Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Angewandte Psychologie

Stressbelastung von Dispositionsmitarbeitenden eines Schweizer Güterverkehrsunternehmens

BACHELOR THESIS

Juni, 2023

Autorin
Meyer, Nicou-Valerie

Betreuungsperson
Dr. Unger, Dana

Praxispartner*in
BLS Cargo
Pesic, Ivan

Abstract

In der vorliegenden Arbeit wird die Stressbelastung der Mitarbeitenden der Disposition eines Schweizer Güterverkehrsunternehmens (N=21) untersucht. Für die Erhebung der Daten wurde ein qualitatives Forschungsdesign gewählt. Mit Hilfe eines Fragebogens mit 41 Items wurden die Stressoren, Arbeitsbelastung, Überstunden, Leistungsdruck, Beschaffenheit der Arbeitsmittel sowie die Ressourcen, organisationale Unterstützung und Handlungsspielraum erfasst. Zusätzlich wurde die Belastung der Mitarbeitenden erhoben unter der Verwendung des Oldenburger Burnout Inventory (OLBI). Die Ergebnisse zeigten mittel bis stark ausgeprägte Stressoren sowie mittel bis stark ausgeprägte Ressourcen. Es zeigte sich ein signifikant positiver Zusammenhang zwischen der Arbeitsbelastung und der subjektiv wahrgenommenen Erschöpfung. Ein signifikant negativer Zusammenhang konnte festgehalten werden zwischen der organisationalen Unterstützung und beiden Skalen des OLBI (Erschöpfung und Loslösung). Auf Basis der Ergebnisse wurde empfohlen die Arbeitsmittel zu überprüfen, die Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden zu mindern, Rollenklarheit zu schaffen und die organisationale Unterstützung weiter zu fördern.

Schlüsselwörter: Stressbelastung, Ressourcen, Stressoren, Oldenburger Burnout Inventory

Anzahl Zeichen: 97’800

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 1

1.1 Ausgangslage 1

1.2 Fragstellung 3

2 Theoretischer Hintergrund 5

2.1 Begriffsdefinitionen 5

2.2 Transaktionales Stressmodel 10

2.3 Belastung – Beanspruchungsmodell 11

2.4 Job-Demands-Control Modell 12

2.5 Job-Demands-Resources Modell 13

2.6 Herleitung der Forschungshypothesen 14

3 Methode 16

4.1 Forschungsdesign 16

4.2 Fragebogenkonstruktion 18

4.3 Datenanalyse 24

5 Ergebnisse 25

5.1 Deskriptive Statistik 25

5.2 Hypothesenprüfung 27

5.3 Weitere Ergebnisse 28

6 Diskussion 29

6.1 Zusammenfassung und Einordnung der Ergebnisse 29

6.2 Beantwortung der Fragestellung 32

6.3 Handlungsempfehlungen 33

6.4 Limitationen und Ausblick 35

7 Literaturverzeichnis 38

8 Abbildungsverzeichnis 42

9 Tabellenverzeichnis 42

1 Einleitung

«Über 40% der Schweizer Arbeitnehmenden fühlen sich am Arbeitsplatz oft gestresst», dies titelte die Schweizer Zeitung NZZ im Februar 2022. Die Zeitung beruft sich hierbei auf eine Erhebung der Gewerkschaft Travail Suisse (Neue Züricher Zeitung, 2022). Bereits im Jahr 2003 wurde, im Auftrag des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO eine Studie durchgeführt, welche aufzeigte, dass in der Schweiz im Zusammenhang mit Stress und den daraus resultierenden Fehlzeiten und Produktionsausfällen, Kosten von CHF 4.2 Milliarden jährlich entstehen (Perriard, 2003). In einer weiteren Erhebung zum Thema Stressempfinden von Schweizer Arbeitnehmenden wurde durch das Staatssekretariat für Wirtschaft, 2010, festgehalten, dass sich 25% der Bevölkerung emotional erschöpft fühlen (Prof. Dr. Simone Grebner et al., 2010). In der Erhebung des Schweizer Job-Stress-Index, eine Erhebung, welche alle zwei Jahre schweizweit vorgenommen wird, aus dem Jahr 2022 zeigten sich erstmals über 30% der Befragten als emotional erschöpft. Die Kosten für arbeitsbezogenen Stress wurden mit rund 6.5 Milliarden Franken jährlich für die Schweizer Wirtschaft angegeben (GesundheitsförderungSchweiz, 2022). Diese Zahlen illustrieren eine schweizweit hohe Arbeitsbelastung sowie damit verbundene stark steigende Kosten. Die Auswirkungen einer hohen Arbeitsbelastung bekommt auch der Auftraggebende der vorliegenden Bachelorarbeit in seiner Arbeit zu spüren. Um die Belastung seiner Mitarbeitenden besser zu verstehen und besser auf die derzeitigen Herausforderungen seines Teams reagieren zu können, wurde der, der vorliegenden Bachelorarbeit zu Grunde liegende Forschungsauftrag erteilt. Formuliertes Ziel des Auftraggebenden ist ein besseres und breiteres Verständnis der Arbeitsbelastung seiner Mitarbeitenden sowie die Identifikation von Ansatzpunkten für möglich Verbesserungsmassnahmen.

1.1 Ausgangslage

Bei dem Auftraggebenden der vorliegenden Bachelorarbeit handelt es sich um den Leitenden der Disposition der BLS Cargo AG. Die BLS Cargo AG ist ein 2001 gegründetes Güterverkehrsunternehmen. Das Hauptgeschäft der BLS-Cargo setzt sich zusammen aus Transitzüge im unbegleiteten kombinierten Verkehr, Wagenladungsverkehr und der rollenden Autobahn. Seit dem Jahr 2007 befördert die BLS Cargo auch immer mehr Güter grenzübergreifend von Norden (Belgien, Holland, Deutschland) nach Süden (Domodossola, Norditalien). Aus diesem Grund wurden auch Tochterfirmen in Italien (BLSC Italia) und in Deutschland (BLSC Deutschland) gegründet. Um das Geschäftsfeld zu erweitern, wurde zusätzlich im Jahr 2019 das belgische Verkehrsunternehmen Crossrail zum Portfolio, als 100% Tochterfirma, hinzugefügt. Die BLS Cargo AG gehört zu 51% der BLS AG, welche wiederum dem Kanton Bern gehört. Somit handelt es sich bei der BLS Cargo AG um eine privatwirtschaftliche Aktiengesellschaft, jedoch hält der grösste Anteil der Aktien der Kanton Bern in Form der BLS AG (BLS-Cargo, 2023).

Das Kerngeschäft der BLS Cargo ist wie bereits beschrieben das Transportieren von Gütern auf der Schiene. Kunden und Kundinnen der BLS Cargo sind typischerweise Speditionsunternehmen, welche grosse Mengen an Güter zusammentragen und diese, dann mit der Hilfe der Güterzüge der BLS Cargo an ihre Zielorte versenden. Beispielsweise wird eine Strecke von Rotterdam nach Novara bei der BLS Cargo eingekauft, dies bedeutet die BLS Cargo stellt eine Lok für die Strecke bereit und holt mit Hilfe dieser den fertig beladenen Güterzug im Hafenterminal von Rotterdam ab. Anschliessend fährt der Zug mit der Lok und dem Lokführer der BLS Cargo bis nach Novara ins Abgabeterminal, dort wird der Zug wieder dem Auftraggebenden übergeben.
Im Jahr 2021 beschäftigte die BLS Cargo AG rund 400 Mitarbeitende in der Schweiz, Deutschland, Italien und Belgien. Der Hauptsitz der BLS-Cargo befindet sich in Bern, so auch das Herzstück der Unternehmung, die Bahnproduktion (BLS-Cargo, 2023). Dieser Geschäftsbereich wird intern als Organisationseinheit CP bezeichnet und ist verantwortlich für eine optimierte Planung, Organisation und Durchführung der, durch die BLS Cargo AG, betriebenen Güterverkehrsleistungen. Zusätzlich verantwortet der Geschäftsbereich den wirtschaftlichen sowie produktiven Einsatz der eigenen als auch der eingekauften Produktionsressourcen, den sicheren Produktionsablauf, die geforderte Qualität in der Durchführung einer Leistung und die Einhaltung der notwendige Gesetzeskonformität in der Verrichtung der Verkehrsleistungen. Aus diesem Grund sind auch der Gefahrgutbeauftragte sowie das Management für die Betriebssicherheit, mit den Kernelementen Netzzugang / Sicherheitsmanagement, der BLS Cargo in der Organisationseinheit CP eingebettet.

Teil von CP ist auch die Disposition der BLS Cargo, kurz CPD genannt. Diese Abteilung kümmert sich um das tägliche operative Geschäft der BLS Cargo, sie kontrolliert Züge und sorgt dafür, dass der geplante Verkehr auf der vorgesehenen Strecke laufen kann. Sie reagiert auf unvorhergesehene Situationen auf der Strecke, stets mit dem Ziel, Güterzüge möglichst ohne Verspätung an ihre Zielorte zu bringen.
Die Leitung der Abteilung, CPD hat der Auftraggebende dieser Bachelorarbeit inne. Die Abteilung setzt sich hauptsächlich zusammen aus reinen Disponenten und Disponentinnen, wobei diese sich unterteilen in Lastendisponenten und Infrastrukturdisponenten. Die Disponenten und Disponentinnen arbeiten im Schichtbetrieb, weswegen es für jede Schicht auch einen Schichtleitenden gibt. Dies ist mit einer Zusatzqualifikation der normalen Ausbildung als Disponent oder Disponentin verbunden.

Zusätzlich ist der Einheit CPD ein zweites Team untergeordnet, das Customer Care Team, abgekürzt mit CPDC. Dieses Team hat die Aufgabe einzelne Verkehre von Kunden mit spezieller Wichtigkeit enger zu betreuen. Die Mitarbeitenden dieses Teams arbeiten anders als ihre Kollegen nicht im Schichtbetrieb, sondern haben normale Bürozeiten. In ihrer Funktion als Mitarbeitende Customer

Care bilden sie das Bindeglied zwischen der klassischen Dispositionsarbeit und der Kundenbetreuung. Dies bedeutet, wenn beispielsweise ein Kunde eine Frage zu einem Güterzug hat, welchen er beladen hat, wendet er sich im an die Mitarbeitenden des Customer Care, welche sich dann um das Anliegen kümmern. Das Ziel dieses Teams ist, einerseits einen direkteren Service für die Kunden und Kundinnen bereitzustellen und andererseits die klassischen Disponenten und Disponentinnen, durch das Abfangen von direkten Kundenanfragen zu entlasten.

Durch die Erweiterung der BLS Cargo in den letzten Jahren ist das Team CPD auf 37 Mitarbeitende angewachsen. Die gesamte Organisation der Abteilung wurde im letzten Jahr neu aufgesetzt und die Mitarbeitenden haben teilweise neue, bzw. angepasste Arbeitsabläufe erlernen müssen. Zusätzlich wurden im Rahmen der Covid 19 Pandemie die Büroräume gewechselt. Ein Standortwechsel für die gesamte BLS Cargo ist für das Jahr 2025 vorgesehen, weswegen die Büroräume sich für die Mitarbeitenden noch einmal ändern, werden in absehbarer Zeit.

1.2 Fragstellung

Die Herausforderungen der Abteilung CPD sind derzeit eine starke Fluktuation und eine daraus resultierende Mehrbelastung der Mitarbeitenden durch Personalmangel. Der Auftraggebende beschreibt die Einstellung von neuen Mitarbeitenden als schwierig, dies durch die Schichtarbeit und die Komplexität der Aufgaben der Mitarbeitenden. Oft werden neue Personen angestellt, die dann jedoch in ihrer Probezeit den Betrieb wieder verlassen wollen. Aus dieser Ausgangslage heraus ist der Anspruch vorhanden die Arbeitsbedingungen der Mitarbeitenden mit gezielten Massnahmen zu verbessern. Eine erste kurze Befragung zum Thema Stress und Belastung der Mitarbeitenden wurde bereits durch den Auftraggebenden in Zusammenarbeit mit dem Human Ressource Team durchgeführt. Die Befragung zeigte, dass die Mitarbeitenden sich grundsätzlich gestresst fühlen. Es handelte sich bei der Befragung jedoch lediglich um eine Kurzbefragung mittels drei Fragen, um ein ungefähres Gefühl der Situation zu erhalten. Die vorliegende Bachelorarbeit soll die Thematik der Belastung der Mitarbeitenden tiefer untersuchen. Der Auftraggebende hat den Wunsch geäussert grundsätzlich tiefere Kenntnis zu bekommen für spezifische Themen, die seine Mitarbeitenden belasten und Empfehlungen mit welchen Massnahmen aus der aktuellen psychologischen Forschung diese Belastungen gemindert werden können. Somit wurden anhand des Auftrags folgende Forschungsfragen formuliert:

Wie ist die Stressbelastung der Mitarbeitenden der Abteilung CPD?

Wie sind Stressoren und Ressourcen ausgeprägt in der Abteilung CPD?

Welche Massnahmen zur Belastungsminderung in der Abteilung CPD sind zu empfehlen?

Die formulierten Forschungsfragen werden nachfolgend bearbeitet durch eine Vorstellung des theoretischen Hintergrunds, inklusive der Definition der wichtigsten Begriffe zum Verständnis der durchgeführten Forschungsarbeit. Anschliessend wird im Rahmen eines Methodenteils das Forschungsdesign vorgestellt. Weiterführend werden die wichtigsten Ergebnisse vorgestellt, welche abschliessend in einem Diskussionsteil zusammengefasst und interpretiert werden. Anhand dessen werden die ersten beiden Fragen im vorliegenden Bericht unter Punkt 6.2 beantwortet, die letzte Forschungsfrage wird unter Punkt 6.3 im Rahmen der Handlungsempfehlungen beantwortet.

