

# **Psychische Belastungen in der Arbeitswelt-**

## **ein Überblick**

**Dieter Zapf, Universität Frankfurt**

**Beitrag zum Symposium „Psychische Belastungen in der Arbeitswelt“  
11. November 1998**

**BKK Landesverband und  
Hessisches Ministerium für Frauen, Arbeit und Sozialordnung**

### **Gliederung**

- 1 Definitionen und Abgrenzungen
- 2 Übersichtsmodell
- 3 Kurzfristige Streßreaktionen
- 4 Langfristige Streßreaktionen
- 5 Aufgaben- und organisationsbedingte kognitive Belastungen
- 6 Soziale Belastungen
- 7 Mobbing als extreme Form sozialer Belastungen
- 8 Emotionale Belastungen
- 9 Arbeitsplatzunsicherheit
- 10 Situative Ressourcen: Handlungsspielraum und soziale Unterstützung
- 11 Zur Multikausalität von Gesundheit

Dieser Beitrag versucht, das Gebiet der psychischen Belastungen in der Arbeitswelt zu umreißen. Er beginnt mit einigen definitorischen Problemen, beschreibt dann ein Überblicksmodell zu Belastungen und Beanspruchungen, geht dann auf unterschiedliche Arten psychischer Belastungen und Ressourcen ein und behandelt abschließend die Frage der Multikausalität von Gesundheit.

## **1 Definitionen und Abgrenzungen**

Betrachtet man die Aufgaben des Arbeitsschutzes, dann kann man feststellen, daß der Arbeitsschutz im umfassenden Sinn alle Aspekte beinhaltet, die sich potentiell negativ auf die Gesundheit der arbeitenden Menschen auswirken können. Dies kann sich einmal auf Faktoren beziehen, die *unmittelbar und sofort* negative gesundheitliche Folgen mit sich bringen. Dies ist der Bereich der Unfallforschung. Sodann gibt es Faktoren, die *längere Zeit* auf den Menschen einwirken und auf diese Weise negative gesundheitliche Auswirkungen erzeugen. Damit beschäftigt sich die Belastungs- oder Streßforschung.

Neben Gefährdungen, die z.B. durch schwere körperliche Arbeit oder ungünstige Körperhaltungen hervorgerufen werden, sind es die vielfältigen physikalischen, chemischen und biologisch bedingten Gefährdungen, die zu den traditionellen Aufgaben des Arbeitsschutzes gehören. Zu diesen Gefährdungen sind nun seit einigen Jahren auch die psychischen Belastungen hinzugekommen und eine Reihe von Indizien sprechen dafür, daß diese psychischen Belastungen sehr an Bedeutung zugenommen haben.

Am Anfang sollen einige Grundprobleme ins Gedächtnis gerufen werden, mit denen man bei der Auseinandersetzung mit psychischen Belastungen konfrontiert ist. Belastungen sind in verschiedenen Normierungsgremien (z.B. ISO 10075) allgemein so definiert worden, daß es sich dabei um etwas handelt, was von außen auf den Menschen einwirkt und in ihm eine Beanspruchung erzeugt (Nachreiner, 1997), bei körperlichen Belastungen zum Beispiel die Beanspruchung des Herz-Lungen-Systems. Nach dieser Logik wären psychische Belastungen solche, die in irgendeiner Form den psychischen Apparat des Menschen in Anspruch nehmen. In der mental workload Forschung (Wieland-Eckelmann, 1992) geht man beispielsweise von der Vorstellung aus, daß Menschen über eine bestimmte Kapazität zur Informationsverarbeitung verfügen. Negative

Folgen wären dann zu erwarten, wenn diese Kapazitäten entweder auf sehr lange Dauer stark ausgelastet werden oder eben, wenn diese Kapazitäten überbeansprucht werden.

Dem zugrunde gelegt ist das sogenannte Belastungs-Beanspruchungsmodell (Rohmert & Rutenfranz, 1975): Belastungen sind in der Regel von außen kommende Reize, die im Individuum eine Reaktion hervorrufen. Hierbei kommt im Prinzip natürlich jeder Reiz in Frage. In den Richtlinien und Normen zur psychischen Belastung wurde nicht im einzelnen festgelegt, was alles eine psychische Belastung sein könnte (Nachreiner, 1997). Das Problem ist, daß es praktisch nur im Rückgriff auf psychische Strukturen möglich ist, Belastungen konzeptionell zu beschreiben. Bei physikalisch bedingten Belastungen ist das anders. Wir können über Lärm sprechen und Lärm auch messen ohne etwas darüber sagen zu müssen, wie der Mensch dadurch beansprucht wird. Psychische Belastungen lassen sich jedoch ohne Rückgriff auf die Inanspruchnahme des psychischen Apparates nur schwer konzeptualisieren. Dies bedeutet, daß die Unterscheidung zwischen Belastung und Beanspruchung letztendlich doch nicht so deutlich ist, wie es auf dem ersten Blick scheint (vgl. Semmer, Zapf & Dunckel, 1998).

Es kann hier nicht auf weitere Einzelheiten eingegangen, sondern nur festgestellt werden, daß die Begriffe „psychische Belastung“ und „psychische Beanspruchung“ sehr weite Begriffe sind, die inhaltlich spezifiziert werden müssen. Immerhin ist aber durch die Normierungsbemühungen klargelegt, worin der Unterschied zwischen Belastung und Beanspruchung liegt. Denn das ging und geht noch in der Belastungsforschung oft durcheinander (vgl. dazu Greif, 1991; Nachreiner, 1997, G. Richter, 1998; P. Richter & Hacker, 1998; Schönflug, 1987).

Um nun die Verbindung zwischen psychischer Belastung und Streß zu verdeutlichen, ist in aller Kürze zu sagen, daß es in der Psychologie verschiedene Streßmodelle gibt, die aber in ihren Grundstrukturen doch recht ähnlich sind und die etwas darüber aussagen, wie Belastungen, die dann oft als Stressoren bezeichnet werden, Streßreaktionen bzw. Streßfolgen erzeugen (vgl. Kahn & Byosiere, 1992). Allerdings wird in den empirischen Untersuchungen darauf nicht unbedingt Bezug genommen, sondern die Begriffe werden sehr weit, nämlich im Sinne von Belastung und Beanspruchungsfolgen verwendet. Ähnlich wie für die Begriffe Belastung und Beanspruchung gibt auch in bezug auf den Streßbegriff Unklarheiten. Unter dem Begriff Streß wird nämlich in den verschiedenen Untersuchungen manchmal der Streßauslöser, also die Belastung ver-

standen und manchmal auch die negative Beanspruchungsfolge (Jex, Beehr, & Roberts, 1992). Nur bei einigen Forschern hat es sich durchgesetzt, von stressor als Belastung und strain als Streßreaktion zu sprechen. Schließlich sei noch angemerkt, daß Belastung und Beanspruchung entgegen dem Alltagsverständnis als neutrale Begriffe zu verstehen sind. Erst wenn die Belastung eine bestimmte Grenze überschreitet, dann richtet sie einen Schaden an. Einige Forscher, zum Beispiel die Dresdener Kollegen um P. Richter und Hacker (1998), haben deswegen die Begriffe Fehlbelastung und Fehlbeanspruchung eingeführt.

## **2 Übersichtsmodell**

Im folgenden wird ein Übersichtsmodell vorgestellt, welches sich an das von Lazarus und Mitarbeitern entwickelte transaktionale Streßmodell (Greif, 1991; Lazarus & Folkman, 1984; Lazarus & Launier, 1981) anlehnt. In diesem in der Psychologie weithin akzeptierten Modell wird angenommen, daß es verschiedene Gruppen von Belastungen oder Stressoren gibt, die sich negativ auf den Menschen auswirken und Streßreaktionen erzeugen. Eine besondere Bedeutung kommt dabei psychischen Bewertungsprozessen zu. Sie sind einer der wesentlichen Faktoren, *warum sich psychische Belastungen nicht gleich auf alle Menschen auswirken*. Lazarus unterscheidet sogenannte primäre und sekundäre Bewertungsprozesse. Als *primäre Bewertung* bezeichnet man die Bewertung eines Ereignisses, beispielsweise eines außergewöhnlichen Arbeitsauftrages, hinsichtlich des Wohlbefindens einer Person. Dabei kann das Ereignis als irrelevant, günstig/positiv oder stressend eingeschätzt werden. Wird ein Ereignis als irrelevant oder gar als positiv eingeschätzt, braucht das Individuum nicht zu reagieren, da kein Schaden zu befürchten ist. Wird die Situation jedoch als stressend bewertet, dann muß irgend etwas passieren. Stressende Bewertungen treten in drei Formen auf, als Schädigung/Verlust, Bedrohung und Herausforderung. Schädigung/Verlust ("harm - loss") bezieht sich auf eine bereits eingetretene Schädigung, z.B. eine schwere Verletzung oder einen zwischenmenschlichen Verlust. Bedrohung ("threat") betrifft eine Schädigung oder einen Verlust, die bzw. der noch nicht eingetreten ist, sondern antizipiert wird. Um eine Herausforderung handelt es sich dann, wenn eine Schädigung die Folge sein kann, jedoch

die risikoreiche, aber mit positiven Folgen verbundene Meisterung des Problems im Vordergrund steht.

Die *sekundäre Bewertung* bezieht sich darauf, welche Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten in bezug auf den Umgang mit den Stressoren vorhanden sind (interne und externe Ressourcen, s.u.). Diese sekundären Bewertungen finden nicht notwendigerweise nach der primären statt. Im Gegenteil kann man eher annehmen, daß sich primäre und sekundäre Bewertungen gegenseitig stark beeinflussen. Denn eine Situation, von der feststeht, daß man sie sehr gut bewältigen kann, dürfte kaum als bedrohend bewertet werden.

Nach den Bewertungsprozessen kommt es zum Bewältigungsverhalten. Das Bewältigungsverhalten bezieht sich auf zweierlei: einmal auf das streßauslösende Problem, beispielsweise auf die Bewältigung eines kurzfristigen zusätzlichen Arbeitsauftrages und zum anderen auf die dadurch ausgelösten Streßemotionen, die zum Beispiel durch den mit dem Arbeitsauftrag verbundenen Zeitdruck und der Unsicherheit verbunden sind, etwa Angst und Anspannung. In diesem Sinne erzeugt Streß eine Zusatzaufgabe (Schönflug, 1987).

Streß kann unmittelbare, kurzfristige und langfristige Auswirkungen haben. Diese können auf einer physiologischen/körperlichen, einer psychischen und auf der Verhaltensebene auftreten. In der Abbildung 1 sind dazu eine Reihe von Beispielen angegeben (vgl. dazu Greif, 1991; P. Richter & Hacker, 1998; Kahn & Byosiere, 1992; Mohr, 1991).

