und von der sozialen Umwelt allgemein. Gefühllosigkeit und eine zynische Haltung gegenüber Klienten, Kunden resp. der Arbeitsaufgabe sind neben der Distanzierung charakteristisch für vermindertes Engagement.

S9.3 Arbeitsengagement (Wilmar Schaufeli)

Mitarbeitende mit einem hohen arbeitsbezogenen Engagement besitzen Energie für ihre Arbeit, sind der Arbeit gegenüber positiv und enthusiastisch eingestellt, gehen morgens gerne zur Arbeit, empfinden ihren Job als inspirierend und gehen in ihrer Arbeit auf.

S9.4 Erschöpfung(lang) (Eva Demerouti)

Erschöpfung beinhaltet das Gefühl der Überbeanspruchung, des Energieverlustes und des Ausgelaugtseins. Nichts reizt mehr, fordert heraus und entfacht das früher vorhandene Feuer für eine Sache. Der Tag wird als gleichförmig erlebt und daher gleichgültig nach Terminkalender abgelebt.

Diese Thematik wird im Basismodul „Psychisches und psychosomatisches Wohlbefinden“ mit einem Einzelitem einer anderen Skala erhoben.

S9.5 Schlafprobleme - Originalversion (Charles M. Morin)

Unser Körper hat eine begrenzte Energiereserve, die durch den Schlaf geschützt wird. Fast ein Drittel unseres Lebens verbringen wir im Schlaf und das hat seine Gründe. Im Schlaf laufen alle Organe auf Sparflamme. So hat der Organismus Zeit, sich selbst zu entgiften und neue Energie zu sammeln.

Müdigkeit überfällt uns immer dann, wenn Stoffwechselprodukte abgebaut werden müssen, die sich in unserem Körper tagsüber angehäuft haben. Die restlichen drei zur Skala gehörenden Items werden im Basismodul „Psychisches und psychosomatisches Wohlbefinden“ erfragt.

VERTIEFUNGSMODUL

S10 Life Domain Balance

S10.1 Beeinträchtigung Privatleben – Arbeit (Sabine A. E. Geurts)

Von einer Beeinträchtigung Privatleben – Arbeit spricht man, wenn das Privatleben die Arbeit negativ beeinflusst, d.h. wenn man den verschiedenen Anforderungen im Privatleben und den zahlreichen Anforderungen und Erwartungen in der Arbeit nicht oder nur schwer gerecht werden kann. Das Privatleben kann die Arbeit negativ beeinflussen, wenn Sie z.B. Sorgen, Probleme oder Konflikte, mit denen Sie im Privatleben konfrontiert sind, gedanklich und / oder gefühlsmässig in die Arbeit mittragen. Probleme im Privatleben führen häufig dazu, dass Sie sich bei der Arbeit weniger gut konzentrieren können, gereizter auf Ihre Arbeitskolleg/-innen reagieren oder nicht gleich leistungsfähig sind wie sonst. Das Gefühl Privat- und Arbeitsleben nicht oder nur schwer unter einen Hut bringen zu können, kann belastend sein. Diese Thematik wird im Basismodul „Soziale Stressfaktoren und organisationale Rahmenbedingungen“ mit einem Einzelitem einer anderen Skala erhoben.

S10.2 Beeinträchtigung Arbeit – Privatleben (Sabine A. E. Geurts)

Von einer Beeinträchtigung Arbeit - Privatleben spricht man, wenn die Arbeit das Privatleben negativ beeinflusst, d.h. wenn man den verschiedenen Anforderungen in der Arbeit und den zahlreichen Anforderungen und Erwartungen im Privatleben nicht oder nur schwer gerecht werden kann. Arbeit und Privatleben können in Konflikt geraten, wenn Sie z.B. häufig zu lange arbeiten und Ihnen dadurch zu wenig Zeit für Ihr Privatleben zur Verfügung steht oder wenn Sie die Arbeit immer wieder gedanklich oder gefühlsmässig nach Hause tragen und dadurch zu Hause nicht gleich abschalten und sich auf Ihre Familie und Freunde einlassen können. Das Gefühl Arbeit und Privatleben nicht oder nur schwer unter einen Hut bringen zu können, kann belastend sein.

S10.3 Reisetätigkeiten – Häufigkeit, Gestaltungsspielraum und Folgen (Laurenz L. Meier und Norbert K. Semmer)

Regelmässige Reisetätigkeiten können negative Auswirkungen auf das psychische wie auch physische Wohlbefinden haben, insbesondere dann, wenn sie sehr häufig vorkommen, schlecht plan- und mitgestaltbar, mit Zusatzaufwand verbunden sind und das Privat- und Familienleben beeinträchtigen.

