
Ausgewählte Belastungen in der Arbeit

Neue Medien

Mit der Einführung „neuer Medien“ und dem technologischen Wandel ergeben sich in der Arbeitswelt neue Belastungsfaktoren, z.B. Informationsfülle und Informationsüberflutung durch das Internet, ständige mobile Erreichbarkeit sowie volle E-Mail-Postfächer mit Unmengen an unsortierten, oft irrelevanten E-Mails.

Die E-Mail ist ein fester Bestandteil unserer heutigen Arbeit geworden. Sie ermöglicht einen einfachen und schnellen Informationsaustausch über große geografische Distanzen. E-Mails können zur persönlichen und organisationalen Produktivität beitragen. Allerdings bergen diese Möglichkeiten auch die Gefahr für zusätzliche Belastungsfaktoren am Arbeitsplatz. Zunehmende E-Mail-Mengen, geringe Informationsqualität und der ineffiziente Umgang mit E-Mails münden in einer Informationsüberflut für Beschäftigte. Diese Überlastung kann gesundheitsrelevante Auswirkungen haben.

Wege, der Informationsflut zu begegnen, sind die Strukturierung und Verwaltung des Posteingangs (z.B. thematische Sortierung der E-Mails in Ordnern), eine zeitliche Planung der E-Mail-Kommunikation (z.B. immer von 9.00-10.00 Uhr E-Mails lesen) und Regeln zur E-Mail Kommunikation wie z.B. „Wer erhält eine Kopie der Mail, d.h. wird CC gesetzt?“ oder „In welchem Zeitraum sollten Mails beantwortet werden?“ (Soucek, 2009).

Studien zu den Belastungen durch neue Medien gehen auch noch in eine andere Richtung. Im Umgang mit bzw. der Reaktion auf neue Technologien wurde der Begriff „Technostress“ geprägt. Hierbei handelt es sich um eine moderne Anpassungsstörung, die durch die Überforderung mit immer neuen Technologien hervorgerufen wird. Das bedeutet, dass die Nutzer nicht fähig sind, in einer gesunden Weise mit neuen Technologien umzugehen. Einerseits kann sich dies in einem starken Widerstand gegen die Technologie äußern, aber andererseits auch in einer Überidentifikation damit (Brod, 1984). Diese Form der Belastung hat einen negativen Einfluss auf die Produktivität der Beschäftigten und wird vermutlich durch die ständige Weiterentwicklung der Technologien tendenziell weiter zunehmen. Daher wird der Erarbeitung effektiver Maßnahmen zu ihrer Bewältigung zentrale Bedeutung beigemessen (Yu et al., 2009). Eng verknüpft mit dem Begriff des Technostress ist das sog. „Sanduhrsyndrom“. Damit sind häufige Unterbrechungen von Arbeitsabläufen und Tätigkeiten durch Wartezeiten wie z.B. beim Laden einer Website, dem Öffnen eines Programms oder dem Abruf von E-Mails gemeint.

Emotionsarbeit

Neben beruflichen Tätigkeiten, die eine Regulation verschiedener Handlungen zur Zielerreichung erfordern, gibt es auch Arbeitsaufgaben, bei denen eine Regulation von Emotionen notwendig wird (Resch, 2003). Emotionale Anforderungen in der Arbeit sind insbesondere bei personenbezogenen Tätigkeiten kennzeichnend. Dies sind z.B. Flugbegleiter, Pfleger sowie Beschäftigte im Call Center oder in anderen Servicebereichen. Bei diesen Aufgaben besteht eine zentrale Anforderung darin, bei anderen Menschen positive Gefühlszustände auszulösen oder zu erhalten. Um dies zu erreichen, müssen die in diesen Berufen Beschäftigten selbst positive Gefühle zeigen (Ulich & Wülser, 2009). Häufig müssen die Beschäftigten mit negativen Emotionen (z.B. Beschwerden) ihrer Kunden, Klienten oder Patienten umgehen und eigene Befindlichkeiten unterdrücken, um die Unternehmensziele nicht zu gefährden (Weinert, 2004). Widersprechen sich die eigenen tatsächlichen Gefühle und die auszudrückenden Gefühle, so ist eine verstärkte Regulation der Emotionen erforderlich. Dabei kann es zu negativen Auswirkungen auf die Gesundheit kommen (Resch, 2003). Die erlebte Diskrepanz zwischen den eigenen Gefühlen und denen, die aufgrund der Arbeitsrolle gefordert werden bzw. gezeigt werden müssen, wird auch als „emotionale Dissonanz“ bezeichnet (Neubach & Schmidt, 2006). Emotionsarbeit kann sowohl positive (z.B. persönliche Erfüllung, Zufriedenheit) als auch negative Implikationen (z.B. emotionale Erschöpfung, psychosomatische Beschwerden) haben.