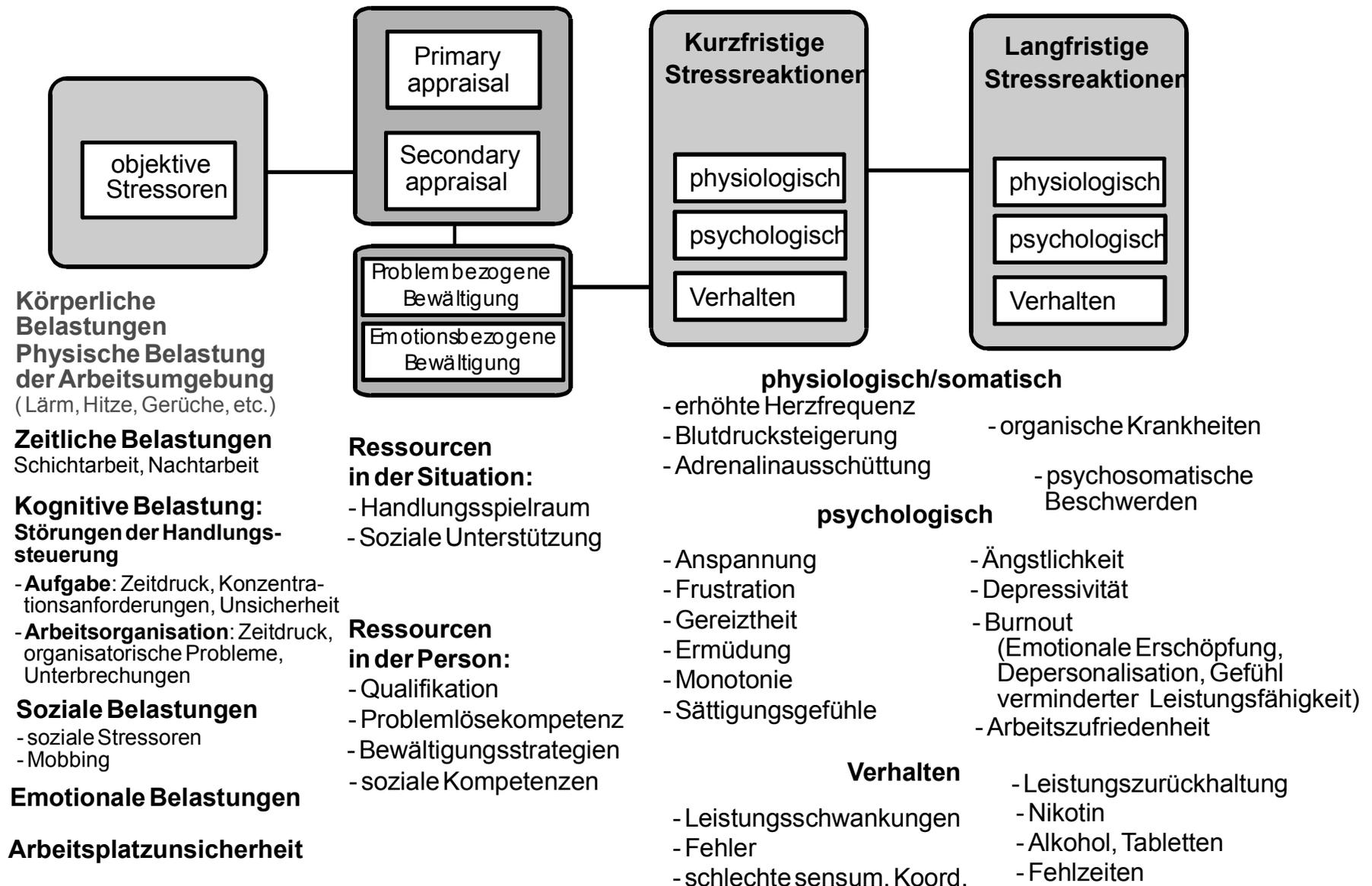


Abbildung 1: Übersicht zu Belastungen, Ressourcen und Streßfolgen

### **3 Kurzfristige Streßreaktionen**

Zu den kurzfristig körperlichen Reaktionen gehören die Ausschüttung von Hormonen, das Streßhormon, Katecholamine, Blutdrucksteigerung, Erhöhung der Herzfrequenz, Veränderung der Herzschlagvariabilität u.v.m.

Kurzfristige psychische Reaktionen, sind im wesentlichen streßbegleitende Emotionen wie Angespanntheit, Ängstlichkeit, Ärger, Frustration, Gereiztheit, psychische Ermüdung, psychische Sättigung und Monotonieerleben. Zu den Reaktionen auf der Verhaltensebene gehören das Nachlassen der Leistung, Leistungsschwankungen oder Fehler. Von Dresdener Kollegen wurde zum Beispiel ein Instrumentarium entwickelt, mit dem psychische Ermüdung, Monotonie, Sättigung und Streß gemessen werden (P. Richter & Hacker, 1998; G. Richter, 1998). Letzteres entspräche im vorliegenden Modell den zentralen Streßemotionen Angespanntheit und Ängstlichkeit.

### **4 Langfristige Streßreaktionen**

Langfristige körperliche Reaktionen wären streßbedingte körperliche Erkrankungen wie Erkrankungen des Herz-Kreislaufsystems, Magenprobleme usw. Zwischen den somatischen und den psychischen Auswirkungen kann man psychosomatische Beschwerden einordnen. Mit sogenannten psychosomatischen Beschwerdelisten wird in der internationalen Streßforschung, in der die langfristigen Wirkungen von Streß erhoben werden, am meisten gearbeitet. In Deutschland sehr weit verbreitet ist eine Liste psychosomatischer Beschwerden von Mohr (1986, 1991), die in Anschluß an die Freiburger Beschwerdeliste FBL von Fahrenberg (1975) entwickelt wurde. Langfristige psychische Auswirkungen sind Ängstlichkeit, Depressivität; Arbeitsunzufriedenheit und Burnout.

Auf der Verhaltensebene können Absentismus, Kündigung, Leistungsverweigerung, sowie negatives Gesundheitsverhalten wie Rauchen, Alkohol oder Tablettenkonsum zu den Streßfolgen gerechnet werden.

## 5 Aufgaben- und organisationsbedingte kognitive Belastungen

Weiter oben wurde bereits beschrieben, daß der Belastungsbegriff nicht weiter inhaltlich spezifiziert ist. Um mit dem Beliebigkeitsproblem des psychischen Belastungsbegriffs umzugehen, haben einige Forschergruppen Arbeitsmerkmale auf einer handlungstheoretischen Grundlage klassifiziert (Frese & Zapf, 1994; Leitner, Volpert, Greiner, Weber, & Hennes, 1987; Semmer, 1984; Semmer et al., 1998; Zapf, 1993). Dies soll kurz skizziert werden, um einige Vorteile dieser Herangehensweise deutlich zu machen.

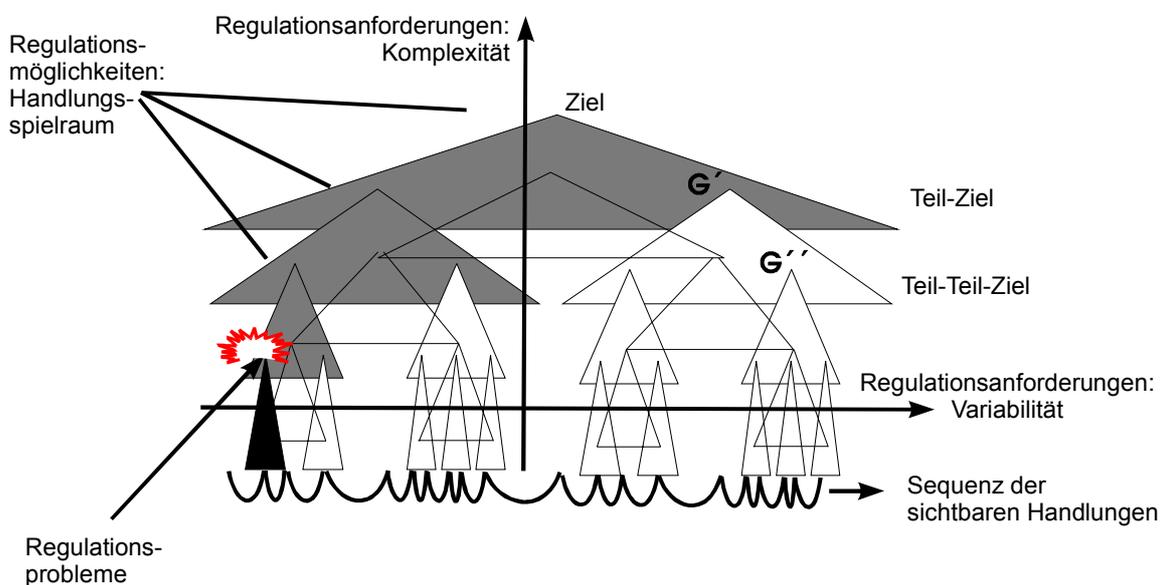


Abbildung 2: Die Handlungsregulationstheorie als Grundlage zur Klassifikation von Arbeitsaufgaben (nach Volpert, 1987 und Zapf, 1993, S. 86)

Zu den Grundgedanken der Handlungstheorie gehört es, daß Handlungen zielgerichtet sind. Im organisationalen Kontext können Ziele in der Regel nicht vollkommen frei gewählt werden, vielmehr werden Ziele meist von außen übernommen, und zwar in Form von betrieblichen Arbeitsaufträgen. Diese betrieblichen Arbeitsaufträge werden vom einzelnen redefiniert und stellen sich der Person dann subjektiv als Arbeitsaufgabe dar. In den Arbeitsaufgaben sind die Handlungsziele enthalten. In der Arbeitspsychologie wird das Modell der hierarchisch-sequentiellen Handlungsregulation von Hacker

(1973, 1998) verwendet. Dieses Modell beinhaltet, daß Ziele Handlungen steuern und daß sie dies tun, indem Ziele über ineinander verschachtelte Regelkreismodelle in Teilziele aufgebrochen werden, diese wiederum in Teilziele, bis man auf einer untersten Ebene angelangt ist, wo es psychologisch nicht mehr weiter sinnvoll ist, weiter aufzuspalten. Diese Hierarchie von Teilzielen wird dann in eine sequentielle Abfolge von Handlungen umgesetzt. Das ganze ergibt ein typisches Pyramidenmodell (Volpert, 1987), welches auf der Abbildung dargestellt ist. Aufgabenmerkmale werden nun dahingehend unterschieden, wie sie sich auf dieses hierarchisch-sequentielle Handlungsmodell auswirken, d.h., welche Handlungsstruktur erforderlich ist, um eine bestimmte Aufgabe auszuführen. Wir haben dazu drei Gruppen von Arbeitsmerkmalen unterschieden, die wir Regulationsanforderungen, Regulationsmöglichkeiten und Regulationsprobleme bezeichnen (Frese & Zapf, 1994, Zapf, 1991. Siehe auch Dunckel, 1985).