2 Theoretischer Hintergrund

Im nachfolgenden Kapitel werden die wichtigsten Begriffe definiert zum weiteren Verständnis der vorliegenden Bachelorarbeit. Aufbauend darauf werden die wichtigsten theoretischen Modelle zum Thema Stress vorgestellt. Abschliessend werden die, anhand der theoretischen Grundlage, gebildeten Forschungshypothesen vorgestellt und erläutert.

2.1 Begriffsdefinitionen

2.1.1 Begriffsdefinition Stress

Der Begriff Stress wurde erstmals im Jahr 1936 durch den Forschenden Hans Selyes in die Medizin und Psychologie eingeführt, als unspezifische Antwort des Körpers an eine Anforderung und ist bis in die heutige Gegenwart ein Begriff (Selye, 1956). Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) erklärte Stress sogar zu «einer der grössten Gesundheitsfragen des 21. Jahrhunderts» (Heinrichs et al., 2015). Wichtig ist es also, verschiedene Aspekte des Begriffes Stress zu definieren und hiermit ein klares Verständnis des Begriffs zu schaffen.

Die einleitend vorgestellte allgemeine Definition von Stress nach Selyes (1956), wurde durch den Forschenden Nitsch (1981) weiterentwickelt, Nitsch unterscheidet zwischen vier verschiedenen Bedeutungen. So kann Stress als belastendes Ereignis an sich gesehen werden und wird unter dieser Betrachtungsweise oft auch als Stressor bezeichnet. Konkret sind damit Ereignisse, Situationen oder Bedingungen gemeint, welche für das Individuum objektiv oder subjektiv belastend sind. Stress kann jedoch im Gegensatz zu der ersten Bedeutung auch als Reaktion auf bestimmte Ereignisse gesehen werden. Eine weitere Bedeutung von Stress stellt die Bezeichnung als intervenierende Variable dar, damit ist gemeint, dass Stress als vermittelnder Prozess zwischen einem Reiz (unabhängige Variable) und einer Reaktion (abhängige Variable) verstanden wird. Die vierte Deutung des Begriffes Stress geht von Stress als transaktionalen Prozess aus (Nitsch, 1981 zitiert nach Plaumann et al., 2006). Der Begriff Stress wird unter dieser Deutungsweise als subjektiv kognitive Einstufung eines Ereignisses gesehen. Das Individuum wägt hierbei ab, ob die Anforderung durch das Ereignis in einem Missverhältnis zu den Fähigkeiten seiner selbst steht (Brinkmann, 2014). Wegweisend hierbei ist das sogenannte transaktionale Stressmodel nach Lazarus und Folkman (1984), welches aufgrund seiner Wichtigkeit für die vorliegende Forschungsarbeit unter Punkt 2.2 vorgestellt wird (Perrez et al., 2005).

Im vorliegenden Forschungsbericht wird der Begriff Stress nach der transaktionalen Deutungsweise verwendet.

Das Phänomen Stress wird durch verschiedene Fachbereiche untersucht und je nach Disziplin aus einer anderen Perspektive betrachtet. Unter der biologischen Perspektive wird die psychische sowie physische Homöostase, also das Gleichgewicht eines Organismus betrachtet. Im Untersuchungsfokus dieser Perspektive liegt die Reaktion auf eine Veränderung dieses Gleichgewichts durch jede Art von Belastung (Plaumann et al., 2006).
In der soziologischen Perspektive wird davon ausgegangen, dass Stress entsteht durch das Vorliegen von Diskrepanzen zwischen subjektiven Sollzielen und effektiven Istzuständen, bezogen auf Bedürfnisse wie Anerkennung, Kontakt und Sicherheit. Durch die Diskrepanz zwischen «Soll» und «Ist» Zustand wird eine spezifische Stressreaktion mit dem Ziel der Bewältigung der Diskrepanz hervorgerufen. Diese Reaktion wird unter der soziologischen Perspektive erforscht.
In der psychologischen Perspektive wird überwiegend die kognitive und emotionale Verarbeitung von externen Reizen und die subjektive Verarbeitung (Interpretation) dieser Reize untersucht.
In allen dieser drei beschriebenen Perspektiven wird die subjektive Reaktion von Individuen auf externe Belastungen untersucht.
Im Gegensatz dazu steht die salutogenetische Perspektive, bei dieser werden sogenannte Schutzfaktoren untersucht, auf welche während der Verarbeitung von Stress zurückgegriffen wird durch das Individuum. Diese Perspektive geht also davon aus, dass das subjektive Stressempfinden beeinflusst werden kann durch vorhandene externe oder auch individuelle Ressourcen (Plaumann et al., 2006).
In dem vorliegenden Forschungsbericht wird Stress unter der salutogenetischen Perspektive untersucht, da ein spezifischer Forschungsauftrag hinsichtlich einer möglichen Verbesserung der Arbeitsbelastung durch die Anpassung von externen Faktoren vorliegt.

Folgen von Stress – Burnout

Zum weiteren Verständnis wird nachfolgend kurz auf die Folgen von Stress eingegangen. Eine hohe Belastung durch zu viele Reize (Stressoren) kann dazu führen, dass Betroffene, eine Burnout Erkrankung entwickeln. Der Verlauf der Erkrankung wird oft in verschiedenen Stufen beschrieben und läuft nicht immer gradlinig ab. Meist steht am Anfang eine Person, welche sehr viel Engagement in ihr berufliches oder auch soziales Leben einbringt. Der weitere Verlauf der Krankheit zeigt sich in persönlichen Rückzug, starken Stimmungsschwankungen oder Depressionen und Aggressionen. Grundsätzlich gibt es bis heute keine einheitliche Definition von Burnout, es wird jedoch davon ausgegangen, dass die Krankheit drei Dimensionen erfasst: Emotionale Erschöpfung, Loslösung von der Arbeitstätigkeit, Reduzierte persönliche Leistungsfähigkeit (Burisch, 2014). Ein theoretisches Modell, welches die Entstehung von Burnout erläutert, ist das Job-Demand-Resources Modell nach Demerouti et al. (2001), welches nachfolgenden unter Punkt 2.4 erläutert wird.

2.1.2 Begriffsdefinition Stressoren

Zum weiteren Verständnis des vorliegenden Forschungsberichtes ist es wichtig eine Unterscheidung zwischen dem Begriff Stress und Stressoren herzustellen. Einleitend wurde der Begriff Stress bereits definiert als Prozess einer Abwägung von Fähigkeiten, die ein Individuum besitzt, gegenüber den Anforderungen, welche an das Individuum gestellt wird (Brinkmann, 2014). Somit beschreibt der Begriff Stress einen Prozess.

Unter dem Begriff Stressor hingegen wird ein innerer oder äusserer Reiz verstanden, welcher bei einem Individuum Stress auslösen kann. Dieser Reiz kann unter Umständen plötzlich eintreten und lebensbedrohliche Gefahr bedeuten, beispielsweise ein Angriff durch ein wildes Tier oder aber auch latent vorkommen wie beispielsweise eine andauernde Lärmbelastung am Arbeitsplatz. Das Vorliegen eines Stressors kann kurzfristig zu einer erhöhten Ausschüttung von Stresshormonen führen, was zu einer körperliche Reaktionen, wie beispielsweise einen erhöhten Puls oder steigenden Blutdruck, führt (Neuner, 2016). Im nachfolgenden Abschnitt werden die wichtigsten Stressoren im Arbeitskontext vorgestellt.

Arbeitsbezogene Stressoren

Arbeitsbezogene Stressoren können nach Sonnentag & Frese (2013) in folgende Kategorien eingeteilt werden:

Physische Stressoren beziehen sich auf unangenehme physische Arbeitsbedingungen, wie Lärm, Schmutz, Hitze, Vibrationen, chemische oder giftige Substanzen. Zusätzlich umfassen sie auch schlechte ergonomische Bedingungen am Arbeitsplatz und können psychische oder psychische Schäden von Individuen initiieren.

Aufgabenbezogene Stressoren treten während der Ausführung einer Aufgabe auf. Dazu gehören hoher Zeitdruck, Arbeitsüberlastung, hohe Komplexität bei der Arbeit, monotoner Arbeitsablauf und Unterbrechungen (z. B. durch einen unerwarteten Computerabsturz).

Rollenstressoren beziehen sich auf Rollenambiguität und Rollenkonflikte zwischen Mitarbeitenden und Vorgesetzten.

Soziale Stressoren zeigen sich in schlechten sozialen Interaktionen mit direkten Vorgesetzten, Kollegen und anderen Mitarbeitern. Dazu gehören zwischenmenschliche Konflikte am Arbeitsplatz, sexuelle Belästigung sowie Mobbing. Darüber hinaus kann der Umgang mit anspruchsvollen Auftraggebenden als sozialer Stressor betrachtet werden.

Stressoren im Zusammenhang mit Arbeitszeiten resultieren aus der Arbeitszeitgestaltung. Die prominentesten und am besten erforschten Stressoren in dieser Kategorie sind Nacht- und Schichtarbeit. Auch lange Arbeitszeiten und Überstunden werden in diese Kategorie subsumiert.

Karrierebedingte Stressoren umfassen Arbeitsplatzunsicherheit und schlechte Karrieremöglichkeiten sowie Konkurrenzdruck.
Traumatische Stressoren sind einzelne Ereignisse wie die Konfrontation mit Katastrophen, schweren Unfällen oder gefährlichen Aktivitäten. Soldaten, Polizeibeamte und Feuerwehrleute gelten als besonders anfällig für die Belastung durch traumatische Stressoren.
Organisatorischer Wandel kann ebenfalls als sogenannter *organisationaler Stressor* betrachtet werden. Beispiele hierfür sind Fusionen, Personalabbau oder die Einführung neuer Technologien. Diese Ereignisse können zu anderen Stressoren wie Arbeitsplatzunsicherheit, Überstunden und Konflikten zur Folge haben und können folglich als weitere Kategorie angesehen werden (Sonnentag & Frese, 2013).

2.1.3 Begriffsdefinition Coping

Bei einem langfristigen Auftreten von Stressoren fängt das Individuum an, Strategien zur Stressbewältigung zu entwickeln und anzuwenden, dies wird im Englischen als Coping bezeichnet. Sogenannte Copingstrategien können intuitiv, durch Individuen gebildet werden, oder aber auch durch gezieltes Training entwickelt werden. Es wird grundsätzlich zwischen drei verschiedenen Arten von Copingstrategien unterschieden, dem problemzentrieten (instrumentellen), kognitiven und emotionszentrierten (palliativen) Coping. Bei problemzentriertem Coping fokussiert sich die Bewältigungsstrategie darauf den Ursprung der Stressentstehung zu mindern, also den sogenannten Stressor zu beeinflussen und im besten Fall den stresshervorrufenden Reiz zu unterbinden.
Beim kognitiven Coping versucht das Individuum durch eine Änderung an seinem individuellen Umgang mit dem Reiz den Stress zu mindern. Beispiele dafür sind, eine positive Selbstinstruktion oder eine Veränderung von subjektiven Erwartungen an eine Situation.
Im Rahmen von emotionszentriertem Coping wird durch das Individuum mit Hilfe von Entspannungsübungen oder sportlicher Aktivität versucht eine Stressreaktion des Körpers zu mindern. Diese emotionszentrierten Copingstrategien können so entwickelt werden, dass sie kurzfristig die Stressreaktion mindern (Palliation), ein Beispiel dafür sind Atemübungen. Oder aber auch langfristig die Stressreaktion mindern, ein Beispiel dafür ist sportliche Betätigung als Ausgleich zu einer Stressbelastung (Kaluza, 2018).
In der untenstehenden Grafik sind die drei verschiedenen Arten von Coping mit den dazugehörigen Strategien abgebildet. Übergeordnet ist aufgezeigt, was die jeweiligen Copingstrategien beeinflussen sollen.

