

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. 9/06773

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 Bildschirmeinsatz? | 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 «repetitiven» und «nicht-repetitiven» 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 kaufmännischer 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 -abläufe infolge des EDV-Einsatzes | 132 |
| 4. | Dimensionen der Beanspruchung | 135 |
| 5. | Beanspruchungsprofile der Funktionsgruppen | 139 |
| 6. | Computerisierung und Beanspruchung | 142 |
| 7. | Schlußfolgerungen | 149 |
| 8. | Literatur | 156 |

Kapitel 6

| | | |
|---|---|-----|
| EBERHARD ULICH: 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. Schreibkrafttätigkeit

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 Schreibdienst | 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 Schreibdienst – 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 Schreibbereich Oberster Bundesbehörden | 253 |
| 1.2. Rationalisierungsmaßnahmen und Tätigkeitsstrukturen | 256 |
| 1.3. Rationalisierungsmaßnahmen und Schreibdienst-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 Schreibdienst | 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 |