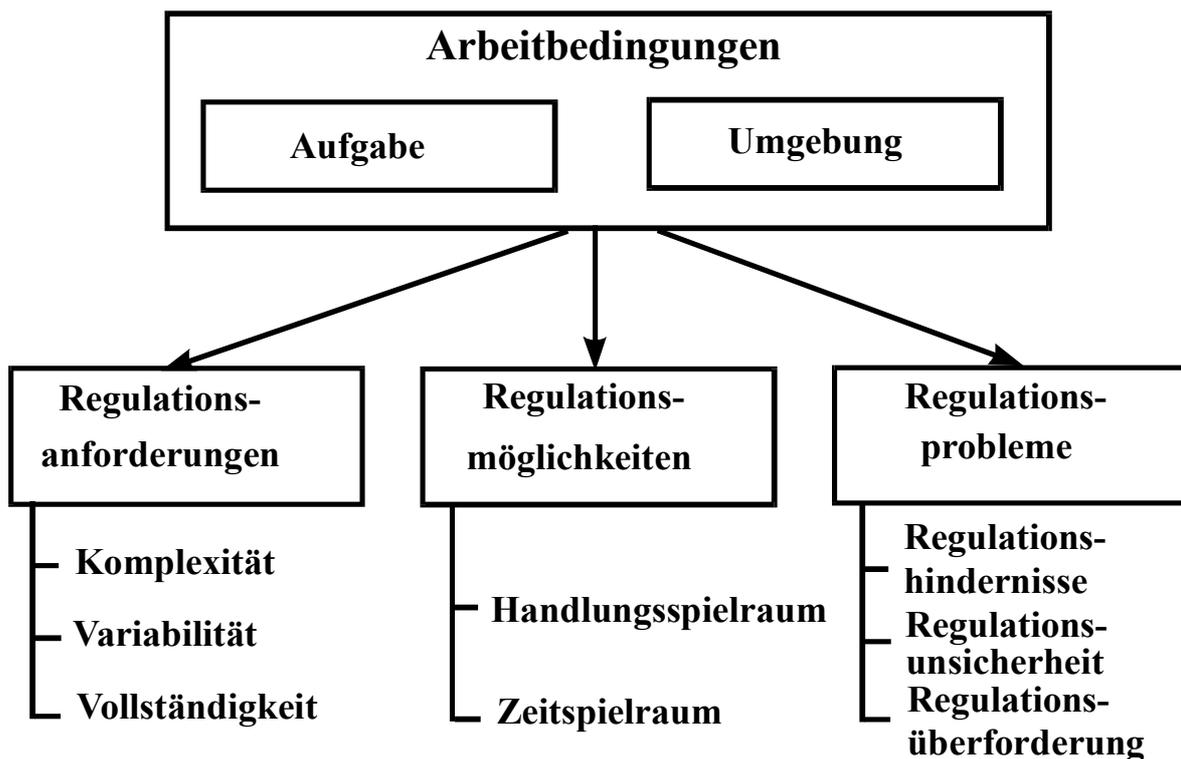


Abbildung 3: Handlungstheoretische Klassifikation von Arbeitsmerkmalen (nach Zapf, 1993; S. 87)

### 5.1 Regulationsanforderungen

Ein erster Bereich wären die Regulationsanforderungen, die Kernvariable hierzu die Arbeitskomplexität. Arbeitskomplexität beinhaltet, inwieweit bei der Erledigung der Arbeit *komplexe Ziele und Pläne erstellt und komplexe Entscheidungen getroffen werden müssen*. Werden nur einfache Eingabetätigkeiten wie beispielsweise Eingaben von Adressen in eine Formularmaske ausgeführt, dann genügen zur Regulation dieser Aufgaben einfache Regulationsstrukturen. Es müssen keine neuen Pläne für diese Arbeitsaufgaben entwickelt werden. Werden dagegen komplexe Grafiken erstellt, nimmt die Aufgabe Problemcharakter an, und es müssen komplexe Analyseprozesse durchgeführt werden. Natürlich beinhalten auch komplexe Tätigkeiten einfachere Teiltätigkeiten, so daß bei komplexen Tätigkeiten viele Schichten ineinander verschachtelter Teilziele und Teilpläne abgearbeitet werden müssen. Komplexität im Rahmen der Handlungstheorie ist ein interaktiver Terminus. Er ist immer auch an die Qualifikationsvoraussetzungen einer Person gebunden, die eine Aufgabe ausführt.

### 5.2 Regulationsmöglichkeiten

Mit Regulationsmöglichkeiten sind Handlungs- und Entscheidungsspielräume oder bei Hacker (1998) Freiheitsgrade bei der Arbeit gemeint. Sie beinhalten das Ausmaß an Entscheidungsmöglichkeiten zwischen Zielen und Vorgehensweisen bei der Arbeit. Die Kernvariable hier ist Handlungsspielraum oder im Englischen „control“.

Regulationsanforderungen und Regulationsmöglichkeiten hängen sowohl theoretisch als auch empirisch eng zusammen. Während Arbeitskomplexität Regulationsnotwendigkeiten - Entscheidungen *müssen* getroffen werden - beinhaltet, beinhaltet Handlungsspielraum Regulationsmöglichkeiten - Entscheidungen *können* getroffen werden. Innerhalb des hierarchisch-sequentiellen Modells kann hoher Handlungsspielraum z.B. beinhalten, daß das allgemeine Ziel und somit die Arbeitsaufgaben selbst definiert werden können. Ein sehr niedriger Handlungsspielraum kann bedeuten, daß nur Ausführungsentscheidungen auf der sensumotorischen Ebene getroffen werden können.

### **5.3 Regulationsprobleme: Belastungen oder Stressoren**

Eine dritte Gruppe sind die Regulationsprobleme. Das sind Bedingungen, die eine idealtypische Handlungsregulation, wie auf der Abbildung dargestellt, in irgendeiner Form beeinträchtigen. Diese Regulationsprobleme stellen eine handlungstheoretische Konzeption von Arbeitsbelastungen oder Arbeitsstressoren dar.

#### 5.3.1 Regulationshindernisse

Kennzeichnend für diese Kategorie ist, daß es prinzipiell für den Arbeitenden kein Problem wäre, Ziele aufzustellen und Pläne zu entwickeln und auszuführen. Durch die Regulationshindernisse wird dies jedoch erschwert und der Arbeitende ist dazu gezwungen, Zusatzaufwand zu leisten, z.B. von vorne anzufangen, einige Arbeitsschritte zu wiederholen oder Umwege zu machen. Einzelne Unterarten, die in handlungstheoretisch orientierten Arbeitsanalyseverfahren wie ISTA (Semmer & Dunckel, 1991; Semmer et al., 1998) oder RHIA (Leitner et al., 1987, 1993) erhoben werden, sind etwa arbeitsorganisatorische Probleme oder Arbeitsunterbrechungen.

#### 5.3.2 Regulationsunsicherheit

Eine zweite Kategorie von Regulationsproblemen ist die Regulationsunsicherheit. Hier geht es darum, daß keine vollständige Sicherheit besteht, ob das Arbeitsziel erreicht werden kann oder nicht. Dies kann einmal darin bestehen, daß die Ziel- und Planbildung zu komplex ist und der Arbeitende kognitiv überfordert wird. Das wird häufig als qualitative Überforderung bezeichnet. Widersprüchliche bzw. unklare Aufgabenziele sind beispielsweise wesentliche Merkmale von Rollenkonflikten und Rollenambiguität. Schließlich kann Regulationsunsicherheit auch durch ungenügendes oder verspätetes Feedback entstehen.

#### 5.3.3 Regulationsüberforderung

Eine dritte Gruppe wären Regulationsüberforderungen. Im Gegensatz zur Regulationsunsicherheit, bei der es nicht möglich ist, Ziele, Pläne und Feedback adäquat zu verarbeiten, ist dies bei der Überforderung im Prinzip kein Problem. Es gibt jedoch Schwierigkeiten, die Regulation in der entsprechenden Zeiteinheit zu leisten. Dadurch kommt es zu einer quantitativen Überforderung (Zeitdruck). Ein zweiter Bereich hier ist die

informationale Überforderung des Arbeitsgedächtnisses während der Arbeitsausführung. Zu viele Informationen müssen gleichzeitig und zulange im Arbeitsgedächtnis gehalten werden (Konzentrationsanforderungen).

Soweit zu einer handlungstheoretischen Unterscheidung von Stressoren, die in Abbildung 1 als kognitive Stressoren bezeichnet wurden. Sie beziehen sich auf Stressoren aus der Arbeitsaufgabe und aus der Organisation der Arbeitsaufgaben. In Tabelle 1 ist ersichtlich, wie dieses Konzept im Arbeitsanalyseinstrument ISTA 6.0 von Semmer et al. (1998) umgesetzt wurde:

Tabelle 1: Handlungstheoretisch fundierte Klassifikation von Arbeitsmerkmalen im Instrument zur streßbezogenen Tätigkeitsanalyse ISTA 6.0 (Semmer et al. 1998)

Regulationsanforderungen	Arbeitskomplexität Variabilität
Regulationsmöglichkeiten	Handlungsspielraum Zeitspielraum
Regulationsprobleme: Stressoren	Arbeitsorganisatorische Probleme Arbeitsunterbrechungen Unsicherheit Unfallgefährdung Konzentrationsnotwendigkeiten Zeitdruck Umgebungsbelastungen
Kooperationsbezogene Regulationsanforderungen	Kooperationsanforderungen
Kooperationsbezogene Regulationsmöglichkeiten	Kooperationsspielraum
Kooperationsbezogene Regulationsprobleme: Stressoren	Kooperationszwang

Wo ist nun der **Fortschritt dieser Dreiteilung** von Arbeitsmerkmalen in Regulationsanforderungen, Regulationsmöglichkeiten und Regulationsproblemen, die im fol-

genden als Stressoren oder Belastungen bezeichnet werden? Der Fortschritt besteht darin, daß sie sich in bezug auf psychisches Befinden unterschiedlich verhalten.

Wir gehen davon aus, daß *Regulationsanforderungen* und die Kernvariable, hierzu wäre die *Komplexität*, sich in Bezug auf psychisches Befinden u-förmig verhält entsprechend des person-environment-fit-Ansatzes (Edwards & van Harrison, 1993). Sind die Regulationsanforderungen extrem niedrig, das ist der Fall, wenn keinerlei intellektuelle Anforderungen aus der Arbeitsaufgabe erwachsen, dann sind die Auswirkungen der Arbeit eher negativ. Das Paradebeispiel dazu wäre etwa die klassische Fließbandarbeit. Wenn dagegen die Komplexität einigermaßen mit der Qualifikation des Arbeitenden korrespondiert, dann sind die Auswirkungen positiv; es kommt dann zur Arbeitszufriedenheit, man zieht Selbstwert aus der Tätigkeit, identifiziert sich mit der Arbeit, fühlt sich wohl usw. Wenn jedoch die Komplexität die Qualifikationsvoraussetzungen oder die Leistungsvoraussetzungen der Person deutlich übersteigen, dann kommt es zur Überforderung und damit wieder zur Beeinträchtigung des Befindens.

Bei den *Regulationsmöglichkeiten*, also bei *Handlungs- und Zeitspielraum* dagegen können wir davon ausgehen, daß sich sehr niedrige Regulationsmöglichkeiten eher negativ auf das Befinden auswirken und die Auswirkungen auf das Befinden um so positiver sind, je höher die Regulationsmöglichkeiten sind, d.h. hoher Handlungsspielraum sollte zu hohem Selbstwert und Zufriedenheit in der Arbeit führen, bei sehr niedrigen Regulationsmöglichkeiten dagegen sollte es zu psychischen Befindensbeeinträchtigungen kommen (siehe im Überblick Kahn & Byosiere, 1992). Bei den *Regulationsproblemen*, den *Stressoren*, jedoch ist es umgekehrt: Je höher die Stressoren, desto stärker wird das psychische Befinden beeinträchtigt. Dunckel (1985, 1991) hat dazu entsprechende empirische Ergebnisse vorgelegt. Die Unterschiede sind deutlich. In dem einfachen Belastungs-Beanspruchungs-Modell gibt es im Prinzip nur diese Funktion, die für die Stressoren gilt: Je höher die Belastungen, desto stärker ist das Befinden im weitesten Sinne beeinträchtigt. Der Zusammenhang kann entweder linear sein oder jedenfalls stetig steigend. Es kommt in dieser Modellvorstellung nicht vor, daß es Merkmale der Arbeitstätigkeit gibt, die sich auch positiv auf den Menschen auswirken. Vielmehr ist es immer nur die Abwesenheit von Merkmalen, die nach diesem Modell potentiell positiv ist. Handlungstheoretisch betrachtet ist das positive, daß man innerhalb seiner Arbeit eigene Zielstellungen und Pläne verfolgen kann, die intellektuell herausfordernd sind

und mit der gegebenen Qualifikation erfolgreich bearbeitet werden können. In dieser Hinsicht herrscht m.E. innerhalb der deutschsprachigen Arbeitspsychologie ein hoher Konsens (Frese & Zapf, 1994; Hacker, 1998; Richter & Hacker, 1998; Ulich, 1994; Volpert, 1987). Allerdings haben sich diese handlungstheoretischen Konzepte international längst nicht durchgesetzt.