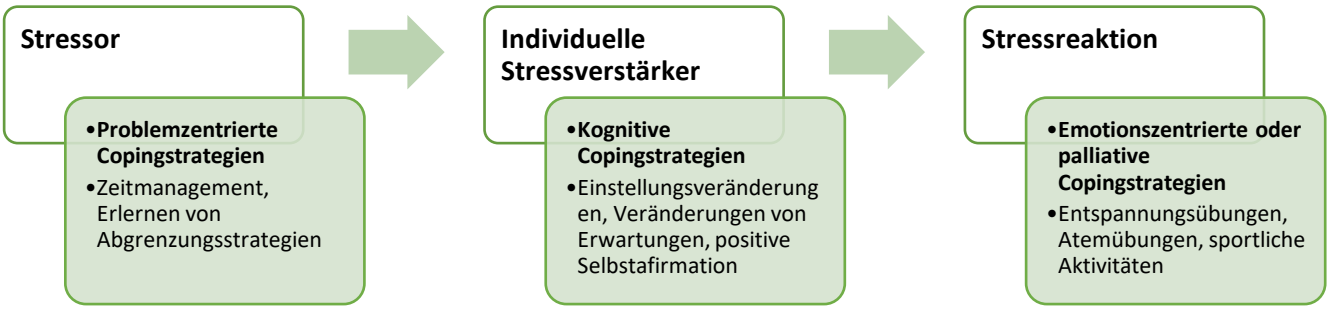

Abbildung 1: Übersicht der verschiedenen Copingstrategien. Eigene Darstellung in Anlehnung an Kaluza (2018)

2.1.4 Begriffsdefinition Ressourcen

Ressourcen können als Faktoren gesehen werden, welche die Reaktion auf Stressoren mindern können. Die theoretische Grundlage für die Forschung zu Ressourcen legte der Forschende Hobfoll, 1989 mit seiner Theorie der «conservation of resources», kurz COR. Dabei wird davon ausgegangen, dass Menschen Ressourcen brauchen, auf welche sie im Fall von vermehrter Belastung durch schwierige Lebensumstände zurückgreifen können. Grundlage dafür ist, die Annahme, dass die Existenz und der Erhalt von Ressourcen urmenschliche Bedürfnisse sind. Unter dem Begriff Ressourcen werden in dieser Theorie materielle Besitztümer, wie beispielsweise ein Haus, verstanden. Diese Theorie wurde durch die arbeitspsychologische Forschung aufgegriffen und weiterentwickelt bezogen auf den Arbeitskontext (Hobfoll et al., 2018). Grundsätzlich können in diesem Kontext Ressourcen in zwei Kategorien eingeteilt werden, die externen Ressourcen welche organisational oder sozial bedingt sein können und die interne Ressourcen, unter welchen individuelle kognitive Fähigkeiten subsumiert werden (Richter & Hacker, 1998). Für die vorliegende Forschungsarbeit sind lediglich die externen Ressourcen von Bedeutung, da sich durch den konkreten Forschungsauftrag, d.h. die Bestimmung der Stressbelastung der Mitarbeitenden und das Identifizieren von Ansatzpunkten für organisationale Massnahmen zur Minderung der Belastung, kein Ansatzpunkt zu den internen Ressourcen ergibt. Folglich werden nachfolgend lediglich die externen Ressourcen weiter erläutert.

Die externen Ressourcen setzten sich zusammen aus organisationalen und externen Ressourcen. Unter organisationalen Ressourcen wird der Grad an Autonomie bei der Arbeit oder aber auch Weiterentwicklungsmöglichkeiten, Abwechslung in der Arbeitstätigkeit und Miteinbezug in das Treffen von wichtigen Entscheidungen verstanden. Unter den externen Ressourcen werden soziale Ressourcen subsumiert. Beispiele dafür sind, regelmässiges Feedback durch Vorgesetzte oder Mitarbeitende sowie die Unterstützung durch Familie und Mitarbeitenden (Demerouti et al., 2001).

2.2 Transaktionales Stressmodel

Die transaktionale Stresstheorie nach Lazarus und Folkman (1984) ist einer der bekanntesten Theorien zur Erklärung der Entstehung von Stress. Dem Modell liegt die Annahme zu Grunde, dass es sich bei Stressempfinden um einen kognitiv-transaktionellen Prozess handelt. Im ersten Schritt tritt ein Stressor auf, welcher durch einen Wahrnehmungsfilter, eine sogenannte Selektion durch das Individuum wahrgenommen wird. Daraufhin findet eine kognitive Bewertung des Stressors statt und der Stressor wird je nach Ausprägung der Ressourcen bewältigt. Anschliessend folgt eine erneute Bewertung des Stressors. Dieser Ablauf ist ersichtlich auf der untenstehenden Abbildung 2.

Abbildung 2: Das transaktionale Stressmodel. Eigene Darstellung in Anlehnung Lazarus & Folkamnn (1984)

Die kognitive Bewertung des Stressors wird nach der transaktionalen Stresstheorie in eine primäre und sekundäre Bewertung aufgeteilt. Bei der primären Bewertung wird der wahrgenommene Reiz als positiv, irrelevant oder stresserzeugend bewertet. Wird er als stresserzeugend wahrgenommen, wird anschliessend durch die primäre Bewertung unterschieden zwischen bedrohlich (es wird angenommen das der Reiz eine Schädigung des Individuums hervorrufen kann), schädigend (es ist bereits durch den Reiz ein Schaden beim Individuum eingetreten) und herausfordernd (positive Folgen des Reizes stehen im Vordergrund, jedoch kann eine negative Konsequenz nicht ausgeschlossen werden). Dieser Ablauf ist untenstehend in Abbildung 3 grafisch dargestellt.

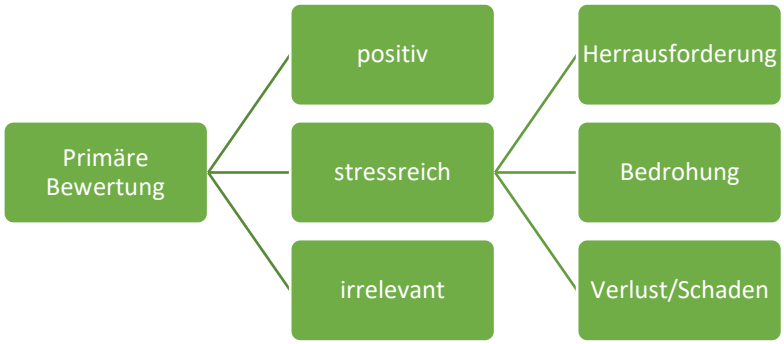

Abbildung 3: Die Primäre Bewertung eines Reizes nach dem transaktionalen Stressmodel. Eigene Darstellung in Anlehnung an Lazarus & Folkmann (1984)

Auf diesen Bewertungsprozess folgt die sekundäre Bewertung, welche im Gegensatz zur primären Bewertung, welche intuitiv ablaufen kann, immer bewusst abläuft und somit auch die bereits vorgenommene primäre Bewertung revidieren kann. In der sekundären Bewertung wägt das Individuum ab, ob genug Ressourcen vorhanden sind, um den wahrgenommenen stresshervorrufenden Reiz zu bewältigen. Als Reaktion auf diese Bewertung wird dann, entweder eine problemorientierte Copingstrategie gebildet, dies bedeutet die bedrohliche Situation selbst wird geändert. Oder es wird durch eine emotionsorientierte Copingstrategie der Bezug des Individuums zu der Situation geändert (Lazarus & Folkman, 1987).

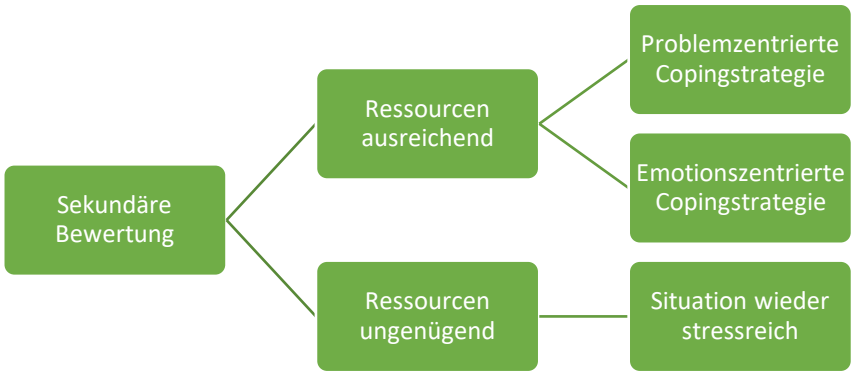

Abbildung 4: Die sekundäre Bewertung eines Reizes nach dem transaktionalen Stressmodel. Eigene Darstellung in Anlehnung an Lazarus & Folkmann (1984)

Die verschiedenen Bewertungsphasen müssen zeitlich nicht immer aufeinander folgen, so kann beispielsweise durch die sekundäre Bewertung eine Flucht als geeignete Copingstrategie ausgewählt werden. Wodurch dann wiederum eine erneute primäre Bewertung stattfindet, in welcher der Reiz durch die geschaffene Distanz als nicht mehr so gefährlich wie vorgängig eingestuft wird. Zusätzlich ist festzuhalten, dass innerhalb des Modells davon ausgegangen wird, dass Individuen lernen können, beispielsweise durch eine wiederholte Konfrontation mit einem Reiz, dadurch kann eine erneute Bewertung eines Reizes differenzieren von der initialen Bewertung des Reizes (Brinkmann, 2014).

2.3 Belastung – Beanspruchungsmodell

Um den Begriff Stress weiter im arbeitspsychologischen Kontext zu verstehen, ist es sinnvoll das Belastung – Beanspruchungsmodell kurz vorzustellen. So wird in der psychologischen Forschung häufig nicht von Stress gesprochen, sondern von psychischer Belastung (Wirkung) und psychischer Beanspruchung (Veränderung). Psychische Belastung wird in diesem Kontext als wertneutral, also weder positiv noch negativ bewertet, gesehen und umfasst alle erfassbaren Einflüsse (Reize), die auf eine Person von Aussen zukommen können. Die wahrgenommene Belastung wird immer als die Belastung des Einzelnen verstanden die sich je nach den individuellen Fähigkeiten (Alter,

Fertigkeiten, etc.) unterscheidet. Die psychische Beanspruchung ist dann abhängig von der Belastbarkeit des Einzelnen und kann unterschiedlich stark ausgeprägt sein. Stress kann in diesem Konzept als kurzfristige Folge einer Beanspruchung, resultierend aus einer Belastung angesehen werden (Brinkmann, 2014).

2.4 Job-Demands-Control Modell

Einer der ersten erklärenden Stressmodelle, lieferte der Forschende Karasek (1979) mit dem Job-Demands-Control-Modell (JDC Modell). Die Hauptannahme des Modells ist, dass Arbeitsanforderungen nicht automatisch zu Belastung führen, sondern nur dann, wenn hohe Arbeitsanforderungen mit einem geringen Handlungsspielraum zusammen auftreten. Je nach Ausprägung der Arbeitsanforderungen und dem Handlungsspielraum kann zwischen 4 verschiedenen Arten von Arbeitstätigkeiten unterschieden werden, zu entnehmen aus Abbildung 5. Hierbei kann je nach Ausprägung der Arbeitslast und des Handlungsspielraums eine Weiterentwicklung der Fähigkeiten der Arbeitnehmenden entstehen oder aber auch eine Fehlbeanspruchung der Betroffenen.

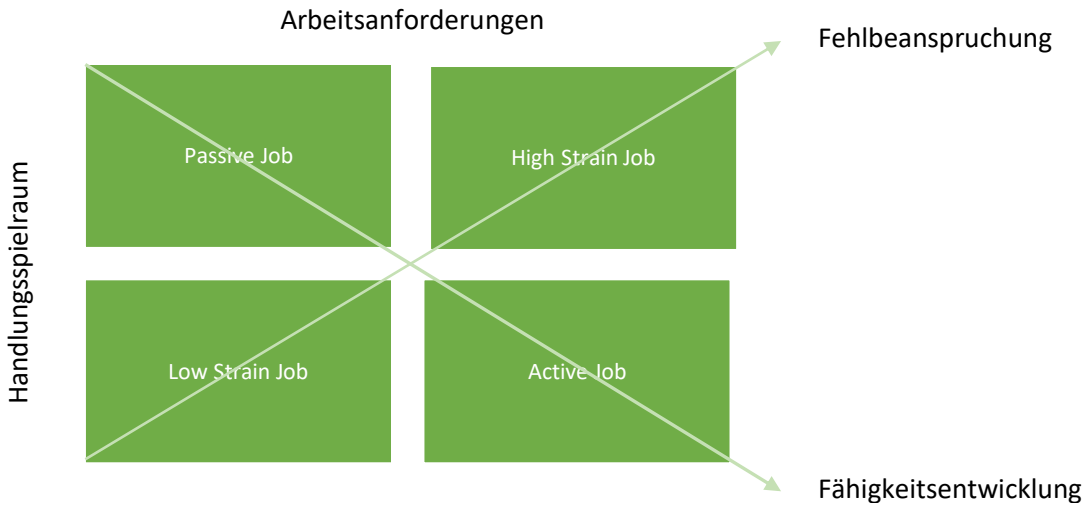

Abbildung 5: Das Job-Demands-Control Modell. Eigene Darstellung in Anlehnung an Karasek (1979)

Das Modell wurde durch empirische Studien in den USA (N=911) und in Schweden (N=1896) bestätigt (Karasek Jr, 1979), jedoch reduziert es die komplexe Realität von Arbeitnehmenden lediglich auf einen Stressor (Arbeitsbelastung) und eine Ressource (Handlungsspielraum). Um diese Lücke zwischen der Theorie und der Realität zu schliessen wurde aufbauen auf dem JDC Modell, das Job-Demand-Resources Modell entwickelt (Demerouti et al., 2001). Dieses Modell wird im nachfolgenden Abschnitt erläutert.

2.5 Job-Demands-Resources Modell

Das Job-Demand-Resources Modell (JDR Modell) wurde durch die Forschenden Demerouti, Bakker et al. (2001) entwickelt, mit dem Ziel bestmöglich die Realität von Arbeitnehmenden abzubilden (Demerouti et al., 2001).

In dem Modell wird davon ausgegangen, dass Arbeitnehmende in ihrer Arbeitstätigkeit mit einer Reihe von Ansprüchen (Job Demands) konfrontiert werden, welche durch Ressourcen (Job Resources) bewältigt werden können, sind diese genug vorhanden.

