

Michael Frese (Herausgeber)

Technische Hochschule Darmstadt
Fachbereich 3
Fachgebiet Psychologie
61 Darmstadt, Hochschulstr. 1

Streß im Büro

Mit einem Vorwort von
Eberhard Ulich

Unter Mitarbeit von:

A. Çakir	K. Oegerli
C. L. Cooper	G. & G. Otto
M. Frese	R. Saupe
P. Frör	L. Schardt
I. Haag	P. Schulz
W. Höfert	N. Semmer
U. Jacobi	I. Udris
R. A. Karasek	E. Ulich
W. Knepel	F. Weltz

Inv.-Nr. 9106773

Verlag Hans Huber Bern Stuttgart Wien

Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Herausgebers der Schriftenreihe	11
MICHAEL FRESE: Einleitung	15

I. Der Vergleich von psychischem Streß und Streßfolgen bei Arbeitern und Angestellten

Kapitel 1

ROBERT A. KARASEK: Zum Vergleich arbeitsplatzbedingter Streßfaktoren bei Arbeitern und Angestellten: Beziehungen zwischen sozialer Schicht, Arbeitsplatzmerkmalen und psychischer Beanspruchung	22
1. Einleitung	22
2. Ein methodologischer Exkurs	24
3. Ergebnisse	28
3.1. Soziale Schicht und psychische Beanspruchung	28
3.2. Soziale Schicht und Arbeitsplatzmerkmale	31
3.3. Arbeitsplatzmerkmale und psychische Beanspruchung, gesondert geprüft nach sozialer Schicht	33
4. Implikationen	37
5. Literatur	38
6. Anhang	41

II. Zwei besondere Probleme des modernen Büros: Bildschirmarbeit und Zeitdruck

Kapitel 2

AHMET ÇAKIR: Belastung und Beanspruchung bei Bildschirmtätigkeiten	46
1. Bildschirmgerät als Systemkomponente	46
2. Thesen zur Bildschirmarbeit	47
3. Auswahlkriterien für Arbeitssysteme mit Bildschirm-Geräten	48
4. Bildschirm-Gerät als Arbeitsmittel – Unterschiede zu anderen Arbeitsmitteln	49

4.1.	Transparenz der Arbeitsinhalte	50
4.2.	Fertigkeit als Schlüsselqualifikation	51
5.	Arbeitsteilung im Büro	53
5.1.	Erhöhung der Arbeitsteilung durch Bildschirm Einsatz?	53
5.2.	Informationsverarbeitungs-Technologie und Arbeitsteilung	54
5.3.	Arbeitsteilung und Qualifikationsniveau	59
5.4.	Exkurs: Bildschirm-Arbeit als Schichtarbeit	61
6.	Auswirkungen der Streßfaktoren bei unterschiedlicher Tätigkeit	61
6.1.	Erfassung der Beanspruchung	62
6.2.	Bedeutung des Faktors 'Ermüdung'	63
6.3.	Spezifische Faktoren bei der Bildschirm-Arbeit	63
6.4.	Andere Faktoren bei der Bildschirm-Arbeit	67
6.5.	Beanspruchungsprofil	68
7.	Zusammenfassung	70
8.	Literatur	71

Kapitel 3

PETER SCHULZ und WOLFGANG HÖFERT: Wirkungsmechanismen und Effekte von Zeitdruck bei Angestelltentätigkeiten: Feld und Laborstudien	72
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

1. Zeitdruck als Belastungsfaktor	72
2. Eine Forschungsstrategie zur Untersuchung von Zeitdruck bei Bürotätigkeiten	74
3. Entstehungsbedingungen von Zeitdruck: Eine Felderhebung	77
4. Wirkungsmechanismen und kurzfristige Effekte von Zeitdruck: Eine Laborstudie	80
5. Auswirkungen und Bewältigung von Zeitdruck: Eine weitere Felderhebung	84
6. Zeitdruck ohne Zeitnot: Eine weitere experimentelle Studie	88
7. Abschließende Bemerkungen	91
8. Literatur	92

III. Sachbearbeitertätigkeit

Kapitel 4

KONRAD OEGERLI und IVARS UDRIS: Angestellte oder Büroarbeiter? Untersuchungen zur Tätigkeitsklassifikation, zu Beanspruchungs- und Zufriedenheitsstrukturen im Bürobereich	96
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

1. Büroarbeit als Untersuchungsgegenstand der Arbeitspsychologie	96
1.1. Entwicklungstendenzen der Büroarbeit	96
1.2. Zielsetzung und Probleme der empirischen Untersuchungen	98
2. Eine Pilotstudie zu Beanspruchung und Arbeitszufriedenheit	99
2.1. Tätigkeitsklassifikation und Methodik der Studie	100
2.2. Beanspruchung und Zufriedenheit bei «repetitiver» und «nicht-repetitiver» Bürotätigkeit	102
3. Weiterführende Untersuchungen in zwei Großbanken	105
3.1. Versuche zur Klassifikation von Bürotätigkeiten	106
3.2. Subjektive Wahrnehmung der Komplexität, der Kontrolle und der Kommunikation bzw. Kooperation am Arbeitsplatz	114



3.3.	Aktuelles Befinden in Abhängigkeit vom Arbeitsplatztyp und dem subjektiven Erleben der eigenen Arbeit	116
3.4.	Arbeitszufriedenheit in Abhängigkeit vom Arbeitsplatztyp und der subjektiven Wahrnehmung der eigenen Arbeit	118
4.	Abschließende Bemerkungen	121
5.	Literatur	123