## **6 Soziale Belastungen**

Es ist auffällig, daß die krankmachende Wirkung sozialer Aspekte bei der Arbeit in der arbeits- und organisationspsychologischen Streßforschung ungewöhnlich vernachlässigt wird. Denn in Anbetracht von Tausenden von Publikationen zum Thema Streß, gibt es nur wenige Studien, die soziale Stressoren in Organisationen erfassen (in Deutschland z.B. Frese & Zapf, 1987, Zapf & Frese, 1991). In einer kürzlich erschienenen Übersicht über Längsschnittstudien über Arbeitsstreß (Zapf, Dormann & Frese, 1996) konnten nur zwei Studien gefunden werden, die auch Konflikte mit Kollegen als potentielle Streßfaktoren erhoben.

Als Gegenbeispiel sei hier eine Studie von Schwartz und Stone (1993) aufgeführt. Die Autoren haben in einer Tagebuchstudie 112 verheiratete arbeitende Personen 84 Tage lang gebeten, das jeweils am meisten belastende Tagesereignis zu protokollieren. Dies konnte sich auf alles mögliche beziehen. Es wurden hierzu keine Vorgaben gemacht. Etwa 20 % der angegebenen Ereignisse bezogen sich auf das Arbeitsleben. Die Gruppe mit negativen emotionalen Interaktionen mit Arbeitskollegen, Vorgesetzten und Kunden stellte mit 15% die zweithäufigste Kategorie überhaupt dar. Eine weitere relativ häufige Kategorie ist Zeitdruck mit 2,8 %. Belastende arbeitsbezogene Ereignisse im zwischenmenschlichen Bereich stellten also allgemein eine sehr häufige Kategorie dar. Wenn man nur die arbeitsbezogenen Ereignisse betrachtet, dann macht diese Kategorie 75% aller Ereignisse aus und ist offensichtlich wesentlich wichtiger als aufgaben- und organisationsbezogene Ereignisse.

In einer kürzlich durchgeführten Tagebuchstudie von Christina Siepe (1998) konnte dieses Ergebnis bestätigt werden. Wir haben nur nach arbeitsbezogenen Ereignissen gefragt. Von 213 erhobenen Ereignissen bezogen sich 152, das sind 71% auf Konflikte mit Vorgesetzten, Kollegen oder Kunden.

In Zusammenhangsstudien findet man nun in der Regel recht hohe Korrelationen zwischen sozialen Stressoren und Variablen psychischen Befindens (Zapf & Frese, 1991), was die relative Bedeutung sozialer Belastungen für die psychischen Gesundheit unterstreicht.

## **7 Mobbing als extreme Form sozialer Belastungen**

Auf Mobbing soll hier nur kurz eingegangen werden. Ausführlichere wissenschaftlich fundierte Darstellungen finden sich in Leymann (1993), Neuberger (1994), Niedl (1995), Zapf (1999), Zapf und Irmer (in Vorb.) und Zapf und Leymann (1996). In dem Übersichtsmodell wurde unter der Kategorie „Soziale Stressoren“ das Stichwort „Mobbing“ eingeordnet. Mobbing wird in der Tat von den meisten Forschungsgruppen in einen streßtheoretischen Kontext gestellt (Zapf & Leymann, 1996). Dies ist deswegen sinnvoll, weil ein zentraler Gesichtspunkt von Mobbing in der Verknüpfung einer betrieblichen Belastungssituation, nämlich Konflikte mit Kollegen, Vorgesetzten oder Untergebenen und den zum Teil verheerenden gesundheitlichen Folgen von Mobbingopfern liegt.

Es stellt sich die Frage, wie man Mobbing sinnvoll von sozialen Stressoren abgrenzen kann. Mobbing kann als eine Teilmenge der sozialen Stressoren verstanden werden (Zapf, Knorz, et al., 1996). Mobbing sowie allgemeiner die sozialen Stressoren sind in den sozialen Beziehungen begründet. Soziale Stressoren bestehen in erster Linie in kleineren Ereignissen, die man mit Kanner, Coyne, Schaefer und Lazarus (1981) als daily hassles bezeichnen könnte. Auch Mobbing kann aus daily hassles bestehen. Mobbing kann aber auch ein critical life event sein, beispielsweise wenn es zu körperlicher oder sexueller Gewalt kommt. Aber auch, wenn es ohne Vorwarnung von heute auf morgen zu massiven Kompetenzentzügen kommt, wird das von vielen als ein kritisches Lebensereignis bewertet.

Soziale Stressoren können mehr oder weniger häufig auftreten. Zu Mobbing werden soziale Stressoren durch ihre Häufigkeit, Dauer und Systematik. Mobbing ist weiterhin gekennzeichnet durch eine ungleiche Machtstruktur: Das Opfer befindet sich in einer unterlegenen Position und kann sich nur ungenügend wehren. Bei Mobbing gibt es ein Machtgefälle, welches bei den sozialen Stressoren nicht vorhanden ist. Ein letzter

Unterschied ist schließlich, daß von den sozialen Stressoren alle Beteiligten mehr oder weniger betroffen sind. Mobbing dagegen ist auf eine Person gerichtet. Den anderen, den Tätern und Zuschauern, kann es dabei ganz gut gehen. Diese Punkte zusammen geben eine sinnvolle Definition von Mobbing.

Eine an Einarsen und Skogstad (1996), Leymann (1993, 1996) und Niedl (1995) angelehnte Definition, die auch in vielen Aspekten Definitionen für Bullying in der Schule entspricht (z.B. Björkqvist, 1994; Olweus, 1991), lautet: „Mobbing beinhaltet, daß jemand am Arbeitsplatz von Kolleg/Innen, Vorgesetzten oder Untergebenen schikaniert, belästigt, drangsaliert, beleidigt, ausgegrenzt oder beispielsweise mit kränkenden Arbeitsaufgaben bedacht wird und der oder die Mobbingbetroffene unterlegen ist. Wenn man etwas als Mobbing bezeichnen möchte, dann muß dies häufig und wiederholt auftreten (z.B. mindestens einmal pro Woche) und sich über einen längeren Zeitraum erstrecken (mindestens ein halbes Jahr). Es handelt sich nicht um Mobbing bei einmaligen Vorfällen. Es handelt sich auch nicht um Mobbing, wenn zwei etwa gleich starke Parteien in Konflikt geraten“ (Zapf, 1999). Diese Definition schließt eine mehr oder weniger aktive Rolle des Opfers nicht aus.

### **7.1 Häufigkeit von Mobbing**

Es stellt sich die Frage, ob Mobbing zwar vielleicht vorkommt, aber doch so selten ist, daß man sich zurecht damit nicht auseinandergesetzt hat. In Deutschland gibt es bislang nur eine größere Querschnittstudie zu Mobbing, deren Daten mir bekannt sind. Bei dieser Studie von von Mackensen und Morfeld (1998) ergibt sich eine Häufigkeit von 4,5%.

Zapf (1999) hat eine große Anzahl von Studien zusammen gestellt. Die meisten Untersuchungen wurden in den nordeuropäischen Ländern durchgeführt, teilweise mit beträchtlichen Stichproben. Die Prävalenzraten schwanken, zum Teil durch die unterschiedlichen Definitionskriterien. Einarsen und Skogstad (1996) finden in ihren 14 umfangreichen Studien 1,2 Prozent, die sagen, sie würden mindestens wöchentlich gemobbt, weitere 3,4% sagen ab und zu. Vorgegeben ist hier eine Definition von Mobbing. Die Prävalenzrate einer repräsentativen schwedischen Studie von Leymann (1993) liegt bei 3,5 % und dürfte auch für Deutschland ziemlich realistisch sein.

## 7.2 Unterschiedliche Mobbingstrategien

Bislang wurde ganz allgemein von Mobbing gesprochen. Die meisten Forscher untersuchen Mobbing, indem sie Fragebögen zu Mobbinghandlungen vorgeben und fragen, ob diese Handlungen bei einer Person vorgekommen sind oder nicht. Die Frage liegt natürlich nahe, ob sich hinter diesen so erfaßten Mobbinghandlungen nicht bestimmte Strukturen verbergen, unterschiedliche Mobbingstrategien, die sich auch unterschiedlich zu anderen Variablen verhalten.

In der Tat haben die meisten Autoren solche Faktoren gebildet, die entweder theoretisch, intuitiv oder empirisch mit Hilfe von Faktorenanalysen gewonnen wurden. Es zeigt sich, daß in den verschiedenen Studien relativ übereinstimmend folgende Faktoren gefunden wurden (Zapf, 1999, Zapf, Knorz, et al., 1996):

- **Mobbing über organisationale Maßnahmen**, die schwerpunktmäßig die Arbeitsaufgaben und den Entzug von Entscheidungskompetenzen betreffen.
- **Soziale Isolierung**: man spricht nicht mehr mit der betroffenen Person und läßt sich nicht mehr ansprechen. Man meidet die betroffene Person und grenzt sie aus.
- **Angriff auf die Person und ihre Privatsphäre**: man macht die Person lächerlich und reißt Witze über das Privatleben.
- **Verbale Drohungen bzw. verbale Aggression**: z.B. anschreien, kritisieren und demütigen vor versammelter Mannschaft; und
- **Androhung oder Ausübung körperlicher Gewalt** sowie das
- **Verbreiten von Gerüchten**.

Es soll hier noch einmal auf die sozialen Stressoren eingegangen werden. In den wenigen Instrumenten, die es dazu gibt (z.B. Frese & Zapf, 1987), werden in der Regel Konflikte, Ungerechtigkeiten und verbale Aggression operationalisiert. Aus der Mobbingforschung kann man nun entnehmen, daß soziale Ausgrenzung oder soziale Isolation, die ja noch einmal etwas ganz anderes ist, als die aufgabenbedingte Isolation, Bereiche sind, die ebenfalls erfaßt werden müßten. Auch könnte die gesonderte Operationalisierung der Verbreitung von Gerüchten und persönlichen Angriffe sowie Schikanen über organisationale Maßnahmen zu einer Präzisierung der sozialen Belastungen beitragen.

### 7.3 Häufigkeit in unterschiedlichen Branchen

Es soll hier ein Ergebnis aus unseren eigenen Untersuchungen herausgegriffen werden, nämlich die Verbreitung von Mobbing in unterschiedlichen Branchen (Zapf, 1999). Beim Vergleich der tatsächlichen Branchenverteilungen aus den amtlichen statistischen Jahrbüchern mit den gesammelten Daten mehrerer Stichproben von knapp 400 Mobbingopfern ergibt sich, daß relativ einheitlich eine deutliche Überrepräsentation von Mobbingopfern im Sozial- und Gesundheitsbereich (im Verhältnis 7:1), im Erziehungsbereich (3:1), sowie in der öffentlichen Verwaltung (3,5:1) vorliegt. Ebenfalls überrepräsentiert sind die Mobbingopfer im Kreditgewerbe. Im Bereich Verkehr und Handel, Gaststättengewerbe, im Baugewerbe, Energie/Wasser sowie in der Landwirtschaft gibt es relativ wenige Mobbingopfer, d.h. die Anzahl liegt deutlich unter dem Durchschnitt.