Die Forschenden testeten ihr Modell in verschiedenen empirischen Studien unter Anwendung des sogenannten Oldenburger Burnout Inventars (OLBI). Hierbei handelt es sich um einen Fragebogen der zwei Skalen enthält, die einerseits Exhaustion (Erschöpfung) und andererseits Disengagement (Loslösung) misst. Es zeigte sich in den Erhebungen, dass die Anforderungen der Arbeitstätigkeit mit den Werten der Skala für Exhaustion korrelierten. Die Skala des Disengagements korrelierte dagegen mit den Ressourcen. Dies zeigt, dass das JD-R Modell in der Praxis anwendbar ist (Demerouti et al. 2001; Demerouti et al. 2003). In der untenstehenden Abbildung 6 ist das beschriebene JD-R Modell ersichtlich.

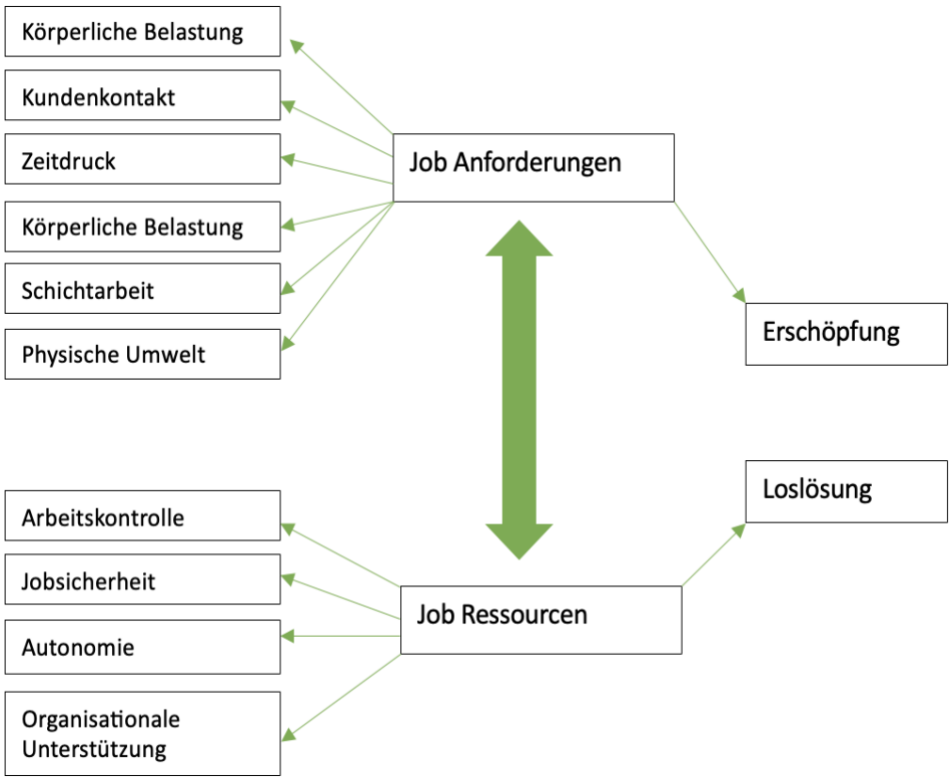

Abbildung 6: Das Job-Demands-Resources Modell. Eigene Darstellung nach Demerouti et. al., (2001)

Das JD-R Modell, ist aufbauend zum JDC Modell und unterscheidet sich vom transaktionalen Stressmodell insofern, als dass es davon ausgeht das in die Bewertung einer stresshervorrufenden

Situation auch soziale, personale und organisationale Ressourcen miteinbezogen werden. Zusätzlich wird anders als beim transaktionalen Modell, beim JD-R-Modell die Anforderung nicht automatisch als etwas negatives angesehen (Xanthopoulou et al., 2007).
Für die vorliegende Forschungsarbeit bildet das JD-R-Modell die theoretische Grundlage für die Erhebung, insofern als dass Anforderungen und vorhandene Ressourcen überprüft werden und einander gegenübergestellt werden.

2.6 Herleitung der Forschungshypothesen

Zur Erforschung der in der Einleitung vorgestellten Forschungsfragen wurden Forschungshypothesen erstellt, welche anhand der erhobenen Daten überprüft werden können. Die Herleitung der formulierten Forschungshypothesen ist nachfolgend erläutert.
Im Zuge der wissenschaftlichen Überprüfung des vorgestellten JD-R Modells wurden Zusammenhänge zwischen der Ausprägung der Stressoren und Ressourcen und dem Burnout Erhebungsinstrument, Oldenburger Burnout Inventory (OLBI) untersucht (Demerouti et al., 2001). Dieses Erhebungsinstrument findet auch in der vorliegenden Bachelorarbeit Verwendung und ist unter Punkt 4.2.3 näher erläutert. Spezifisch haben Demerouti et. al. (2001) eine Korrelation zwischen der physischen Arbeitslast und der Skala der psychischen Erschöpfung festhalten können. Diese Ergebnisse bestätigten sich in einer Untersuchung von Schaufeli & Bakker (2010), bei welcher ebenfalls eine Korrelation zwischen der Arbeitslast und der psychischen Erschöpfung statistisch nachgewiesen werden konnte (Schaufeli & Bakker, 2004). Ausgehend von diesen Ergebnissen wurde für die vorliegende Erhebung folgende erste Forschungshypothese formuliert:

H1: Arbeitslast hängt positiv mit der subjektiv wahrgenommenen Erschöpfung zusammen.

Weitergehend ist auf Basis des JD-R Modells auch ein positiver Zusammenhang anzunehmen zwischen den Stressoren, Leistungsdruck und fehlende oder ungünstige Arbeitsmittel und der subjektiv wahrgenommenen Erschöpfung (Demerouti et al. 2001; Demerouti et al. 2003). Um zu prüfen ob diese Zusammenhänge auch anwendbar sind auf die vorliegende Stichprobe wurden nachfolgende Forschungshypothesen H2 und H3 formuliert.

H2: Leistungsdruck hängt positiv mit der subjektiv wahrgenommenen Erschöpfung zusammen.

H3: Fehlende oder ungünstige Arbeitsmittel hängen positiv mit der subjektiv wahrgenommenen Erschöpfung zusammen.

Nach dem JD-R Modell sollte auch ein positiver Zusammenhang zwischen dem Stressor Überstunden und der psychischen Erschöpfung bestehen. Dies wurde praktisch durch eine Studie, im Rahmen einer Überprüfung für Prädiktoren von Burnout, überprüft. Innerhalb der Studie (*N* = 201) wurde ein positiver Zusammenhang zwischen dem Vorhandensein von Überstunden und der psychischen Erschöpfung bestätigt (Westwood et al., 2017). Resultierend aus diesen Ergebnissen und der theoretischen Grundlage soll dieser Effekt anhand der nachfolgenden H4 überprüft werden.

H4: Überstunden hängen positiv mit der subjektiv wahrgenommenen Erschöpfung zusammen.

Innerhalb der vorliegenden Forschungsarbeit werden zusätzlich zu Stressoren auch Ressourcen erhoben. Der Zusammenhang zwischen der Ausprägung der Ressourcen und der subjektiv wahrgenommenen Loslösung von der Arbeitstätigkeit, wurde durch die Forschenden Schaufeli & Bakker (2004) untersucht. Hierbei wurde eine starke Korrelation über 4 verschiedene Samples (N=1698) hinweg festgestellt, dass hoch ausgeprägte Ressourcen negativ korrelieren mit der wahrgenommenen Depersonalisierung (Schaufeli & Bakker, 2004). Diese Erkenntnisse wurden weiter bestätigt (Xanthopoulou et al., 2009) und die Annahme getroffen, dass gut ausgeprägte Ressourcen, wie unter anderem die organisationalen Unterstützung, zu einer Abnahme der Loslösung der Mitarbeitenden von ihrer Arbeitstätigkeit führt und die intrinsische Motivation zur Arbeit fördert (Rastogi et al., 2018). Ableitend aus diesen Ergebnissen wurde die fünfte Forschungshypothese gebildet.

H5: Die subjektiv wahrgenommene organisationale Unterstützung hängt negativ mit der subjektiv wahrgenommenen Loslösung von der Arbeitstätigkeit zusammen.

Zusätzlich zu der organisationalen Unterstützung wurde als zweite Ressource der Handlungsspielraum in der Verrichtung der Arbeit erhoben. Ableitend aus dem JD-R Modell sollte sich dieser negativ auf die subjektiv wahrgenommene Loslösung von der Arbeitstätigkeit auswirken (Demerouti et al. 2001; Demerouti et al. 2003). Dieser Zusammenhang soll mit Hilfe der Hypothese 6 für die vorliegende Stichprobe überprüft werden.

H6: Der Handlungsspielraum im Verrichten der Arbeitstätigkeit hängt negativ mit der subjektiv wahrgenommenen Loslösung zusammen

Wie die Daten zur Überprüfung der vorgestellten Hypothesen und der Exploration der formulierten Forschungsfragen erhoben und analysiert wurden, ist dem nachfolgenden Kapitel zu entnehmen.

3 Methode

In dem nachfolgenden Kapitel wird das genaue Vorgehen zur Datenerhebung und zur Datenauswertung erläutert. Um die formulierte Fragestellung zu beantworten, wurde ein rein qualitatives Forschungsdesign in Form einer Erhebung mittels Fragebogens gewählt. Die Konstruktion des Fragebogens sowie die enthaltenen Skalen werden nachfolgend kurz erläutert. Anschliessend wird darauf eingegangen, wie der Fragebogen verbreitet wurde, die Stichprobe beschrieben und die Datenauswertungsmethode beschrieben.

4.1 Forschungsdesign

Die Erhebung wurde digital vorgenommen mit Hilfe des Online-Befragungsprogramm für Studium und Lehre, EFS-Survey von Tivian (ehemals Questback), erstellt. Durch dieses Onlinetool ist die Anonymität der Befragten sichergestellt, eine Datenschutzerklärung am Anfang der Befragung verwendet. Die Befragung konnte nur unter Annahme der Datenschutzerklärung und mit Einwilligung zu Verarbeitung der Daten im Rahmen der vorliegenden Bachelorarbeit ausgefüllt werden.
Die Befragung wurde im März 2023 durchgeführt. Die Befragten bekamen den Link im Rahmen einer Mail von der Forschenden auf ihre persönliche Arbeitsmailadresse gesendet. Die Teilnahme der Befragung wurde in Absprache mit dem Auftraggebenden mit einer 30-minütigen Arbeitszeitgutschrift honoriert Im Anschluss zu der Initialmail wurden im Abstand von 14 und sieben Tagen ein Reminder mit der Bitte, die Befragung auszufüllen, durch den Auftraggebenden und die Forschende versendet.

4.1.1 Messung

Zur Messung der Untersuchungsgegenstände wurde ein psychologischer Fragebogen konstruiert. Zur Sicherstellung der wissenschaftlichen Güte des konstruierten Fragebogens, fanden grösstenteils bereits validierten Items verschiedener Skalen, entnommen aus wissenschaftlich geprüften Fragebögen, Verwendung. Die Erhebung wurde lediglich einmal durchgeführt, somit ergibt sich nur ein Messzeitpunkt.
Insgesamt besteht der verwendete Fragebogen aus 41 Items, welche durch die Befragten mittels einer sechs-stufigen Likertskala (1 = ich stimme überhaupt nicht zu; 2 = stimme nicht zu; 3 = Stimme eher nicht zu; 4 = Stimme eher zu; 5 = Stimme zu; 6 = Stimme völlig zu) bewertet werden konnten. Zusätzlich wurde im ersten Teil des Fragebogens die soziodemographischen Angaben der Befragten erhoben.

4.1.2 Stichprobe

Die vorgenommene Erhebung wurde von N=21 Mitarbeitenden der untersuchten Abteilung ausgefüllt, was einer Teilnahmequote von über 50% entspricht. Begonnen wurde die Befragung von 24 Mitarbeitenden, was einer Ausschöpfungsquote von 87.5% entspricht. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer betrug 8.54 Minuten.

Insgesamt gab es sieben weibliche Teilnehmende (33.3%) und 14 männliche Teilnehmende (66.7%). Das Alter der Befragten war wie folgt verteilt: 20-30 Jahre (N=1;4.8%), 31-40 Jahre (N=7; 33.3%), 41-50 Jahre (N=6; 28.6%), 51-65 Jahre (N=7; 33.3%). Zusätzlich zu Alter und Geschlecht wurde auch die Dauer der Anstellung der Befragten abgefragt. Hierbei differenzierten die Antworten sehr mit einem Minimum von 2 Monaten bis hin zu einem Maximum von 20 Jahren, wobei der Mittelwert bei 5.2 (SD = 6.3) Jahren lag, über die Hälfte der Befragten (52.4%) gaben ihre Beschäftigungsdauer bei dem Unternehmen mit, bis und mit 2 Jahren an. Zusätzlich wurde die Position der Befragten in der Abteilung erfragt, hierbei wurde differenziert zwischen Mitarbeitenden des Costumer Care (N=7), Mitarbeitenden mit reiner Dispositionsfunktion (N=15) und Schichtleitenden (N=3). Teamleitenden nahmen nicht teil. Wichtig ist hierbei zu beachten, dass eine Mehrfachauswahl möglich war, da die Funktionen Überschneidungen aufweisen und Mitarbeitende teilweise auch in mehrere Funktionen tätig sind. Schlussendlich wurde auch die Arbeitszeit in Stunden pro Woche erhoben, wobei sich zeigte das der grösste Teil der Befragten (85.9%) 41 bis maximal 45 Stunden pro Woche arbeiten. Dies entspricht ungefähr einem Vollzeitpensum, welches aus einem Pensum von 42 Arbeitsstunden pro Woche besteht.