S10.4 Erholung von der Arbeit (Simone Grebner)

Erholung nach der Arbeit zeigt, wie gut Sie sich nach der Arbeit im Allgemeinen erholen können. Wer ausgeglichen, entspannt und leistungsfähig bleiben will, braucht genügend Erholungszeit. Je konzentrierter jemand arbeitet, desto wichtiger ist die Erholungsfähigkeit.

VERTIEFUNGSMODUL

S11 Umgang mit Stress

S11.1 Verschiedene Bewältigungsstrategien, Coping-Formen (Charles Carver)

Bewältigungsstrategien beschreiben zum einen Handlungen, die sich auf das stressauslösende Problem (problembezogenes Coping) beziehen, zum anderen aber auch die Regulation der durch die Situation entstandenen Emotionen (palliatives Coping). Das gewählte Copingverhalten hängt zwar einerseits von der Situation ab, andererseits haben Personen auch über verschiedene Situationen hinweg die Tendenz ein bestimmtes Copingverhalten zu zeigen. Personen mit einem ausgeprägten problemorientierten Copingstil berichten im Allgemeinen von einem besseren Befinden.

Problemorientierte Stressbewältigung:

Unter problemorientierter Stressbewältigung fasst man Strategien zusammen, die darauf abzielen, das Problem oder die Stress auslösende Situation direkt zu beeinflussen oder zu beseitigen, d.h. nach der Analyse der Situation wird ein konkreter Plan entworfen und gezielt umgesetzt. Problemorientierte Stressbewältigung ist vor allem effektiv in Situationen, die grundsätzlich beeinflussbar sind. Da diese Strategien auch zukünftigen Stress vorbeugen können, fördern sie das Wohlbefinden längerfristig.

Planen:

Beim Planen wird über die Bewältigung der stressauslösenden Situation nachgedacht. Es umfasst das Entwickeln von Bewältigungsmöglichkeiten, angebrachten Schritten und deren Reihenfolge sowie das darüber Nachdenken, wie das Problem am besten zu lösen ist. Solche Aktivitäten sind problemorientiert, es wird aber noch keine Handlung ausgeführt.

Ablehnung:

Das Leugnen von Problemen oder stressigen Situationen kann sowohl positive wie auch negative Funktionen haben: Die Verleugnung kann zu Beginn nützlich sein, da dadurch weniger negative Gefühle erlebt werden. Durch andauernde bzw. fortgesetzte Verleugnung kann das Problem allerdings auch grösser werden, weil es auf die Dauer nicht gelöst wird und somit weiter besteht.

Nutzung sozialer Unterstützung:

Die aktive Suche von sozialer Unterstützung ist eine wichtige Ressource im Umgang mit Stress. Diese Unterstützung kann in Form einer konkreten, instrumentellen Hilfeleistung (z.B. Rat, Lösung von Problemen, Übernehmen von Aufgaben), aber auch auf der emotionalen Ebene (z.B. durch Wertschätzung, Zuhören, Verständnis) erfolgen.

Positive Umdeutung:

Mit dem Prozess der Umdeutung wird versucht, eine neue Perspektive einzunehmen. Dies geschieht, indem die Person das Positive an der Situation sucht, womit eine neue Sichtweise auf die Situation, neue Reaktionen und ein neues Verhalten ermöglicht wird. Dadurch wird es eher möglich, auch in einer schwierigen Situation die guten Seiten zu sehen.

Palliatives Coping:

Palliatives Coping bezieht sich ausschliesslich auf den Versuch, die mit einer Stressreaktion verbundenen negativen Gefühle wie beispielsweise Anspannung, Ärger oder Angst zu beruhigen. Dies kann sich zeigen in Form 1) allgemeiner Versuche, die eigenen Gefühle in den Griff zu bekommen sowie 2) dem Versuch, körperliche Reaktionen abzdämpfen, sich zu beruhigen und zu entspannen.

S11.2 Selbstwert (Morris J. Rosenberg)

Selbstwert beschreibt die persönliche Bewertung der eigenen Person. Einen hohen Selbstwert zu besitzen, heisst also, dass man sich selber gegenüber eine positive Einstellung hat, sich als wertvoll empfindet, sich auch einiges zutraut und mit sich selber zufrieden ist. Ein ausreichend hoher Selbstwert kann im Arbeitsalltag helfen, mit stressigen Situationen umzugehen.

S11.3 Soziale Unterstützung (Michael Frese)

Soziale Unterstützung beschreibt das Ausmass an Unterstützung, welches Sie in Ihrem Arbeits- und Privatleben in schwierigen Situationen erhalten. Diese Unterstützung kann in Form einer konkreten Hilfeleistung (z.B. Rat, Lösung von Problemen, Übernehmen von Aufgaben) und / oder auf der emotionalen Ebene (z.B. durch Wertschätzung, Zuhören, Verständnis) erfolgen. Soziale Unterstützung ist eine wichtige Ressource.