Läge Mobbing ausschließlich in der Persönlichkeit der Betroffenen bzw. in der Persönlichkeit der Täter, dann müßte Mobbing auf alle Branchen eher gleich verteilt sein, von einigen Selbstselektionseffekten abgesehen. Wenn auch die Ursachen von Mobbing nicht ausschließlich in organisationalen Bedingungen gesucht werden dürfen, so ist dies doch ein deutlicher Hinweis man die Beteiligung organisationaler Faktoren bei der Entstehung von Mobbing, woraus sich die Zuständigkeit des Arbeitsschutzes für dieses Thema ergibt. Diesen Fragen kann hier nicht weiter diskutiert werden. Es sei deshalb auf Zapf (in Druck b) verwiesen, wo Ursachen von Mobbing ausführlich diskutiert und empirisch untersucht wird.

## 8 Emotionale Belastungen

Emotionen bzw. Konzepte, die man darunter fassen könnte, sind in der Streß- oder Belastungsforschung bislang als abhängige Variablen beachtet worden, z.B. Angst, Ärger, Depression, Frustration oder Zufriedenheit (z.B. Lazarus & Folkman, 1984). Bislang noch kaum in Erwägung gezogen wurden Emotionen hingegen als unabhängige Variable. Was ist damit gemeint? Weiter oben wurden mit Hilfe handlungstheoretischer Überlegungen unterschiedliche Arbeitsbelastungen danach unterschieden, wie sie kognitive Informationsverarbeitungsprozesse beeinflussen. Es gibt jedoch Arbeitsaufgaben, die nicht nur die Regulation von Kognitionen, sondern auch die Regulation von Emotionen erfordern und bei denen es zu den Anforderungen gehört, mit Emotionen umgehen zu

müssen, z.B. in der Form, persönliche Zuwendung zeigen zu müssen. An einem Beispiel sei dies verdeutlicht. Arlie Hochschild (1983, 1990) hat dazu das Konzept der Emotionsarbeit eingeführt und erstmals an Flugbegleiterinnen bei Delta-Airlines untersucht. Flugbegleiterinnen und Flugbegleiter sind normalerweise sehr aufmerksam und freundlich zu den Fluggästen. In der Regel bedienen sie die Fluggäste mit einem Lächeln im Gesicht. Hochschild hat nun argumentiert, daß dieses Lächeln und diese Freundlichkeit ja nicht nur aus reiner Freude erbracht, sondern daß dieses Lächeln im Interesse des Unternehmens erbracht wird. Das Zeigen positiver Emotionen wird vom Unternehmen erwartet und gleichbleibende Freundlichkeit wird somit zu einer Arbeitsanforderung und nicht zu etwas, was im freien Ermessen des Arbeitnehmers liegt.

Hochschild (1983) hat den Begriff Emotionsarbeit oder "emotional labor" definiert als die bezahlte Arbeit, bei der ein Management der eigenen Gefühle erforderlich ist, um nach außen in Mimik, Stimme und Gestik ein bestimmtes Gefühl zum Ausdruck zu bringen, unabhängig davon, ob dies mit den inneren Empfindungen übereinstimmt oder nicht. Solche Emotionsarbeit ist Bestandteil in vielen Dienstleistungsberufen (Nerdinger, 1994). Man stelle sich etwa eine Krankenschwester, Altenpflegerin oder Erzieherin vor, die sich den Kranken, Alten oder Kindern gegenüber gefühllos wie ein Roboter verhält und würde versuchen, die Arbeitstätigkeit ausschließlich in Begriffen der Informationsverarbeitung zu beschreiben. Wir würden sicherlich zu dem Ergebnis kommen, daß das Arbeitsergebnis, das so erzeugt würde, nicht unseren Erwartungen entspricht. Wenn wir krank sind, dann erwarten wir, daß die Krankenschwester von uns nicht als „die Leber auf Zimmer 223“ spricht und stumm irgendwelche Verrichtungen an uns vornimmt. Vielmehr erwarten wir, daß wir einfühlsam behandelt werden, daß die Schwester Verständnis zeigt und vielleicht auch einmal ein paar freundliche aufmunternde Worte für uns hat.

Allerdings gibt es nur wenige empirische Untersuchungen, in denen Emotionsarbeit als Stressor betrachtet wird und entsprechende Streßreaktionen untersucht werden (zusammenfassend: Zapf, in Druck a). Hochschild selber (1983) hat in qualitativen Untersuchungen bei Flugbegleitern und Fahrkartenkontrolleuren gefunden, daß Emotionsarbeit mit Substanzenmißbrauch, Kopfschmerzen, Absentismus und sexuellen Störungen verbunden war.

Der emotionale Bereich ist allerdings als Streßreaktion oder Beanspruchungsfolge unter dem Stichwort "Burnout" untersucht worden (Büssing & Perrar, 1992; Büssing & Schmitt, 1998; Maslach & Leiter, 1997; Schaufeli & Buunk, 1996; Schaufeli, Maslach & Marek, 1993).

Burnout bezeichnet das Gefühl des „Ausgebranntseins“. In dem am weitesten verbreiteten Konzept von Maslach und Leiter (1997) beinhaltet Burnout drei Komponenten: emotionale Erschöpfung, d.h. wenn man das Gefühl hat, so richtig ausgelaugt zu sein; Depersonalisation: damit ist gemeint, daß man sich innerlich von den Menschen, mit denen man berufsmäßig zu tun hat, also den Patienten, Schülern, Kindern etc., innerlich distanziert und sie wie Objekte behandelt und schließlich das Gefühl reduzierten Leistungsvermögens und reduzierter Erfüllung, d.h. man bekommt immer mehr das Gefühl, nicht mehr so richtig leistungsfähig zu sein und den gestellten Ansprüchen nicht zu genügen. Etwaige Anforderungen an das Zeigen von Gefühlen werden in der Regel in Burnoutuntersuchungen nicht erhoben, sondern dies wird implizit vorausgesetzt, indem man Berufsgruppen untersucht, bei denen dies als gegeben angenommen werden kann. Es sei angemerkt, daß es keineswegs untypisch ist, daß man Belastungen über die Erhebung einer Beanspruchungsfolge erfassen möchte. Das Problem ist nur, daß man nicht genau weiß, was es denn nun genau ist, was diese negative Beanspruchungsfolge ausgelöst hat. In einer Metaanalyse von Lee und Ashforth (1996) zeigt sich, daß in den meisten Studien zu Burnout eher klassische Stressoren erhoben wurden, besonders häufig Rollenambiguität und Rollenkonflikt, also unklare und widersprüchliche Arbeitsanforderungen, die nach den Ergebnissen der Metaanalyse auch am stärksten mit Burnout zusammenhängen. Welche Aspekte des Zeigens bzw. Umgehens mit Emotionen aber belastend sind, kann auf diese Weise nicht erhoben werden.

In Hochschilds (1983) Arbeiten besteht die Arbeitsanforderung darin, in anderen Menschen (Kunden, Patienten, Klienten, Gästen) bestimmte - in der Regel - positive Gefühlszustände zu erzeugen, was - wiederum in der Regel - dadurch erreicht wird, daß der oder die Arbeitende solche positiven Emotionen sichtbar zeigt. Als eine Quelle von Streß wird gesehen, daß die zu zeigenden Emotionen nicht mit der aktuellen tatsächlichen Gefühlslage übereinstimmen.

In Anlehnung an die Arbeiten von Adelman (1995), Hochschildt (1983), Morris und Feldman (1996) und Riggio (1986) haben wir in unseren eigenen Arbeiten unter

anderem folgende Aspekte Emotionaler Anforderungen unterschieden (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, in Druck).

*Ausdruck positiver Gefühle*

*Itembeispiel:* „Kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, daß Sie angenehme Gefühle gegenüber Kunden zum Ausdruck bringen müssen?“ (selten – sehr oft).

*Ausdruck und Kontrolle negativer Gefühle, Umgang mit negativen Gefühlen*

*Itembeispiel:* „Kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, daß Sie unangenehme Gefühle gegenüber Kunden zum Ausdruck bringen müssen?“ (selten – sehr oft)

*Wahrnehmung von Gefühlen anderer (Sensitivität)*

*Itembeispiel:* „Ist es für Ihre Tätigkeit von Bedeutung zu wissen, wie sich Kunden momentan fühlen?“ (selten – sehr oft)

Die häufige Zielstellung hinter diesen Anforderungen liegt in der Beeinflussung der Gefühle anderer. Als belastend wird nun angenommen, wenn es zum Widerspruch zwischen ausgedrückten und empfundenen Gefühlen kommt. Das wird als *Emotionale Dissonanz* bezeichnet. Hier kann man noch einmal bestimmte Unter Aspekte unterscheiden.

*Masking:* man drückt (positive) Gefühle aus, obwohl man gar nichts empfindet

*Beispielitem:* „Wie oft kommt es an Ihrem Arbeitsplatz vor, daß man nach außen hin angenehme Gefühle (z.B. freundlich lächeln) zeigen muß, während man innerlich gleichgültig ist?“

*Faking:* man drückt (positive) Gefühle aus, obwohl man eigentlich etwas ganz anderes (meist negatives) empfindet

*Itembeispiel:* „Wie oft kommt es bei Ihrer Tätigkeit vor, daß man nach außen hin Gefühle zeigen muß, die nicht mit dem übereinstimmen, was man momentan gegenüber dem Kunden fühlt?“

- *Faking in good faith:* man teilt die Überzeugung, daß man in der Situation ein bestimmtes Gefühl zeigen soll

Ein Beispiel wäre eine Krankenschwester, die es für richtig hält, Mitgefühl ge-

genüber den Patienten zu zeigen, obwohl sie wegen der langen Dienstzeit dazu nicht mehr in der Lage ist.

- *Faking in bad faith*: man teilt die Überzeugung nicht, daß man in der Situation ein bestimmtes Gefühl zeigen soll

Ein Beispiel hierzu wäre eine Bedienung in einem Restaurant oder einer Kneipe, die es freundlich und mit Humor nehmen soll, wenn sie mit anzüglichen Bemerkungen konfrontiert wird, dies auch tut, aber nur aus Angst, weil sie glaubt, sonst den Job zu verlieren.

Auswertungen an drei unterschiedlichen Stichproben (Mitarbeiter/innen in einem Jugendheim, im Hotelgewerbe und an Call-Center-Arbeitsplätzen zeigen, daß praktisch alle Aspekte der Emotionsarbeit mit emotionaler Erschöpfung einher gehen, daß aber andererseits insbesondere die Häufigkeit des Zeigens positiver Gefühle mit dem positiven Gefühl der Leistungsfähigkeit einher geht. Die deutlichsten negativen Effekte finden sich erwartungsgemäß für die emotionale Dissonanz. Sie führt zu emotionaler Erschöpfung und Depersonalisation, trägt aber nicht wie die anderen Variablen zum Gefühl der Leistungsfähigkeit bei. Zudem gibt es deutliche Zusammenhänge mit psychosomatischen Beschwerden und einen negativen Zusammenhang mit Arbeitszufriedenheit (Einzelheiten in Zapf et al., in Druck. Eine Übersicht über weitere Untersuchungen zu Emotionsarbeit und Burnout in Zapf, in Druck a).

Es sei hier abschließend betont, daß die Erhebung sozialer und emotionaler Belastungen wichtig ist, weil es sonst kaum gelingen wird, die substantiellen Belastungen insbesondere in Dienstleistungsberufen zu erheben.