Damit eine Stichprobe als repräsentativ für die Grundgesamtheit angesehen werden kann, müssen die Verteilungseigenschaften der Stichprobe mit der der Grundgesamtheit übereinstimmen (Kempf, 1984). Dies ist in der vorliegenden Erhebung der Fall, einerseits da das Alter sehr divers verteilt ist mit einer Mehrheit von 61.9% über 41 Jahren, was der Grundgesamtheit entspricht. Andererseits entspricht auch die beschriebenen Beschäftigungsdauer, der Grundgesamtheit, da diese durch die anhaltende Fluktuation in der untersuchten Abteilung sich sehr unterschiedlich ist. Es kann also festgehalten werden, dass die erhobenen Daten trotz der kleinen Stichprobe von (N = 21) repräsentativ für die Grundgesamtheit sind.

4.2 Fragebogenkonstruktion

Nachfolgend werden die zur Konstruktion des Fragebogens verwendeten Items, bzw. Skalen erläutert. Dies ist zur Förderung der Übersichtlichkeit, anhand der verschiedenen Erhebungsgegenstände unterteilt.

4.2.1 Erhebung der Stressoren

In der Erarbeitung des Fragebogens und der damit verbundenen Identifikation der zu erhebenden Hauptstressoren, wurde ein spezifisches Augenmerk auf die Arbeitstätigkeit der Disponenten und Disponentinnen der BLS-Cargo gelegt. Wie bereits in der Einleitung beschrieben handelt es sich bei der Arbeitstätigkeit um sehr anspruchsvolle Tätigkeit. Damit ist gemeint, dass Disponenten und Disponentinnen konstant auf kurzfristige Veränderungen auf der Strecke der zu disponierenden Züge reagieren müssen.

Die Mitarbeitenden des Customer Care haben in ihrer Arbeitstätigkeit ähnliche Hürden zu meistern. Sie sind der erste Kontaktpunkt für Kunden und Kundinnen bei Störungen oder kurzfristigen Änderungen im Transportablauf. Sie interagieren in der Regel, im Gegensatz zu den Disponenten und den Disponentinnen, konstant mit den Kunden und Kundinnen. Um eine Vereinheitlichung der Ergebnisse herzustellen und die Einhaltung des Rahmens der vorliegenden Forschungsarbeit zu gewährleisten, wurde im Zuge der Fragebogenentwicklung darauf verzichtet verschiedene Fragebögen je nach Funktion der Befragten zu erstellen und somit die Komponente des Kundenkontaktes als Stressor ausgelassen. Die gefundenen Stressoren lassen sich also aus der Haupttätigkeit, dem Disponieren von Güterzügen, der Mitarbeitenden der untersuchten Abteilung ableiten.

Es wurden gesamthaft vier Stressoren zur Erhebung identifiziert. Daraufhin wurden insgesamt neun Items aus zwei bereits wissenschaftlich erprobten Skalen sowie drei selbst konstruierte Items verwendet. Die zu erhebenden Stressoren sowie die korrespondierenden Skalen sind in der nachfolgenden Abbildung 7 ersichtlich und in den untenstehenden Absätzen erläutert.

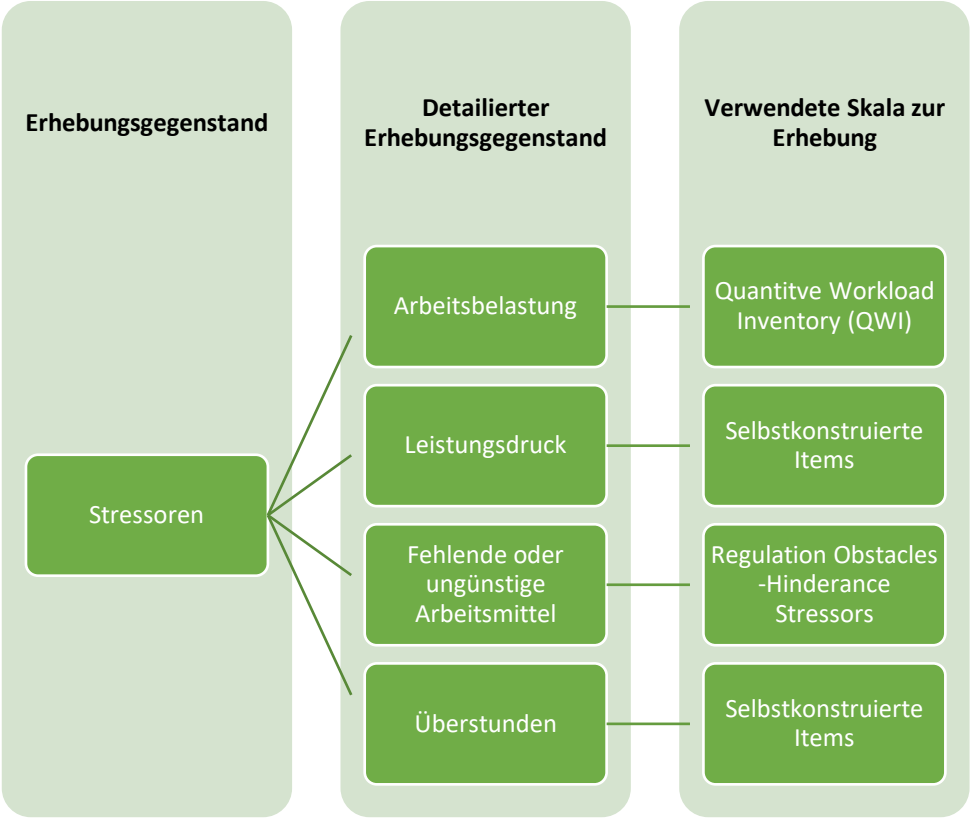

Abbildung 7: Die verwendeten Skalen zur Erhebung von Stressoren. Eigene Darstellung

Quantitive Workload Inventory (QWI): Als erster Stressor wurde die Arbeitsbelastung identifiziert, dies da angenommen wird, dass diese hoch ist, erklärbar durch die Art der Arbeitstätigkeit sowie der derzeit hohen Fluktuationsrate innerhalb der Abteilung. Zur Erhebung dieses Stressors wurden Items entnommen aus dem Quantitve Workload Inventory (QWI). Diese Skala wurde entwickelt um das subjektiv, durch die Arbeitnehmenden, wahrgenommene Arbeitsvolumen sowie das Arbeitstempo einer Tätigkeit zu erfassen. Die Skala besteht aus insgesamt 5 Items mit einem Cronbach's Alpha von α = .813, im Rahmen der vorliegenden Erhebung. Cronbach's Alpha Werte über α = .80 werden als gut interpretiert (Tavakol & Dennick, 2011). Die Validität der Skala wurde durch verschiedene Meta-Analysen, bei welchen die Korrelationen zwischen Items der QWI Skala und anderen Skalen untersucht wurde, bestätigt (Spector & Jex, 1998). Die Items wurden durch die Forschende aus dem englischsprachigen Original in die deutsche Sprache übersetzt.

Regulation Obstacles – Hinderance Stressors (ROHS): Das Fehlen oder die unzureichende Qualität von Arbeitsmitteln wurde als zu erhebender Stressor bestimmt, unter dem Gesichtspunkt, dass innerhalb des Unternehmens des Auftraggebenden viele laufende Projekte zur technischen Infrastruktur existieren. Die Hauptherausforderung hierbei liegt in der Verwendung von unterschiedlichen technischen Systemen zur Arbeitsausführung. Zusätzlich ist wie bereits beschrieben auch die Fluktuation innerhalb der untersuchten Abteilung durch den Auftraggebenden als hoch angegeben.

Dies kann einen Verlust von Fachwissen zur Folge haben und gibt so der Korrektheit von Instruktionsmaterial in der Ausbildung neuer Mitarbeitenden eine zentrale Rolle. Für die Erhebung dieses Stressors wurden insgesamt vier Items aus dem Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA) entnommen. Sie stammen aus einer Subskala des ISTA, welche ursprünglich aus fünf Items besteht und spezifisch das Konzept von fehlenden oder unzureichenden Arbeitsmitteln abbildet (Semmer et al., 1999). Da die Items auf die vorliegende Erhebung und deren Umstände angepasst wurden, wurde bewusst die Verwendung von vier Items beschlossen, da diese bestmöglich auf die Realität der Befragten abzielt. Das ISTA als Ganzes besitzt eine gute Reliabilität, wobei sich die verschiedenen Subskalen bei einem Cronbach's Alpha von .71 und .84 bewegen. Für die Validierung des Instrumentes wurde, das im Theorieteil bereits beschriebene JDR-Modell nach Demerouti, Bakker et al. (2001) verwendet (Irmer et al., 2019). Die Reliabilität für die hier verwendete Regulation-Obstacle-Hinderance-Stressors-Skala (ROHS), kann jedoch nicht berechnet werden, da es sich um eine formative Skala handelt (Diamantopoulos & Siguaw, 2006). Diese Eigenschaft ergibt sich daraus, dass die Items, welche eine Auflistung von Umständen abfragen die, wenn als vorhanden bewertet durch die Befragten, auf das Vorhandensein des Erhebungsgegenstandes schliessen lassen. Bei solchen Skalen wird für die Überprüfung von wissenschaftlicher Güte eine Literaturrecherche und Pretests vorgeschlagen (Diamantopoulos & Winklhofer, 2001). Dies wurde im Rahmen der vorliegenden Forschungsarbeit nicht vorgenommen, da die Skalen identisch übernommen wurden und somit die Überprüfung bereits durch andere Forschungsbeiträge erfolgt ist (Semmer et al.,2019; Irmer et al., 2019).

Leistungsdruck und Überstunden: Wie einleitend in der Abbildung 7 aufgeführt, wurden zusätzlich zu den bereits beschriebenen Stressoren, die Stressoren Leistungsdruck und Überstunden erhoben. Dies wurde vorgenommen aufgrund der Angaben des Auftraggebenden, wonach es sich hierbei um Thematiken handelt, die innerhalb des untersuchten Teams regelmässig thematisiert werden. Da sich Leistungsdruck grundsätzlich aus einem Missverhältnis zwischen den Arbeitsanforderungen und der verfügbaren Zeit sowie der eigenen subjektiven Anforderungshaltung an sich selbst zusammensetzt (Gimmig et al., 2006) wurde beschlossen, diesen Stressor mittels eines selbstkonstruierten Items zu erheben. Dieses Item wurde mittels einer intuitiven Konstruktionsstrategie erstellt, was bedeutet es wurde aufgrund der Erfahrungswerte und der Intuition der Forschenden erstellt (Moosbrugger & Brandt, 2020). Das gleiche Vorgehen wurde auch für die Erhebung des Stressors, Überstunden gewählt. Ziel hierbei war es, zu erheben, ob die Befragten einerseits regelmässig Überstunden leisten und ob sie andererseits angehäufte Überstunden problemlos kompensieren können. Hierzu wurden insgesamt zwei Items erstellt.

4.2.2 Erhebung der Ressourcen

Wie bereits im Theorieteil erläutert, ist das Vorhandensein von Ressourcen wichtig zur Balance von Stressoren (Demerouti et al., 2001). Daraus lässt sich ableiten, dass eine Erhebung der vorhandenen Ressourcen auch für die vorliegende Forschungsarbeit sinnvoll ist, da eine umfängliche Untersuchung der Belastungssituation der Arbeitnehmenden vorgenommen werden soll. In Absprache mit dem Auftraggebenden wurde festgelegt, dass vorrangig Ressourcen untersucht werden sollen, die durch die Organisation beeinflussbar sind. Es wurden zwei Ressourcen zur Erfassung identifiziert, der subjektiv wahrgenommene Handlungsspielraum sowie die subjektiv wahrgenommene organisationale Unterstützung. Für beide Ressourcen wurden bereits wissenschaftlich erprobte Skalen verwendet, welche in der untenstehenden Abbildung ersichtlich sind.

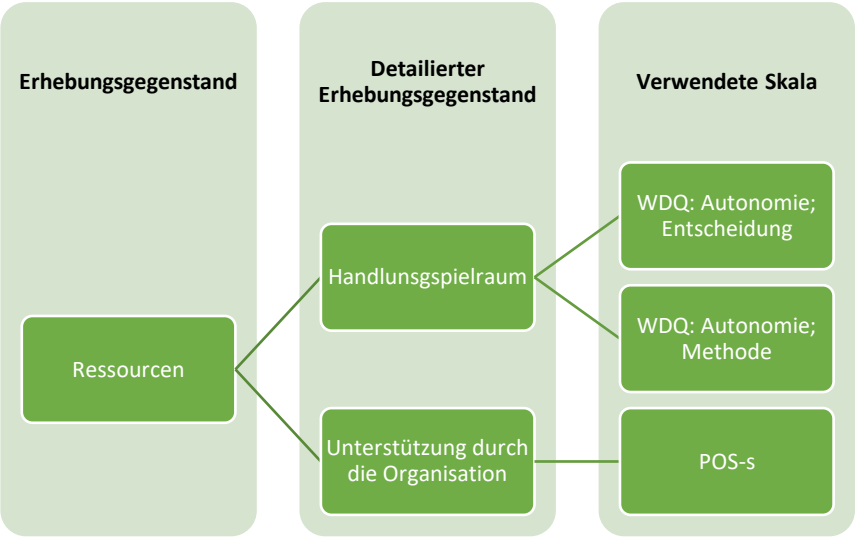

Abbildung 8: Die verwendeten Skalen zur Erhebung von Ressourcen. Eigene Darstellung.