Kapitel 5

LOTHAR P. SCHARDT und WALTER KNEPEL:	Psychische Beanspruchungen kaufmanischer Angestellter bei computergestützter Sachbearbeitung	125
1.	EDV-Einsatz, Rationalisierung und abhängig Beschäftigte	125
2.	Anlage der Untersuchung, Methoden und Verfahren	128
3.	Veränderungen der Arbeitsaufgaben und -ablaufe infolge des EDV-Einsatzes	132
4.	Dimensionen der Beanspruchung	135
5.	Beanspruchungsprofile der Funktionsgruppen	139
6.	Computerisierung und Beanspruchung	142
7.	Schlufolgerungen	149
8.	Literatur	156

Kapitel 6

EBERHARD ULLICH:	Möglichkeiten autonomieorientierter Arbeitsgestaltung	159
1.	Die Fragestellung	159
2.	Autonomieorientierte Arbeitsgestaltung als Beitrag zur Streßreduzierung	162
3.	Fallbeispiele aus der Praxis	164
3.1.	Das erste Fallbeispiel: Erfolg durch Zufall und Mißerfolg	165
3.2.	Das zweite Fallbeispiel: Erfolg durch Partizipation	166
4.	Autonomieorientierte Arbeitsgestaltung und technologische Entwicklung	172
5.	Abschließende Bemerkungen	176
6.	Literatur	177

IV. Schreibkrafttigkeit

B

Kapitel 7

URSULA JACOBI und FRIEDRICH WELTZ:	Zum Problem der Beanspruchung beim Maschinenschreiben	180
1.	Das Beanspruchungsempfinden	180
2.	Bestimmungsgrößen der Schreibleistung	183
3.	Der individuelle Schreibrhythmus	185
4.	Arbeitszeit und Pausen	188
5.	Die Notwendigkeit des Mitdenkens	190
6.	Physische Beanspruchung	193
7.	Folgerungen	195
8.	Literatur	198

Kapitel 8

ROLF SAUPE und MICHAEL FRESE: Faktoren für das Erleben und die Bewältigung von Stress im Schreibtischdienst	199
1. Einleitung	199
2. Das Maschinenschreiben	200
3. Arbeitsbedingungen und Stressfolgen	201
3.1. Äußere Arbeitsbedingungen	201
3.2. Soziale Unterstützung und soziale Stressoren	201
EXKURS: Diktant-Schreibkraft-Abstimmung als Problem der Person-Umwelt-Übereinstimmung	205
3.3. Zeitdruck, Nichtkontrolle und Nichtvorhersehbarkeit von Stresssituationen	207
4. Bewältigungshandeln	212
5. Stress im Schreibtischdienst – ein psychophysischer Kontext	218
6. Zusammenfassung	222
7. Literatur	223

Kapitel 9

MICHAEL FRESE, ROLF SAUPE und NORBERT SEMMER: Stress am Arbeitsplatz von Schreibkräften: Ein Vergleich zweier Stichproben	225
1. Theoretische Vorbemerkungen	225
1.1. Stressbedingungen in der Arbeit	226
1.2. Stützfunktionen in der Arbeit	226
1.3. Bewältigungshandeln	227
1.4. Faktoren außerhalb der Arbeit	227
1.5. Psychisches Befinden	228
2. Anlage der Untersuchung	229
3. Beschreibung der Hauptvariablen	233
4. Ergebnisse	234
4.1. Veränderungen der Arbeitsbedingungen	234
4.2. Einzelne Arbeitsbedingungen und Stress am Arbeitsplatz	235
4.3. Stressbedingungen in der Arbeit, außerhalb der Arbeit und psychische Probleme	238
4.4. Alter als Moderator für die untersuchten Zusammenhänge	243
4.5. Bewältigungsstrategien	247
5. Zusammenfassung	249
6. Literatur	251

Kapitel 10

PETER FRÖR, INGEBORG HAAG, GERHARD OTTO und GUNDOLF OTTO: Subjektive und objektive Auswirkungen der Rationalisierungsstrategien «Entmischung und Zentralisierung» im Bürobereich	253
1. Problemstellung	253
1.1. Entwicklungstendenzen im Schreimbereich Oberster Bundesbehörden	253
1.2. Rationalisierungsmaßnahmen und Tätigkeitsstrukturen	256
1.3. Rationalisierungsmaßnahmen und Schreibtisch-Umfeld	259
2. Objektive und subjektive Auswirkungen	261
2.1. Flexibilitätsbedarf und organisatorische Struktur	261
2.2. Auswirkungen der 'Entmischung' auf die Qualifikation und Berufsperspektive	264

2.3.	Arbeitsplatzausstattung und gesundheitliche Folgen	267
2.4.	Arbeits-Organisationsstruktur und Partizipation	270
3.	Schlußfolgerungen	273
3.1.	Zusammenfassung der Gestaltungsvorstellungen und Forderungen seitens der Betroffenen	274
3.2.	Gestaltungsprinzipien für humanere Arbeitsplätze im Schreibtischdienst	275
4.	Literatur	279

V. Managertätigkeit

Kapitel 11

CARY L. COOPER:	Streß auf verschiedenen Stufen der Managementhierarchie ...	282
1.	Einleitung	282
2.	Konzeptioneller Hintergrund	285
3.	Methoden der qualitativen und quantitativen Datensammlung	286
4.	Die Stichprobe	289
5.	Ergebnisse	290
6.	Schlußfolgerungen	302
7.	Literatur	303
8.	Anhang	304
	Verzeichnis der Autoren	306
	Autorenregister	307
	Sachregister	311