## 9 Arbeitsplatzunsicherheit

Bekanntermaßen gibt es eine umfangreiche Forschung, die die negativen gesundheitlichen Folgen von Arbeitslosigkeit nachweist (z.B. Mohr, 1993; Feather, 1989; Warr, 1987). Ein wichtiger Faktor ist aber auch die Arbeitsplatzunsicherheit, d.h. die Gefahr, daß man seinen Arbeitsplatz verlieren wird (Büssing, 1987; Büssing & Jochum, 1986). Es gibt nun verschiedene Befunde, die zeigen, wie belastend Arbeitsplatzunsicherheit sein kann. Als ein Beispiel sei hier eine Untersuchung von Brenner und Starrin (1988)

angeführt. Diese Autoren haben verschiedene Indikatoren für Streßreaktionen vor und nach der Entlassung in einem Unternehmen erhoben. Es zeigte sich, daß die allgemeine Gesundheit gemessen durch den General Health Questionnaire GHQ (Goldberg, 1972) kurz vor der Entlassung sehr schlecht ist, sich dann verbessert und anschließend wieder schlechter wird. Gleiches findet man für den Kortisolspiegel als physiologischen Indikator für Streß. Er ist vor der Entlassung extrem hoch, sinkt dann, steigt und nähert sich nach 2 Jahren dem Wert der Kontrollgruppe an.

Es gibt eine Reihe von weiteren Belegen für die negativen Auswirkungen von Arbeitsplatzunsicherheit. Arbeitsplatzunsicherheit wird ja teils durch die wirtschaftliche Situation in Zeiten hoher Arbeitslosigkeit erzeugt, zum Teil aber ist sie auch ein Resultat unternehmerischer Strategie, z.B. der Abschluß von Zeitarbeitsverträgen. M. E. werden die gesundheitlichen Implikationen solcher unternehmerischen Strategien für die betroffenen Arbeitnehmer/innen zu wenig diskutiert.

## **10 Situative Ressourcen: Handlungsspielraum und soziale Unterstützung**

In Anschluß an das Vorangegangene soll nun ein wesentlicher Unterschied zwischen Stressoren und Ressourcen diskutiert werden. Belastungen oder Stressoren wurden bereits hinreichend diskutiert. Sie sind Faktoren, die sich negativ auf den Menschen auswirken und Streß erzeugen.

Ressourcen beziehen sich u.a. auf die Streßbewältigung: Sie sind die Mittel, die ein Individuum in die Lage versetzen, mit Streß am Arbeitsplatz umzugehen. Es können interne von externen Ressourcen unterschieden werden.

*Interne Ressourcen* sind diejenigen, über die der einzelne selbst verfügt. Zu den internen Ressourcen gehören die berufliche Qualifikation, Problemlösekompetenzen und soziale Kompetenzen. Berufliche Qualifikation und Problemlösefähigkeiten sind beispielsweise besonders wichtig, wenn es um Streß durch qualitative Überforderung (zu hohe Regulationsanforderungen) geht. Soziale Kompetenzen sind besonders gefordert beim Umgang mit sozialen Stressoren. Aber auch die oben genannten Streßbewältigungskompetenzen (Copingfähigkeiten) können hier eingeordnet werden.

*Externe Ressourcen* sind Faktoren, die durch die Arbeitssituation gegeben sind. Die wesentlichen externen Ressourcen sind Handlungsspielraum (Regulationsmöglichkeiten; Synonyme sind Kontrolle, Einflußmöglichkeiten oder Autonomie) und soziale Unterstützung.

Auf *Handlungsspielraum* wurde schon eingegangen. Hierunter werden Einflußmöglichkeiten auf die Arbeitsbedingungen verstanden (vgl. z.B. Frese, 1989a, 1989b; Semmer, 1990 oder Ulich, 1994).

*Soziale Unterstützung* kann von Mitarbeitern, Kollegen, Vorgesetzten, Ehe- oder Lebenspartnern und Freunden gewährt werden. Es gibt unterschiedliche Modelle, wie man soziale Unterstützung unterteilen kann. Häufig werden instrumentelle (direkte Hilfeleistung), informationale (z.B. einen wichtigen Hinweis geben), emotionale (z.B. jemand tröstet, hört zu, zeigt Verständnis, beruhigt) und bewertungsbezogene soziale Unterstützung (jemand bestätigt einen bei Entscheidungen oder unterstützt das Selbstbewußtsein) unterschieden (Cohen & Wills, 1985; Frese & Semmer, 1991; Kahn & Byosiere, 1992).

Sowohl für Handlungsspielraum als auch für soziale Unterstützung gibt es genügend Hinweise aus empirischen Untersuchungen, daß sie in der Regel eine positive Wirkung haben, daß sie zum Wohlbefinden, Arbeitszufriedenheit und zum Selbstwertgefühl beitragen. Sie stellen aber auch Mittel dar, welche in der Arbeitssituation gegeben sind, um mit den Streßwirkungen von Stressoren besser fertig zu werden (Cohen & Wills, 1985; Dormann, Zapf & Speier, 1998; Frese & Semmer, 1991; Kahn & Byosiere, 1992, Wall, Jackson, Mullarkey & Parker, 1996). Die direkte Wirkung besagt, daß sich Kontrolle und soziale Unterstützung direkt positiv auf das psychische Befinden auswirken. Allerdings sind für beide Bereiche Einschränkungen zu machen. Kontrolle geht oft mit zunehmender Verantwortungsübernahme einher. Diese wirkt sich jedoch negativ aus. Auch soziale Unterstützung ist nicht immer positiv (Peeters, Buunk & Schaufeli, 1995). Manchmal ist die Unterstützung unerwünscht, weil sie auf ungeschickte Weise angeboten wird. Außerdem gilt man leicht als hilfsbedürftig, d.h. als jemand, der alleine nicht klar kommt. Dies kann sich leicht negativ auf das Selbstbewußtsein niederschlagen, da es das Ansehen in der Abteilung beeinträchtigen kann. Hilfe auf akzeptable Weise anbieten und auch auf akzeptable Weise anfordern ist unter Streßgesichtspunkten eine wichtige soziale Kompetenz.

Handlungsspielraum und soziale Unterstützung haben einen sogenannten Puffer-effekt. Methodisch bedeutet dieser Puffereffekt, daß Handlungsspielraum - und das gleiche gilt für soziale Unterstützung durch Vorgesetzte oder Kollegen - einen sog. moderierenden Effekt für die Beziehung von Stressoren und psychischem Befinden hat. Wenn jemand hohe Handlungsspielräume hat oder hohe Unterstützung erfährt, dann sollte es zu niedrigen Zusammenhängen zwischen Stressoren und psychischem Befinden kommen - im Extrem vielleicht sogar zu gar keinen Zusammenhängen -, sind die Handlungsspielräume und Unterstützung dagegen niedrig, dann sollten die Zusammenhänge hoch sein. Dies kann durch unterschiedliche Mechanismen geschehen (vgl. Frese, 1989a):

- Sie können einerseits die *Stressoren direkt* beeinflussen: Beispiel: Man kann einen Auftrag ablehnen, weil man über die entsprechenden Entscheidungskompetenzen verfügt, man kann durchsetzen, daß man für ein paar Stunden nicht gestört wird usw.
- Die Ressourcen können sich auf die Stressorenwahrnehmung beziehen, etwa im Sinne der sogenannten *Sicherheitssignal-Hypothese*: Dies bedeutet, daß jemand sagen kann: Wenn es zu schlimm wird, dann kann ich aufhören. Wenn dies so ist, dann weiß ich, daß die Beanspruchung nie stärker werden kann, als ich es noch akzeptieren möchte. Wird die Beanspruchung zu stark, dann gehe ich aus dem Feld. Dieses Wissen, daß man das Ausmaß an Beanspruchung nach oben hin begrenzen kann, stellt ein Sicherheitssignal dar und erleichtert es einem erheblich, mit Streß umzugehen. Der emotionale Spannungszustand wird dadurch geringer.
- Eine dritte Möglichkeit wäre schließlich, daß Handlungsspielraum sich auf die Bewältigungsmöglichkeiten auswirkt und mehr *Streßbewältigungsmöglichkeiten* eröffnet: Bei hohem Handlungsspielraum kann ich beispielsweise selbst entscheiden, wann ich eine Pause mache und mich ein wenig erhole, oder ich kann einmal vorzeitig abbrechen, wenn ich mich nicht mehr fit fühle usw. Hat man keinen Einfluß auf Arbeitsbedingungen, dann ist dies nicht möglich.

In Abbildung 4 ist ein Beispiel für einen Moderator-effekt von Handlungsspielraum dargestellt. Die linken Säulen repräsentieren die Gruppe mit hohen Arbeitsstressoren, die rechten diejenigen mit niedrigen Arbeitsstressoren. Die vorderen Säulen

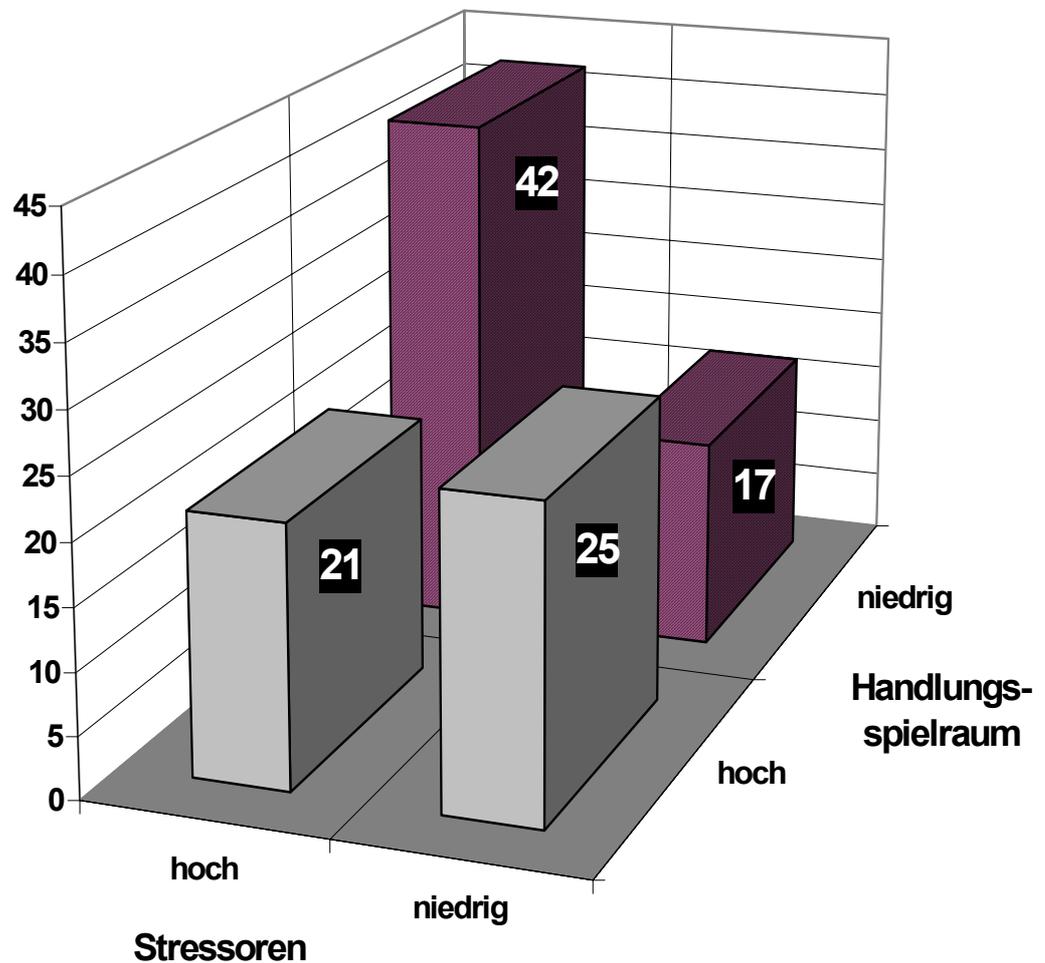


Abbildung 4: Der Moderatoreffekt von Handlungsspielraum im Streßprozeß (aus Frese & Semmer, 1991, S. 146)

sind diejenigen Personen mit hohem Handlungsspielraum, die hinteren die mit niedrigem Handlungsspielraum. Nach oben angetragen ist der jeweilige Anteil derjenigen Personen, bei denen ein hoher Anteil psychosomatischer Beschwerden festgestellt werden konnte. Es zeigt sich nun, daß die Gruppe mit hohen Stressoren, aber auch hohem Handlungsspielraum etwa einen gleichen Anteil von Personen mit psychosomatischen Beschwerden aufweist, wie die Gruppen mit niedrigen Stressoren. Gehen jedoch hohe

Stressoren einher mit niedrigem Handlungsspielraum, dann ist der Anteil der Personen mit psychosomatischen Beschwerden – wie aus der Abbildung ersichtlich - deutlich erhöht.