Work Design Questionnaire (WDQ): Für die Ressource, Handlungsspielraum wurden Items entnommen aus dem Work design Questionnaire (WDQ) nach Morgeson & Humphrey (2006). Dabei handelt es sich um einen Fragebogen mit insgesamt 21 Skalen, die Aufgaben-, Wissens-, soziale und kontextuelle Arbeitsplatzmerkmale umfassen. Die entnommenen Items stammen aus der deutschen Version des WDQ nach Stegmann et al. (2010). Es handelt sich um zwei verwendete Skalen, bestehend aus jeweils drei Items, die einerseits die Autonomie in Bezug auf das Treffen von Entscheidungen, sowie die Autonomie in Bezug auf die Methode erfassen (Stegmann et al., 2010). Auf die Verwendung der dritten Skala, welche Autonomie in Bezug auf Planung von Arbeitstätigkeiten erfasst, wurde bewusst verzichtet, da diese Autonomie bei den Befragten durch die Arbeit im Schichtbetrieb und der Zuteilung zu gewissen Arbeitsstationen grundsätzlich nicht vorhanden ist. Die Validierung der Skalen ergibt sich aus dem Job Characteristis Modell (JCM) (Hackman et al., 1980), dieses Modell besagt, dass wenn die erhobene Autonomie gegeben ist, dies zu einer hohen Arbeitszufriedenheit sowie intrinsischer Motivation von Arbeitnehmenden führt

(Weigl et al., 2020). Es wurden insgesamt sechs Items aus dem WDQ verwendet, es zeigte sich eine exzellente Reliabilität (Tavakol & Dennick, 2011) mit einem Cronbach's Alpha von α = .913.

Perceived Organizational Support in short form (POS-s): Zur Erhebung der Ressource, der subjektiv wahrgenommenen organisationalen Unterstützung, wurde der Fragebogen Perceived Organizational Support (POS), in short form (POS-s) in der deutschen Version nach Siebenthaler und Fischer (2020) verwendet. Der POS-s besteht aus acht Items, welche validiert sind durch die Theorie der organisationalen Unterstützung nach Eisenberg et al. (1986) (Siebenaler & Fischer, 2020). Es wurden für die Konstruktion des vorliegenden Fragebogens sieben der acht Originalitems der deutschen Version des POS-s. Ein Item wurde weggenommen, da sich das Item auf die Arbeitszufriedenheit durch die organisationale Unterstützung abzielt und das Konzept der Arbeitszufriedenheit nicht im Fokus des vorliegenden Forschungsgegenstandes liegt. Die Berechnung der Reliabilität ist bei dieser Skala, analog zu der beschriebenen RHOS-Skala, nicht sinnvoll, da es sich um eine formative Skala handelt (Diamantopoulos & Winklhofer, 2001; Diamantopoulos & Siguaw, 2006).

4.2.3 Messung der psychischen Beanspruchung

Oldenburger Burnout Inventory (OLBI): Aus der Formulierung des Forschungsauftrags und den formulierten Forschungsfragen ergibt sich nicht nur die Erhebung von Stressoren und Ressourcen, sondern auch eine generelle Erhebung der derzeitigen psychischen Beanspruchung der Mitarbeitenden. Zur Erhebung dessen wurde als Erhebungsinstrument, das Oldenburger Burnout Inventory (OLBI) zur Konstruktion des verwendeten Fragebogens verwendet. Es handelt sich hierbei um einen Fragebogen zur Erkennung von Burnout, ein psychisches Syndrom welches auftreten kann, wenn Arbeitnehmende Tätigkeiten verrichten bei welchen Stressoren und Ressourcen nicht im Einklang stehen (Demerouti & Bakker, 2008). In der Untersuchung dieser psychischen Erkrankung zeigten sich unter anderem als Hauptdimensionen der Erkrankung die Konzepte Zynismus und die damit verbundene Loslösung von der Arbeitstätigkeit sowie die subjektiv wahrgenommene Erschöpfung (Schaufeli & Taris, 2005). Diese beiden Dimensionen werden mittels dem Oldenburg Burnout Inventory durch zwei Skalen bestehend aus jeweils acht Items erfasst. Für die Konstruktion des vorliegenden Fragebogens wurden insgesamt alle 18 Items aus dem OLBI verwendet und somit beide Skalen zu den Konzepten, Exhaustion (Erschöpfung) und Disengagement (Loslösung) miteinbezogen. Dies ist ersichtlich in der untenstehenden Abbildung 9.

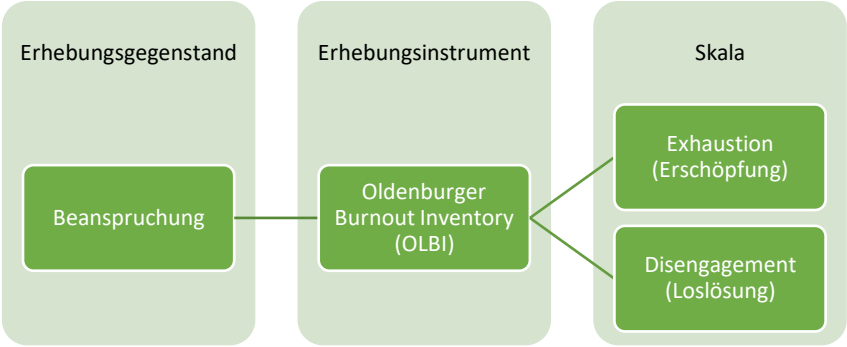

Abbildung 9: Die verwendeten Skalen zur Erhebung der psychischen Beanspruchung. Eigene Darstellung.

Der OLBI-Fragebogen wurde auf Basis des Maslach Burnout Inventory nach Maslach et. al. (1997) entwickelt, als kürzere Alternative, welche breiter auf verschiedene Berufe angewendet werden kann. Die Validität des Instruments wurde in verschiedenen Studien mit Hilfe einer Parallelisierung mit dem MBI-GS (eine generalisierte Form des eingehend beschriebenen Maslach Burnout Inventory) überprüft und ist gegeben mit einer Korrelation von r = .70 oder höher zwischen den beiden Instrumenten (Demerouti et al., 2003; Halbesleben & Demerouti, 2005). Die Reliabilität zeigte sich für beide Skalen, mit einem Cronbach's Alpha von α = .776 und α = .814 in der vorliegenden Erhebung, als akzeptabel bis gut (Tavakol & Dennick, 2011).

4.2.4 Zusammenfassung Reliabilitäten der verwendeten Skalen

Wie bereits beschrieben zeigten die verwendeten Skalen verschiedene Reliabilitäten. In der untenstehenden Tabelle sind die Cronbach's Alpha Werte der einzelnen verwendeten Skalen ersichtlich. Ein Cronbach's Alpha wird als akzeptabel befunden ab einem Wert von α = .60 und für gut ab einem Wert von α = .80 (Tavakol & Dennick, 2011). Die verwendeten Skalen zeigen alle einen Wert von α = .77 oder höher an, was für eine akzeptable bis exzellente Reliabilität der verwendeten Skalen spricht.

Tabelle 1: Überblick der Reliabilitäten der verwendeten Skalen

Skala	Cronbach's Alpha	Anzahl der Items	Bewertung des Cronbach's Alpha
Exhaustion (Erschöpfung)	0.776	8	akzeptabel
Disengagement (Depersonalisierung)	0.814	8	gut
Arbeitslast (QWI)	0.813	5	gut
Handlungsspielraum (WDQ)	0.913	6	exzellent

4.3 Datenanalyse

Die erhobenen Daten wurden nach Abschluss der Befragung aus dem Erhebungstool exportiert und in das Datenanalysetool SPSS Statistics Version 25 übertragen. Die gewonnenen Rohdaten wurden vor der weiteren Analyse auf Richtigkeit und Vollständigkeit überprüft. Anschliessend wurden die Daten für die weitere Analyse bereinigt. Im Zuge dessen wurden negativ gepoolte Items, transformiert so dass alle Items eine einheitliche Poolung besitzen und eine weitere Analyse möglich ist. Um die Auswertung der erhobenen Daten zu vereinfachen und die Übersichtlichkeit der Daten zu verbessern, wurden die einzelnen Items zu je einer Variable pro verwendete Skala transformiert. Anschliessend wurden die erhobenen Variablen einer ersten deskriptiven Analyse unterzogen, hierbei wurden Minimum, Maximum, Mittelwerte sowie Standardabweichungen für die einzelnen Variablen betrachtet. Reliabilitätsstatistiken für die verwendeten Skalen berechnet, um die interne Konsistenz der Items zu überprüfen und die Güte der verwendeten Skalen zu überprüfen. Anschliessend wurden die unter Punkt 2.6 beschriebenen Forschungshypothesen mittels Korrelationsberechnungen sowie, bei nachgewiesener Korrelation, Regressionsberechnungen überprüft. Als Kontrollvariable zur Überprüfung der Zusammenhänge fungierte die Variablen Alter und Geschlecht, welche im Rahmen der Sozio-Demografischen Daten erhoben wurde.

5 Ergebnisse

Im nachfolgenden Kapitel werden die Ergebnisse aus der vorgenommenen quantitativen Erhebung vorgestellt. Nachfolgend werden die übrigen Ergebnisse des verwendeten Fragebogens dargestellt und erläutert. Die Ausführungen sind aufgeteilt in die deskriptive Statistik und die Hypothesen Prüfung.

5.1 Deskriptive Statistik

Wie bereits im Methodenteil beschrieben wurden Stressoren, Ressourcen und Belastung der Mitarbeitenden mittels wissenschaftlich geprüfter Skalen sowie selbstkonstruierten Items erhoben. Die nachfolgende Erläuterung der Ergebnisse der deskriptiven Statistik folgt der gleichen Unterteilung, beginnend mit den Stressoren.
Für zusammengefasste Skalenwerte sind die detaillierten deskriptiven Werte der einzelnen Items im Anhang des vorliegenden Forschungsberichtes ersichtlich.
Unter den Stressoren wurden Überstunden sowie der subjektiv erhobene Leistungsdruck jeweils mit eigens konstruierten Items erhoben. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Items sowie ihre korrespondierenden deskriptiven Werte. Für das Item zur Erhebung des Leistungsdrucks fand sich ein Minimum von 1 und einem Maximum von 5, der Mittelwert lag bei M = 4.33 (SD = 1.43). Die Items zur Erhebung des Stressors Überstunden zeigten ein Minimum von 1 und ein Maximum von 5 respektive 6 auf. Die Mittelwerte für die Items «Ich kann angehäufte Überstunden in der Regel problemlos kompensieren» und «Ich kann dem Anspruch, der im Rahmen meiner Arbeit an mich gestellt wird, gerecht werden» waren M = 2.86 (SD = 1.53) und M = 3.90 (SD = 1.70).

Tabelle 2: Deskriptiven Statistik der Items zur Erfassung der Stressoren, Leistungsdruck und Überstunden

Erhobener Stressor	Item	N	Minimum	Maximum	Mittelwert	Std.-Abweichung
Überstunden	Ich leiste regelmässig Überstunden.	21	1	6	3	1.53
Überstunden	Ich kann angehäufte Überstunden in der Regel problemlos kompensieren.	21	1	5	4	1.7
Leistungsdruck	Ich kann dem Anspruch, der im Rahmen meiner Arbeit an mich gestellt wird, gerecht werden.	21	1	5	4	1.43

Zur Vereinfachung der Datenauswertung und zur Förderung der Übersichtlichkeit wurden die verwendeten Items der einzelnen Skalen der übrigen Stressoren zu einer Variable pro Skala, mittels

einer Variablentransformation innerhalb SPSS, zusammengefasst. Somit sind die nachfolgenden Ergebnisse jeweils auf die gesamte Skala bezogen.

Es zeigte sich für beide Variablen ein Minimum von 1 und ein Maximum von 6. Der Mittelwert der Variable QWI lag bei *M* = 4.85 (*SD* = .78). Für die Variable ROHS lag der Mittelwert bei *M* = 4.23 (*SD* = .96).

Tabelle 3: Deskriptive Statistik der Skalen QWI und ROHS

Variable	N	Anzahl Items	Minimum	Maximum	Mittelwert	Std.-Abweichung
QWI	21	5	1	6	4.85	0.78
ROHS	21	4	1	6	4.23	0.96

Für die Variable der organisationalen Unterstützung, POS-s zeigte sich ein Minimum von 1 und ein Maximum von 6 in der Beantwortungsrange auf der verwendeten Likertskala. Der Mittelwert lag bei *M* = 4.02 (*SD* = 1.11). Für die Variable des wahrgenommenen Handlungsspielraums, WDQ, zeigte sich ein Minimum von 1 bis hin zu einem Maximum von 6. Der Mittelwert der Variable lag bei *M* = 4.02 (SD = .82).

Tabelle 4: Deskriptive Statistik der Skaen POS-s und WDQ

Variable	N	Anzahl Items	Minimum	Maximum	Mittelwert	Std.-Abweichung
POS-s	21	7	1	6	4.02	1.11
WDQ	21	6	1	6	4.53	0.82

Für die beiden Variablen der Skalen des OLBI zeigte sich ein Minimum von 1 und Maximum von 6. Der Mittelwert der Variable Exhaustion (Erschöpfung) betrug *M* = 3.69 (*SD* = .68).

Die Variable Disengagements (Loslösung) zeigte einen Mittelwert von *M* = 3.26 (*SD* = .94).