Insbesondere beim Erleben emotionaler Dissonanz zeigten sich jedoch eher negative Effekte auf die Gesundheit der betreffenden Personen (Zapf, 2002). In einer Untersuchung mit Finanzdienstleistern (Schneider & Kauffeld, subm.) mediert emotionale Dissonanz den Zusammenhang zwischen eigennützigem Verhalten und Beanspruchung.

Individueller Stil

Der individuelle Stil einer Person (d.h. wie sie Dinge wahrnimmt, mit anderen Menschen interagiert oder in belastenden Situationen reagiert) kann sowohl eine Quelle von Belastung als auch eine mögliche Ressource sein. Dies ist von der jeweiligen, individuellen Ausprägung abhängig. Im Folgenden werden einige Beispiele aufgeführt.

- **Kontrollüberzeugung:** Die Kontrollüberzeugung („locus of control“) einer Person gibt an, wie sehr diese glaubt, Einfluss auf ihre Umwelt zu haben oder nicht (Nerdinger et al., 2008). Personen mit internaler Kontrollüberzeugung meinen, ihr Schicksal selbst in der Hand zu haben. Sie handeln aktiv, um Geschehnisse zu kontrollieren. External orientierte Personen glauben dagegen, sie seien der Situation hilflos ausgeliefert, und eine Veränderung des Zustands liegt nicht in ihren Händen. Daher verhalten sie sich eher passiv. Dies hat auch Konsequenzen für Stresssituationen: Personen mit externaler Kontrollüberzeugung fühlen sich der Situation ausgeliefert und empfinden den Stress daher stärker (Greenglass & Burke, 1991; Weinert, 2004).
- **Ambiguitätstoleranz:** Die Ambiguitätstoleranz einer Person bezeichnet das Ausmaß, in dem diese Person unstrukturierte oder auch mehrdeutige Situationen tolerieren kann. Dies ist besonders dann von Bedeutung, wenn die Person neue Entscheidungen treffen muss oder unbekannte Handlungen ausführt. Personen mit einer geringen Ambiguitätstoleranz bevorzugen feste Strukturen, klar definierte Aufgaben und genaue Vorgaben. Personen mit einer hohen Ambiguitätstoleranz fühlen sich durch detaillierte Vorgaben eher beeinträchtigt oder gestört. Sie möchten lieber selbst Strukturen vorgeben oder Entscheidungen treffen. In wenig strukturierten Organisationen oder Arbeitssituationen, in denen nur ungenaue Vorgaben vorliegen, fühlen sich Menschen mit einer niedrigen Ambiguitätstoleranz eher stressbelastet als andere (Weinert, 2004).

Literatur

Brod, C. (1984). *Technostress: the human cost of the computer revolution*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Greenglass, E. R. & Burke, R. J. (1991). The relationship between stress and coping among type A. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6, 361-373.

Nerdinger, F. W., Blickle, G. & Schaper, N. (2008). *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Berlin, New York, Tokio, Heidelberg: Springer.

Neubach, B. & Schmidt, K.-H. (2006). Selbstkontrolle als Arbeitsanforderung – Rekonzeptualisierung und Validierung eines Messinstruments. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 50 (2), 103-109.

Resch, M. (2003). *Analyse psychischer Belastungen. Verfahren und ihre Anwendung im Arbeits- und Gesundheitsschutz*. Bern: Hans Huber.

Schneider, H. & Kauffeld, S. (subm.). Finanzberater in der Krise: Wie eigennütziges Verhalten im Umgang mit Kunden emotionale Dissonanz erzeugt und die Gesundheit gefährdet. *Manuscript submitted for publication*.

Soucek, R. (2009). Informationsüberlastung durch E-Mail-Kommunikation. In: B. U. Stetina & I. Kryspin-Exner (Hrsg.), *Gesundheit und Neue Medien. Psychologische Aspekte der Interaktion mit Informations- und Kommunikationstechnologien* (S. 57-70). Berlin, New York, Tokio, Heidelberg: Springer.

-
- Ulich, E. & Wülser, M. (2009). *Gesundheitsmanagement in Unternehmen. Arbeitspsychologische Perspektiven*, 3. Aufl. Wiesbaden: Gabler.
- Weinert, A. B. (2004). *Organisations- und Personalpsychologie*, 5. Aufl. Weinheim: Beltz.
- Yu, J.-C., Kuo, L.-H., Chen, L.-M., Yang, H.-J., Yang, H.-H. & Hu, W.-C. (2009). Assessing and Managing Mobile Technostress. *WSEAS Transactions on Communications*, 8 (4), 416-425.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being. A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resources Management Review*, 12, 237-268.