Gleiches ließe sich nun für soziale Unterstützung zeigen. Handlungsspielraum und soziale Unterstützung sind die wichtigsten organisationalen Ressourcen gegen Streß, deren Effekte m.E. inzwischen genügend empirisch belegt sind (vgl. Frese & Semmer, 1991; Kahn & Byosiere, 1992; Wall et al., 1996).

## **11 Zur Multikausalität von Gesundheit**

Abschließend soll nun die grundsätzliche Frage gestellt werden, wie bedeutsam Arbeitsbelastungen für die Gesundheit eigentlich sind. Hierzu wird ein kleiner Exkurs in die Statistik notwendig. Zusammenhänge zwischen über Beobachtung gemessenen Arbeitsstressoren und über Befragung erhobenen psychischen Befinden sind in der Regel nicht übermäßig hoch. In einer Untersuchung von Frese (1991) ergab sich eine multiple Korrelation zwischen psychischen Belastungen und psychosomatischen Beschwerden von  $R=.19$ . Derart niedrige Korrelationen werden von vielen mit Statistik etwas vertrauten kaum ernst genommen, schließlich entspricht eine Korrelation von  $.19$  nicht einmal 4% aufgeklärter Varianz. Was ist mit den restlichen 96%?

Diese Feststellungen korrespondieren mit der Meinung vieler Praktiker, die argumentieren, daß die Gesundheit eben von vielen Dingen im Leben abhängt und es in erster Linie am einzelnen liegt, wie gesund oder krank man ist. Streßmanagementtrainings haben ja in letzter Zeit in vielen Betrieben Konjunktur. Den objektiven Arbeitsbelastungen wird dagegen keine besondere Bedeutung beigemessen.

In der Tat ist es richtig, daß viele Faktoren dazu beitragen, wie gesund oder krank jemand ist. Es fällt beispielsweise nicht schwer, eine Liste von mindestens 15 Faktoren aufzustellen, die die Gesundheit beeinflussen (vgl. zum folgenden Semmer, Zapf & Greif, 1996; Zapf, Dormann et al., 1996): (1) Physische oder biologische Konstitution; (2) Kindliche Entwicklung; (3) Frühere Krankheiten oder Unfälle; (4) Persönlichkeitsfaktoren; (5) Gesundheitsverhalten (Ernährung, Rauchen, Sport, etc.); (6) Freizeitstressoren; (7) Familiäre Belastungen; (8) Umweltbelastungen wie Luftverschmutzung etc.; (9) Alter; (10) Soziologische Faktoren wie sozialer Status, Wohnverhältnisse etc.; (11)

Soziale Stressoren; (12) Kritische Lebensereignisse (z.B. Verlust einer nahestehenden Person); (13) Individuelle Ressourcen; (14) Institutionelle Ressourcen (Handlungsspielraum, soziale Unterstützung) und (15) Arbeitsstressoren.

Geht man nun davon aus, daß alle diese Faktoren die psychische und körperliche Gesundheit zu gleichen Teilen bestimmen, dann bleibt für die Arbeitsbedingungen in der Tat nur ein kleiner Anteil übrig. In dem Beispiel nämlich ein Fünfzehntel. Was heißt das statistisch? Das heißt, daß es in der Tat nur relativ geringe Korrelationen zwischen Arbeitsstressoren und Variablen der psychischen Gesundheit geben kann.

Wenn wir die aufzuklärende Varianz der Gesundheit durch 15 teilen, dann bleibt für die einzelnen Bereiche nur knapp 7% aufzuklären. Setzt man das um in eine Korrelation, dann kommt man auf eine Korrelation von ca.  $r=.26$ . Wenn wir dann noch ins Kalkül ziehen, daß das ja eine wahre Korrelation ist und die empirisch vorfindbare Korrelation wegen der Meßfehler der eingesetzten Untersuchungsinstrumente ja noch niedriger sein muß, dann kommen wir unter der Annahme, Arbeitsstressoren und Gesundheit sei je mit Instrumenten mit einer Reliabilität von  $r=.80$  gemessen worden, zu einer empirisch vorfindbaren Korrelation von ca.  $r=.21$ . Mehr ist offenbar gar nicht möglich, sollte nicht ein Faktor alle anderen dominieren. Das liegt aber ja nun interessanterweise nahe an den .19, die in der Studie von Frese (1991) berichtet wird. Aufgrund der multifaktoriellen Bedingtheit von Gesundheit ist es also prinzipiell unsinnig zu erwarten, daß man sehr starke Vorhersagen machen und etwa 30 bis 50% der Varianz des Befindens aufklären kann.

Möglich wäre natürlich auch, daß die theoretischen Konzepte von Arbeitsbelastungen unbrauchbar sind oder daß untaugliche Untersuchungsinstrumente benutzt wurden. Die Glaubwürdigkeit der oben gemachten Argumentation kann durch das Konzept des *arbeitsbezogenen Befindens* unterstützt werden (das folgende nach Semmer et al., 1996).

Ausgangspunkt sei eine Stichprobe von Arbeitern. Jeweils zwei von diesen Arbeitern verrichten genau dieselbe Arbeit, weil sie beispielsweise genau dieselbe Maschine bedienen oder weil sie etwa in Schicht am gleichen Arbeitsplatz arbeiten. Es wird nun die Frage gestellt, ob die beiden Arbeitenden an einem Arbeitsplatz Gemeinsamkeiten in ihrem Befinden aufweisen, die sie mit den anderen Arbeitenden nicht teilen. Statistisch gesprochen: als Analyseebene wird einfach die Ebene des Arbeitsplatzes genom-

men und das Befinden von Arbeiter A wird mit dem Befinden von Arbeiter B korreliert. Dies wurde in einer Studie von Metallarbeitern gemacht. Man kann nun argumentieren, daß Gemeinsamkeiten, die sich etwa in einer Korrelation ausdrücken, nur auf die Auswirkung des Arbeitsplatzes zurückzuführen sind.

Das gemeinsame, statistisch gesprochen, die gemeinsame Varianz zwischen Befindensmessungen zweier Arbeiter am gleichen Arbeitsplatz wird arbeitsbezogenes Befinden genannt. In der Tat kann man solche Gemeinsamkeiten finden. In einem LISREL-Modell konnten wir eine latente Variable „arbeitsbezogenes Befinden“ bilden, wobei die Befindensmessungen (Indikatoren) der beiden Arbeiter über die Skala zu psychosomatischen Beschwerden von Mohr (1986) erfolgte. Die Indikatoren laden im Sinne einer Faktorenanalyse auf dem latenten Faktor arbeitsbezogenes Befinden. Die Ladungen waren .44.

Im nächsten Schritt kommt es nun darauf an, genau dieses arbeitsplatzbezogene Befinden vorherzusagen durch verschiedene Arbeitsstressoren, die ebenfalls auf Arbeitsplatzebene erhoben werden. Vier Arbeitsstressoren wurden erhoben. Jeder Stressor wurde mit vier Indikatoren gemessen: Durch die Angaben von Arbeiter A und Arbeiter B sowie durch die Angaben von Beobachter A und Beobachter B. Die Zusammenhänge zwischen Stressoren und arbeitsbezogenen Befinden lagen zwischen .44 und .72. Der multiple Korrelationskoeffizient betrug 1. D.h., es gelang, mit vier Stressoren das arbeitsbezogene Befinden vollständig aufzuklären (vgl. Semmer et al., 1996).

Niedrige Korrelationen liegen also nicht an der Untauglichkeit der Untersuchungsinstrumente oder etwa an einer fehlerhaften Konzeptualisierung von Arbeitsstressoren - fehlerhaft in dem Sinn, daß wesentliche Belastungsfaktoren übersehen wurden. Vielmehr bestätigt diese Art von Analysen, daß es eben aus konzeptionellen Gründen, nämlich wegen der multifaktoriellen Bedingtheit von Gesundheit nicht möglich ist, mehr als 5-10% der Varianz psychischer Gesundheit aufzuklären.

Der große Fehler, der immer wieder gemacht wird, ist der, daß die Bedeutsamkeit der gefundenen Zusammenhänge gewaltig unterschätzt wird. Wenn wir uns jetzt fragen, welches Erkrankungsrisiko mit der oben genannten Korrelation von  $r=.19$  einhergeht, dann kommen wir zu folgendem Ergebnis (genauer in Frese, 1991): Wenn man die Stichprobe trichotomisiert und Gruppen mit hohen, mittleren und niedrigen Stressoren bildet, dann befinden sich in der Gruppe mit hohen Stressoren dreimal so viele Perso-

nen, die schwer psychosomatisch beeinträchtigt sind wie in der Gruppe mit niedrigen Stressoren. Das Risiko ist also 3:1 trotz des kleinen korrelationsstatistischen Zusammenhangs! Es sei der Leserin und dem Leser überlassen zu beurteilen, ob eine Verdreifachung des Erkrankungsrisikos für unsere Gesundheit von Bedeutung ist oder nicht.

## Literatur

- Adelmann, P. K. (1995). Emotional labor as a potential source of job stress. In S. L. Sauter, & L. R. Murphy (Hrsg.), *Organizational risk factors for job stress* (S. 371-381). Washington, DC: American Psychological Association.
- Björkqvist, K. (1994). Sex differences in aggression. *Sex Roles, 30*, 177-188.
- Brenner, S.-O., & Starrin, B. (1988). Unemployment and health in Sweden: Public issues and private troubles. *Journal of Social Issues, 44*, 125-140.
- Büssing, A. (1987). Arbeitsplatzunsicherheit - eine vernachlässigte Perspektive der psychologischen Arbeitslosigkeitsforschung. In M. Amelang (Hrsg.), *Bericht über den 35. Kongreß der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Heidelberg 1986* (Bd. Bd.2, S. 609-620). Göttingen: Hogrefe.
- Büssing, A., Jochum, I. (1986). Arbeitsplatzunsicherheit, Belastungserleben und Kontrollwahrnehmung. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 30*, 180-191.
- Büssing, A., & Perrar, K.-M. (1992). Die Messung von Burnout. Untersuchung einer deutschen Fassung des Maslach Burnout Inventory (MBI-D). *Diagnostica, 38*, 328-353.
- Büssing, A., & Schmitt, S. (1998). Arbeitsbelastungen als Bedingungen von Emotionaler Erschöpfung und Depersonalisation im Burnoutprozeß. *Zeitschrift für Arbeits- & Organisationspsychologie, 42*, 76-88.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin, 98*, 310-357.
- Dormann, C., & Zapf, D. (in press). Social support as a moderator between social stressors and depression: Analysis of a 3-wave longitudinal study with structural equations. *Journal of Applied Psychology*.
- Dunckel, H. (1985). *Mehrfachbelastungen am Arbeitsplatz und psychosoziale Gesundheit*. Frankfurt a.M., Bern, New York: Peter Lang.
- Dunckel, H. (1991). Mehrfachbelastung und psychosoziale Gesundheit. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Streß am Arbeitsplatz* (S. 154-167). Göttingen: Hogrefe.
- Edwards, J. E., & van Harrison, R. (1993). Job demands and worker health: three-dimensional reexamination of the relationship between person-environment fit and strain. *Journal of Applied Psychology, 78*, 628-648.
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996). Prevalence and risk groups of bullying and harrasment at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 5*, 185-202.
- Fahrenberg, J. (1975). Die Freiburger Beschwerdeliste FBL. *Zeitschrift für Klinische Psychologie, 4*, 49-100.
- Feather, N. T. (1989). *The psychological impact of unemployment*. New York: Springer.
- Frese, M. (1989a). Ressourcen: Ein zentrales Mittel beim Umgang mit Streß. In Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (Hrsg.), *Gesundheitsförderung in der Arbeitswelt* (S. 85-92). Berlin: Springer-Verlag.
- Frese, M. (1989b). Theoretical models of control and health. In S. L. Sauter, J. J. Hurrell & C. L. Cooper (Hrsg.), *Job control and worker health* (S. 108-128). New York: Wiley.
- Frese, M. (1991). Streßbedingungen in der Arbeit und psychosomatische Beschwerden: eine kausale Interpretation. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Streß am Arbeitsplatz* (S. 120-134). Göttingen: Hogrefe.
- Frese, M., & Semmer, N. (1991). Streßfolgen in Abhängigkeit von Moderatorvariablen: Der Einfluß von Kontrolle und Sozialer Unterstützung. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Streß am Arbeitsplatz* (S. 135-153). Göttingen: Hogrefe.
- Frese, M. & Zapf, D. (1987). Eine Skala zur Erfassung von Sozialen Stressoren am Arbeitsplatz. *Zeit-*