Gesamthaft zeigte sich für die Variable OLBI, ein Mittelwert von *M* = 3.47 (*SD* = 0.74)

Tabelle 5: Deskriptive Statistik des OLBI

Variable	N	Anzahl Items	Minimum	Maximum	Mittelwert	Std.-Abweichung
OLBI	21	16	1	6	3.47	0.74
Exhaustion (Erschöpfung)	21	8	1	6	3.69	0.68
Disengagement (Loslösung)	21	8	1	6	3.26	0.94

5.2 Hypothesenprüfung

Zur weiteren Untersuchung der erhobenen Daten wurden, bezogen auf die Zusammenhänge der einzelnen erhobenen Konstrukte, verschiedene Forschungshypothesen formuliert. Diese Hypothesen werden nachfolgend mit den jeweiligen passenden statistischen Tests geprüft. Wichtig für die Auswahl der passenden statistischen Tests ist, dass die einzelnen verwendeten Skalen jeweils zu eigenen Variablen zusammengefasst wurden. Dies bedeutet, dass es sich bei den berechneten Variablen um metrische Variablen handelt. Die Berechnung der zusammenfassenden Variablen ergibt sich aus den jeweiligen Mittelwerten der einzelnen (intervallskaliert) Items der jeweiligen Skala. Somit entsteht eine metrische Variable für jede in der vorliegenden Erhebung eingesetzten Skala.

Hypothese 1, «*Arbeitslast hängt positiv mit der wahrgenommenen Erschöpfung zusammen»,* wurde überprüft mittels dem Pearson Korrelationskoeffizient, dieser hat das Ziel ungerichtete Zusammenhänge zwischen zwei metrischen Variablen zu berechnen.
Die Arbeitslast korreliert positiv mit der wahrgenommenen Erschöpfung, Pearsons $r = .514$, $p = .017$. Dies ist auf einem Signifikanzniveau von 0.05 (zweiseitig) signifikant. Die Korrelation zeigte sich ebenfalls unter Einschluss der Kontrollvariablen, Alter & Geschlecht, als (zweiseitig) signifikant mit $r = .520$, $p = .022$ auf einem Signifikanzniveau von 0.05.

In der Testung von Hypothese 2, «*Leistungsdruck hängt positiv mit der wahrgenommenen Erschöpfung zusammen»,* wurde der Spearman Korrelationskoeffizienten berechnet, dies da es sich bei der Variable Leistungsdruck um ein intervallskaliertes Item handelt und somit eine Berechnung der Korrelation analog zu der Überprüfung von Hypothese 1 nicht anwendbar ist.
Die berechnete Korrelation für Hypothese 2 zeigte sich mit $r = .028$, $p = .905$, als nicht signifikant, da der p – Wert grösser als 0.05 ist und somit das Signifikanzniveau übersteigt. Somit kann Hypothese 2 nicht bestätigt werden und muss verworfen werden.

Zur Testung von Hypothese 3, «*Fehlende oder ungünstige Arbeitsmittel hängen positiv mit der wahrgenommenen Erschöpfung zusammen»,* wurde analog zu der Testung von Hypothese 1 der Pearson Korrelationskoeffizient berechnet. Hierbei zeigte sich mit $r = -.409$, $p = .064$, keine statistische Signifikanz durch die Übersteigung des Signifikanzniveaus von 0.05. Somit kann der Zusammenhang zwischen ungenügenden oder fehlenden Arbeitsmitteln und der subjektiv wahrgenommenen Erschöpfung nicht bestätigt werden und Hypothese 3 muss verworfen werden.

Hypothese 4, «*Überstunden hängen positiv mit der wahrgenommenen Erschöpfung zusammen»,* wurde ebenfalls mittels der Berechnung des Pearson Korrelationskoeffizienten überprüft. Dieser

zeigte sich mit r = .037, p = .872 als nicht signifikant. Es konnte somit statistisch kein Zusammenhang zwischen Überstunden und der subjektiv wahrgenommenen Erschöpfung gefunden werden. Hypothese 4 muss somit verworfen werden.

Hypothese 5, «*Die wahrgenommene organisationale Unterstützung hängt negativ mit der wahrgenommenen Loslösung von der Arbeitstätigkeit zusammen»*, wurde der Pearson Korrelationskoeffizient verwendet. Dieser zeigte sich mit r = -.654, p = .001 als signifikant auf einem Signifikanzniveau von 0.01 (zweiseitig). Zur Überprüfung dieser Korrelation wurde, unter Einbezug der Kontrollvariablen Alter und Geschlecht, eine erneute partielle Korrelation berechnet, im Rahmen dieser zeigte sich die Korrelation zwischen der organisationalen Unterstützung und der Loslösung, mit r = - .653, p = .002, als (zweiseitig) signifikant auf einem Niveau von 0.01.
Somit kann Hypothese 5 angenommen werden.

Hypothese 6, *«Der Handlungsspielraum im Verrichten der Arbeitstätigkeit hängt negativ mit der wahrgenommenen Loslösung zusammen»* wurde analog zu den bereits geprüften Hypothesen geprüft. Die Korrelation zeigte sich hierbei mit r = .018 und p = .937 durch die Überschreitung des Signifikanzniveaus von 0.05, als nicht signifikant. Somit muss Hypothese 6 verworfen werden.

5.3 Weitere Ergebnisse

Im Rahmen der Prüfung der Zusammenhänge der einzelnen Skalen zeigten sich zusätzlich zu den in den Forschungshypothesen antizipierten Ergebnisse noch andere Zusammenhänge, die nachfolgend kurz beschrieben werden.
Organisationale Unterstützung und wahrgenommene Erschöpfung: Zwischen der Skala zur wahrgenommenen organisationalen Unterstützung (POS-s) und der psychischen Erschöpfung zeigte sich ein signifikant negativer Zusammenhang von r = -.602, p = .004 auf einem Signifikanzniveau von 0.01. Auch unter Einbezug der Kontrollvariablen, Alter und Geschlecht, zeigte sich der Zusammenhang, r = -.592, p = .008, als signifikant auf einem Signifikanzniveau von 0.01.

6 Diskussion

Nachfolgend werden die im vorangehenden Kapitel präsentierten Ergebnisse zusammengefasst, interpretiert und diskutiert. Daraufhin werden die einleitend formulierten Forschungsfragen der vorliegenden Bachelorarbeit anhand der Ergebnisse beantwortet. Nachfolgend werden Handlungsempfehlungen gegeben, die Limitationen der vorliegenden Erhebung aufgezeigt und ein Ausblick für eine weitere Untersuchung der Thematik gegeben.

6.1 Zusammenfassung und Einordnung der Ergebnisse

Zur Erhebung der Stressoren wurden, Arbeitsbelastung, fehlende oder ungünstige Arbeitsmittel, Überstunden und Leistungsdruck erhoben. Hierbei zeigte sich eine besonders hohe Ausprägung bei der Arbeitslast und bei den fehlenden oder ungünstigen Arbeitsmitteln. Der Stressor Überstunden, erhoben in Form des Items «Ich leiste regelmässig Überstunden.», zeigte sich hingegen als weniger ausgeprägt. Der Stressor Leistungsdruck zeigte sich als vorhanden, jedoch ebenfalls als nicht stark ausgeprägt. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass in der Erhebung der Ausprägung der Stressoren alle Stressoren einen Mittelwert von 4 (stimme eher zu) auf der verwendeten Likert Skala erreichten, ausgenommen der Stressor Überstunden, welcher einen Wert von 3 (stimme eher nicht zu) auf der Likert Skala erreichte.
Neben den Stressoren, wurden ebenfalls die Ressourcen, organisationale Unterstützung und Handlungsspielraum erhoben. Hierbei zeigte, dass die Ressourcen als gut ausgeprägt durch die Befragten bewertet wurden. Die Mittelwerte der Variablen der organisationalen Unterstützung und des Handlungsspielraums lagen auf der Likert Skala zwischen «stimme eher zu» und «Stimme zu».
Zusätzlich zu den Stressoren und Ressourcen wurde die Beanspruchung der Befragten erhoben. Für die Variable der Erschöpfung lag der Mittelwert in der vorliegenden Erhebung bei einem Wert zwischen, «stimme eher nicht zu» und «stimme eher zu» auf der Likert Skala. Es zeigte sich somit für die Erschöpfung ein mittlerer bis niedriger Wert. Der Mittelwert der Variable Loslöung zeigte sich ebenfalls im gleichen Bereich auf der Likert Skala, jedoch mit einer leicht stärkeren Tendenz zu «stimme eher nicht zu».
Aufbauend auf der grundsätzlichen Erhebung der Stressoren, Ressourcen und der Belastung wurden mittels Forschungshypothesen verschiedene Zusammenhänge überprüft. Hierbei zeigte sich ein statistisch signifikanter Zusammenhang zwischen der Arbeitsbelastung und der wahrgenommenen Erschöpfung Der Zusammenhang konnte unter Einbezug der Kontrollvariablen, Alter und Geschlecht bestätigt werden. Weitergehend zeigte sich ein statistisch signifikanter Zusammenhang zwischen der organisationalen Unterstützung und der Loslösung der Mitarbeitenden von ihrer Arbeitstätigkeit. Als

weiteres nicht antizipiertes Ergebnis zeigte sich auch ein statistisch signifikanter Zusammenhang zwischen der wahrgenommenen Erschöpfung und der organisationalen Erschöpfung.

Somit konnten einige antizipierte Zusammenhänge statistisch bestätigt werden und andere mussten verworfen werden. Diese Ergebnisse werden nachfolgend kurz in die aktuelle psychologische Forschung eingebettet und diskutiert.

Grundsätzlich zeigte sich in der vorgenommenen Erhebung ein Zusammenhang zwischen der Arbeitsbelastung und der Erschöpfung. Dieser Zusammenhang zeigte sich ebenfalls im Rahmen von breit angelegten Untersuchung (N = 6815) in welchen Prädiktoren von Burnout untersucht wurden und eine statistisch signifikante Korrelation zwischen der Arbeitsbelastung und der Erschöpfung festgestellt wurde (Leiter & Maslach, 2003). In einer Untersuchung von Lehrpersonal (N=298) aus dem Jahr 2007, wurde ebenfalls ein Zusammenhang zwischen dem Stressor Arbeitslast und der subjektiv wahrgenommenen Erschöpfung gefunden (Timms et al., 2007). Diese ähnlichen Erhebungsresultate sprechen dafür, dass es sich bei dem in der vorliegenden Erhebung nachgewiesenen Zusammenhang nicht um ein zufälliges Ergebnis handelt.

Die statistisch nicht signifikante Bewertung des Zusammenhangs zwischen Überstunden und Erschöpfung, könnte ein Hinweis darauf sein, dass Überstunden nicht als Stressor angesehen werden sollten sondern als Reaktion auf eine hohe Arbeitsbelastung. Unter diesem Gesichtspunkt würde es sich bei den Überstunden nicht um einen Stressor handeln, sondern um einen Mediator, der den Effekt zwischen der Arbeitsbelastung und der Erschöpfung beeinflusst. Diese Annahme wurde in einer Studie, welche Schweizer Lehrpersonal untersuchte (N = 557), bestätigt (Sandmeier et al., 2022). In der hier vorliegenden Untersuchung wurde diese moderierende Rolle jedoch nicht untersucht, weswegen diese Annahme nicht belegt werden kann.
Die statistisch nicht signifikante zeigte sich in der vorliegenden Erhebung der Zusammenhang zwischen Überstunden und Erschöpfung, dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass Überstunden nicht als Stressor angesehen werden sollten sondern als eine Copingstrategie zur Bewältigung einer hohen Arbeitsbelastung. Unter diesem Gesichtspunkt würde es sich bei den Überstunden nicht um einen Stressor handeln, sondern um einen Mediator, der den Effekt zwischen der Arbeitsbelastung und der Erschöpfung beeinflusst. Diese Annahme wurde in einer Studie, welche Schweizer Lehrpersonal untersuchte (N = 557), bestätigt (Sandmeier et al., 2022). In der hier vorliegenden Untersuchung wurde diese moderierende Rolle jedoch nicht untersucht, weswegen diese Annahme nicht belegt werden kann und lediglich als Erklärung dienen soll weswegen kein direkter Zusammenhang zwischen Überstunden und Erschöpfung nachgewiesen werden konnte.

Neben dem fehlenden Zusammenhang zwischen den Überstunden und der Erschöpfung, konnte ebenfalls kein Zusammenhang zwischen fehlenden oder unzureichenden Arbeitsmitteln und der Erschöpfung nachgewiesen werden. In der psychologischen Forschung ist ein statistisch signifikanter Zusammenhang zwischen der qualitativen Überforderung, welche aus fehlender oder unzureichender Instruktion entstehen kann, und emotionaler Erschöpfung festgestellt worden (Wülser, 2006). Ein Nachweis eines direkten Zusammenhangs von Erschöpfung und fehlenden oder unzureichenden Arbeitsmitteln durch eine psychologische Studie konnte durch die Literaturrecherche im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht gefunden werden.
Ein Zusammenhang zwischen dem wahrgenommenen Leistungsdruck sowie der Erschöpfung konnte ebenfalls nicht nachgewiesen werden. Dies kann darauf zurückgeführt werden, dass Leistungsdruck in der vorliegenden Erhebung lediglich durch ein selbstkonstruiertes Item erhoben wurde. Es fehlt also an einer wissenschaftlich validierten Erhebungsmethode für diesen Aspekt in der vorliegenden Erhebung. Grundsätzlich ist der Zusammenhang zwischen Leitungsdruck und Erschöpfung in der derzeitigen psychologischen Forschung unzureichend erforscht und durch die Subjektivität in der Wahrnehmung von Leistungsdruck schwer messbar (Ahlers, 2015).