- schrift für Arbeitswissenschaft*, 41, 134-141.
- Frese, M., & Zapf, D. (1994). Action as the core of work psychology; A German approach. In H. C. Triandis, M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Hrsg.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (Bd. 4, S. 271-340). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Goldberg, D. P. (1972). *The detection of psychiatric illness by questionnaire*. London: Oxford University Press.
- Greif, S. (1991). Streß in der Arbeit - Einführung und Grundbegriffe -. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Streß am Arbeitsplatz* (S. 1-28). Göttingen: Hogrefe.
- Hacker, W. (1973). *Allgemeine Arbeits- und Ingenieurspsychologie*. Berlin: Deutscher Verlag der Wissenschaften.
- Hacker, W. (1998). *Allgemeine Arbeitspsychologie. Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten*. Bern: Huber (4. Aufl.).
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. Berkely: University of California Press.
- Hochschild, A. R. (1990). *Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle*. Frankfurt am Main: Campus
- Jex, S. M., Beehr, T. A., & Roberts, C. K. (1992). The meaning of occupational stress items to survey respondents. *Journal of Applied Psychology*, 77, 623-628.
- Kahn, R. L. & Byosiere, P. (1992). Stress in organizations. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Hrsg.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Bd. 3, S. 571-650). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press (2nd ed.).
- Kanner, A. D., Coyne, J. C., Schaefer, C., Lazarus, R. S. (1981). Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 1-39.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- Lazarus, R. S., & Launier R. (1981). Streßbezogene Transaktionen zwischen Person und Umwelt. In J. R. Nitsch (Hrsg.), *Streß. Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen* (S. 213-259). Bern: Huber.
- Lee, R. T., & Asforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three diensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Leitner, K., Lüders, E., Greiner, B., Ducki, A., Niedermeier, R., & Volpert, W. (1993). *Analyse psychischer Anforderungen und Belastungen in der Büroarbeit. Das RHIA/VERA-Büro-Verfahren*. Göttingen: Hogrefe, Verlag für Psychologie.
- Leitner, K., Volpert, W., Greiner, B., Weber, W. G., & Hennes, K. (1987). *Analyse psychischer Belastung in der Arbeit. Das RHIA-Verfahren*. Köln: TÜV Rheinland.
- Leymann, H. (1993). *Mobbing - Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann*. Reinbeck: Rowohlt.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.
- Mackensen, S. von, & Morfeld, M. (1998). Der Einfluß von Mobbing auf Befindlichkeit und subjektive Gesundheit. In *Posterpräsentation auf dem 41. Kongreß der Deutschen Gesellschaft für Psychologie*, 27.9.-1.10.1998. Dresden: Technische Universität.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mohr, G. (1986). *Die Erfassung psychischer Befindensbeeinträchtigungen bei Arbeitern*. Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- Mohr, G. (1991). Fünf Subkonstrukte psychischer Befindensbeeinträchtigungen bei Industriearbeitern: Auswahl und Entwicklung. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Streß am Arbeitsplatz* (S. 91-119). Göttingen: Hogrefe.
- Mohr, G. (Hrsg.) (1993). *Ausgezählt. Theoretische und empirische Beiträge zur Psychologie der Frauen-erwerbslosigkeit*. Weinheim: Deutscher Studienverlag.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Journal*, 21, 989-1010.
- Nachreiner, F. (1997). Inhalt und Begriff der psychischen Belastung in der deutschen und internationalen Ergonomienormung. In KOPAG, HVBG und BKK (Hrsg.), *Ermittlung psychischer Belastungen. Dokumentation der Expertentagung am 30. Oktober 1997*
- Nerdinger, F. W. (1994). *Zur Psychologie der Dienstleistung*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Neuberger, O. (1994). *Mobbing. Übel mitspielen in Organisationen*. München und Mering: Rainer Hampp Verlag. 2. Aufl. 1995.
- Niedl, K. (1995). *Mobbing/Bullying am Arbeitsplatz. Eine empirische Analyse zum Phänomen sowie zu personalwirtschaftlich relevanten Effekten von systematischen Feindseligkeiten*. München:

- Hampp.
- Olweus, D. (1991). *Bullying at school. What we know and what we can do*. Oxford: Blackwell.
- Peeters, M. C. W., Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1995). Social interactions, stressful events and negative affect at work: a micro-analytic approach. *European Journal of Social Psychology*, 25, 391-401.
- Richter, G. (1998). Psychische Belastung und Beanspruchung. Streß, psychische Ermüdung, Monotonie, psychische Sättigung. *Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin*.
- Richter, P. & Hacker, W. (1998). *Belastung und Beanspruchung. Streß, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*. München: Asanger.
- Rohmert, W., & Rutenfranz, J. (1975). *Arbeitswissenschaftliche Beurteilung der Belastung und Beanspruchung an unterschiedlichen Industriearbeitsplätzen*. Bonn: Bundesminister für Arbeit und Sozialordnung.
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P. (1996). Professional burnout. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Hrsg.), *Handbook of Work and Health Psychology* (S. 311-346). Chichester: Wiley.
- Schaufeli, W. B. Maslach, C. & Marek, T. (1993). *Professional Burnout: recent developments in theory and research*. New York: Taylor and Francis.
- Schönplflug, W. (1987). Beanspruchung und Belastung bei der Arbeit - Konzepte und Theorien. In U. Kleinbeck & J. Rutenfranz (Hrsg.), *Arbeitspsychologie. Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich D, Serie III, Band 1* (S. 130-184). Göttingen: Hogrefe.
- Schwartz, J. E., & Stone, A. A. (1993). Coping with daily work problems. Contributions of problem content, appraisals, and person factors. *Work & Stress*, 7, 47-62.
- Semmer, N. K. (1984). *Streßbezogene Tätigkeitsanalyse*. Weinheim und Basel: Beltz.
- Semmer, N. K. (1990). Stress und Kontrollverlust. In F. Frei & I. Udrys (Hrsg.), *Das Bild der Arbeit* (S. 190-207). Bern: Huber.
- Semmer, N. K., & Dunckel, H. (1991). Streßbezogene Arbeitsanalyse. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Streß am Arbeitsplatz* (S. 57-90). Göttingen: Hogrefe.
- Semmer, N. K., Zapf, D., & Dunckel, H. (1998). Stress-orientierte Tätigkeitsanalyse ISTA. In H. Dunckel (Hrsg.), *Handbuch zur Arbeitsanalyse*. Zürich: Verlag der Fachvereine.
- Semmer, N. K., Zapf, D., & Greif, S. (1996). "Shared job strain": A new approach for assessing the validity of job stress measurements. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 293-311.
- Siepe, C. (1998). Die Wirkung sozialer Unterstützung im Streßprozeß. Eine Tagebuchstudie. *Unveröff. Diplomarbeit*. J.W. Goethe-Universität: Institut für Psychologie.
- Ulich, E. (1994). *Arbeitspsychologie*. Stuttgart: Poeschel (3. Aufl.).
- Volpert, W. (1987). Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten. In U. Kleinbeck & J. Rutenfranz (Hrsg.), *Arbeitspsychologie. Enzyklopädie der Psychologie, Themenbereich D, Serie III, Band 1* (S. 1-42). Göttingen: Hogrefe.
- Wall, T. D., Jackson, P. R., Mullarkey, S., & Parker, S. K. (1996). The demand-control model of job strain: A more specific test. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 153-166.
- Warr, P. B. (1987). *Work, unemployment, and mental health*. Oxford: Oxford University Press.
- Wieland-Eckelmann, R. (1992). *Kognition, Emotion und psychische Beanspruchung. Theoretische und empirische Studien zu informationsverarbeitenden Tätigkeiten*. Göttingen: Hogrefe.
- Zapf, D. (1991). Stressbezogene Arbeitsanalyse bei der Arbeit mit unterschiedlichen Bürosoftwaresystemen. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 35, 2-14.
- Zapf, D. (1993). Stress-oriented job analysis of computerized office work. *The European Work and Organizational Psychologist*, 3, 85-100.
- Zapf, D. (1999). Mobbing in Organisationen. Ein Überblick zum Stand der Forschung. *Zeitschrift für Arbeits- & Organisationspsychologie*, 43, 1-25.
- Zapf, D. (in Druck a). Emotion work and psychological strain. A review of the literature. *Human Resource Management Review*.
- Zapf, D. (in Druck b). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*.
- Zapf, D., Dormann, C., & Frese, M. (1996). Longitudinal studies in organizational stress research: A review of the literature with reference to methodological issues. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 145-169.
- Zapf, D., & Frese, M. (1991). Soziale Stressoren am Arbeitsplatz und psychische Gesundheit. In S. Greif,

- E. Bamberg & N. Semmer (Hrsg.), *Psychischer Streß am Arbeitsplatz* (S. 168-184). Göttingen: Hogrefe.
- Zapf, D., & Irmer, C. (in Vorb). *Mobbing - Konflikte und Streß am Arbeitsplatz*. München: C.H. Beck Verlag.
- Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors, and job content, the social work environment and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215-237.
- Zapf, D., & Leymann, H. (Eds.). (1996). Mobbing and victimization at work. In *Special issue of the European Journal of Work and Organizational Psychology* (Bd. 5). Hove: Psychology Press.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (in Druck). Emotion work as a source of stress. The concept and the development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*.

---

Prof. Dr. Dieter Zapf  
Institut für Psychologie  
Johann Wolfgang Goethe-Universität Frankfurt  
Mertonstr. 17  
D-60054 Frankfurt

Tel. +49 69 798 22963  
FAX +49 69 798 23847  
email: D.Zapf@psych.uni-Frankfurt.de  
email: [Dieter.Zapf@t-online.de](mailto:Dieter.Zapf@t-online.de)  
Internet: <http://www.rz.uni-frankfurt.de/FB/fb05/psychologie/Abteil/ABO/index.htm>