Der Zusammenhang zwischen der organisationalen Unterstützung und der Loslösung konnte statistisch nachgewiesen werden. Diese Ergebnisse sind kongruent zu den Ergebnissen aus der psychologischen Forschung, welche die Unterstützung durch die Organisation als Prädiktor für die subjektiv empfundene Loslösung von der Arbeitstätigkeit sehen (Rastogi et al., 2018).

Zusätzlich dazu, wurde ebenfalls ein statistisch signifikanter negativer Zusammenhang zwischen der organisationalen Unterstützung und er Erschöpfung gefunden, dieser Zusammenhang ist durch das Signifikanzniveau von 0.05 zwar schwächer als der Zusammenhang zur Loslösung, jedoch auch unter Einbezug der Kontrollvariablen signifikant. Dieses Ergebnis wurde in der vorliegenden Erhebung nicht antizipiert durch die Forschende. In den, zur Erstellung der Forschungshypothesen, berücksichtigen Studien (Demerouti et. al., 2001; Demerouti et. al., 2009; Schaufeli und Bakker, 2014; Rastogi et. al., 2018; Xanthopoulou et. al., 2009) wurde ein solcher Zusammenhang nicht festgestellt. Somit müsste dieser Zusammenhang mittels einer Replikation der Studie überprüft werden, um die Möglichkeit eines Zufallbefundes auszuschliessen.
Der Zusammenhang zwischen dem Handlungsspielraum und der Loslösung konnte jedoch im Gegensatz zu der organisationalen Unterstützung nicht statistisch nachgewiesen werden. Dieser fehlende Zusammenhang kann damit begründet werden, dass die verwendeten Items aus dem Work Design Questionnaire entnommen wurden. Bei diesem Instrument handelt es sich grundsätzlich um ein Mittel zur Erfassung der Gestaltung einer Arbeitstätigkeit, der nicht mit dem Hintergrund der

Messung von Burnout entwickelt wurde (Morgeson & Humphrey, 2006). Das Instrument wurde bisher vorgängig in Verbindung mit der Arbeitszufriedenheit untersucht, nicht aber mit der Einstellung zur Arbeitstätigkeit (Truxillo et al., 2012). Aus diesem Grund lässt sich die fehlende statistische Signifikanz des Zusammenhangs nicht durch die bestehende Forschung erklären.

6.2 Beantwortung der Fragestellung

Nachdem vorgängig die wichtigsten Erkenntnisse vorgestellt, interpretiert und anhand der aktuellen psychologischen Forschung diskutiert wurden. Werden nun nachfolgend kurz auf die formulierten Forschungsfragen, welche der vorliegenden Bachelorarbeit zu Grunde liegen, anhand der Ergebnisse der vorliegenden Arbeit beantwortet. Einleitend wurde als erste Fragestellung folgende Frage formuliert:

Wie ist die Stressbelastung der Mitarbeitenden der Abteilung CPD?

Zur Beantwortung der ersten Forschungsfrage wurde das Burnout Instrument OLBI eingesetzt, mit Hilfe dieses Instruments wurden zwei Skalen erfasst welche bei hoher Ausprägung Indikatoren für eine Burnout Erkrankung sind und somit ein guter Indikator für die Belastung der Mitarbeitenden durch Stress (Demerouti & Bakker, 2008). Gesamthaft liegt der OLBI bei einem Mittelwert von M = 3.47 (SD = .74). Diese Ergebnisse sprechen für ein moderat ausgeprägtes Burnout Scoring der Befragten. Die Standardabweichung der Mittelwerte ist für beide Skalen gering, was dafürspricht, dass es keine grossen Ausreisser gab und die Werte konsistent für die Stichprobe sind. Anhand dessen kann also festgehalten werden, dass sich die Befragten zu dem Erhebungszeitpunkt keine klaren Anzeichen einer Burnout Erkrankung zeigen. Wenn jedoch, wie im Theorie Teil erläutert, davon ausgegangen wird, dass Burnout lediglich die Konsequenz einer Belastung ist und somit die Werte der Stressoren und Ressourcen zur Beantwortung der Forschungsfrage miteinbezieht, erzielen die Stressoren sowie auch die Ressourcen in ihrer Bewertung einen höheren Score als die Items des OLBI. Wenn also der moderierende Effekt der Ressourcen auf die Ergebnisse des OLBI, insbesondere der Loslösung, miteinbezogen wird, kann festgehalten werden, dass die Belastung durch Stressoren der Mitarbeitenden mittel bis hoch ist und derzeit aber ausreichend durch die Ressourcen moderiert wird.

Zusätzlich zu der ersten Fragestellung wurde eine zweite Unterfragestellung formuliert:

Wie sind Stressoren und Ressourcen ausgeprägt in der Abteilung CPD?

Als Stressoren wurden, Arbeitsbelastung, Überstunden, Leistungsdruck sowie fehlende oder ungünstige Arbeitsmittel erfasst. Die Ausprägung der einzelnen Skalen zeigte sich auf der

verwendeten 6-stufigen Likert Skala im mittleren bis oberen Bereich. Ableitend aus diesen Ergebnissen kann festgehalten werden, dass die erhobenen Stressoren in der Abteilung CPD vorhanden sind und wahrgenommen werden, insbesondere die Arbeitsbelastung wurde hoch bewertet und die Arbeitsmittel wurden als fehlend oder unvollständig bewertet.
Als Ressourcen wurde die organisationale Unterstützung und der Handlungsspielraum in der Verrichtung der Arbeitstätigkeit erhoben. Beide Skalen zeigten mittlere bis hohe Ausprägungen auf, was dafürspricht, dass die Ressourcen in der Abteilung CPD gut ausgeprägt sind.

6.3 Handlungsempfehlungen

Anhand der Ergebnisse lassen sich verschiedene Handlungsempfehlungen ableiten, welche nachfolgend vorgestellt werden. Die Nachfrage nach Handlungsempfehlungen wurde ebenfalls im Rahmen der dritten Forschungsfrage abgebildet:

Welche Massnahmen zur Belastungsminderung in der Abteilung CPD sind zu empfehlen?

Als Beantwortung der Forschungsfrage kann der gesamte folgende Abschnitt angesehen werden, in welchem Handlungsempfehlungen bezogen auf die Ergebnisse der vorgenommenen Erhebung gegeben werden. Diese Handlungsempfehlungen leiten sich ab aus der Bewertung der einzelnen Stressoren und den Ressourcen ab sowie aus den gefundenen Zusammenhängen zu den Skalen des OLBI.

Verbesserung der Arbeitsmittel: Durch die vorliegende Erhebung zeigte sich ein hohes Scoring in der Bewertung der Arbeitsmittel als unzureichend oder fehlerhaft. Daraus ergibt sich die Empfehlung, Arbeitsmittel zu überprüfen und gegebenenfalls zu überarbeiten. Hierbei wird empfohlen bei der Verfassung von textbasiertem Instruktionsmaterial folgende vier Dimensionen zu beachten und zu überprüfen; die Lesbarkeit, die Verständlichkeit (Können Sätze und Inhalte durch die Rezipienten verstanden werden), die Brauchbarkeit (erklärt das Material effektiv den betreffenden Arbeitsablauf) und die Anwendbarkeit (kann das Instruktionsmaterial verwendet werden zur Verrichtung der Tätigkeit, welche es erklärt) (Sauer, 1995). Zusätzlich ist bei der Weiterentwicklung von Arbeitsmitteln immer der Arbeitskontext zu beachten. Bei der Arbeitstätigkeit der untersuchten Abteilung handelt es sich um eine sehr flexible und reaktive Arbeit, das heisst es muss innerhalb kurzer Zeit auf unvorhersehbare Ereignisse reagiert werden. Besonders in solchen Arbeitskontexten wird empfohlen darauf zu achten, dass eine emergente Kollaborationsinfrastruktur aufgebaut wird. Dies bedeutet eine Infrastruktur, in welcher die Mitarbeitenden im Rahmen ihrer Arbeit schnell und unkompliziert agieren können und sich austauschen können ohne grosse infrastrukturbedingte Hürden. Insbesondere bezogen auf die IT-

Infrastruktur, sollte diese möglichst so gestaltet werden, dass sie spontanen und informellen Austausch zulässt und gleichzeitig den offiziellen Arbeitsprozess ergänzt (Reuter, 2015).

Minderung der Arbeitslast durch Einstellung von neuem Personal: Innerhalb der vorgenommenen Erhebung zeigte sich, dass die wahrgenommene Arbeitsbelastung der befragten Mitarbeitenden hoch ist. Zusätzlich wurde ein Zusammenhang zwischen der Arbeitsbelastung und der Erschöpfung der Mitarbeitenden festgehalten, weswegen es sich empfiehlt die Arbeitsbelastung der Mitarbeitenden zu mindern.

Die Arbeit der Mitarbeitenden ist durch die ständig wechselnden Gegebenheiten im Arbeitsalltag grundsätzlich sehr anspruchsvoll und lässt sich nicht im Kern verändern. Jedoch ist es möglich die Arbeitsbelastung durch die Einstellung von zusätzlichem Personal zu mindern. Hierbei ist es wichtig, unter dem Aspekt des herrschenden Fachkräftemangels in der Schweiz, Wege zu finden neue Arbeitnehmende auf den Beruf aufmerksam zu machen. Der Beruf des Disponenten oder der Disponentin gehört zu den sogenannten MINT-Berufen, darunter werden Berufe mit einem technischen, mathematischen, naturwissenschaftlichen oder informatikorientierten Inhalt subsumiert. Gerade bei solchen Berufen lässt sich oft kein neues bereits ausgebildetes Fachpersonal finden, somit sollte vermehrt auf die Ausbildung von potenziellen fachfremden Arbeitnehmenden gesetzt werden. Im Zuge dessen können bei der Rekrutierung spezifisch Quereinsteiger angesprochen werden, welche dann on-the-job für die Arbeitstätigkeit ausgebildet werden (Wunsch et al., 2014).

Rollenklarheit und klare Zuteilung von Arbeitstätigkeiten: Wie einleitend beschrieben wurde, besteht die untersuchte Abteilung aus zwei verschiedenen Teams, dem Team der klassischen Disponenten und Disponentinnen und dem Team des Costumer Care. Die Aufgaben dieser beiden Teams sind unterschiedlich, jedoch gaben einige Befragte an in beiden Teams zu arbeiten. Dies birgt die Gefahr, dass eine unklare Rollenverteilung und eine damit verbundene unklare Aufgabenzuteilung, zu einer Belastung werden können. Diese Belastungen werden interpersonale Faktoren genannt und können dazu führen, dass Betroffene durch Überbelastung und Unsicherheit des eigenen Kompetenzspielraums eine Burnout Erkrankung entwickeln (Scherrmann, 2017). Zur Vermeidung eines solchen Szenarios wird vorgeschlagen Arbeitsfunktionen unter folgenden drei Fragen zu betrachten:

1. Sind die Funktionen mit ihren vier Aspekten „Verantwortung“, „Rolle“, „Aufgaben“ und Kompetenzen“ klar beschrieben?
2. Wie wird das Wahrnehmen der Funktionen kontrolliert bzw. evaluiert?
3. Werden Funktionen personenunabhängig verstanden oder sind sie (zu) eng mit dem Inhaber der Funktion verknüpft? (Häfele 2009, S. 50, zitiert nach Scherrmann, 2017)

Dies wird auch für die untersuchte Abteilung vorgeschlagen, um eine allfällig erhöhte Arbeitsbelastung durch das Arbeiten in verschiedenen Funktionen zu vermeiden.

Beibehalten und Ausbauen der organisationalen Unterstützung: In der vorgenommenen zeigte sich die organisationale Unterstützung, wahrgenommen durch die Befragten, als gut ausgeprägt. Dadurch das die organisationale Unterstützung einen signifikanten Zusammenhang mit beiden Skalen des OLBI zeigte, ist es wichtig diese beizubehalten und weitergehend zu stärken. Dies kann sichergestellt werden durch die Schaffung einer bewussten Unternehmenskultur. Unter diesem Ausdruck wird verstanden, dass sich eine Organisation bewusst ausrichtet, dies bedeutet klare Vertrauensstrukturen, zum Beispiel in Form der Bestimmung klarer Ansprechpersonen im Falle von Problemen, zu schaffen. Change-Prozesse für mögliche Neustrukturierungen bewusst zu hinterfragen und in Einbezug der Bedürfnisse der Mitarbeitenden umzusetzen. Und zusätzlich die Möglichkeit zum offenen Dialog zwischen dem Management der Organisation und den Mitarbeitenden (Becke, 2014). Ein weiteres Konzept zur Förderung der organisationalen Unterstützung ist das sogenannte Empowerment Konzept. Hierbei wird die Struktur einer Organisation so ausgelegt, dass einhergehende Machtverhältnisse insofern verändert werden, als dass die Macht des Managements zu Gunsten der Mitarbeitenden verringert wird. Mitarbeitende sollen so mehr Zugang zu Informationen bekommen und Entwicklungsmöglichkeiten gestärkt werden. Die Annahme dessen ist, dass Mitarbeitende so einerseits Vertrauen von Seiten der Organisation erfahren und andererseits eine höhere Wertschätzung durch die Organisation. Typische Ansätze zum Empowerment der Mitarbeitenden ist die Verflachung von Hierarchien, eine Dezentralisierung von Entscheidungswegen oder aber auch die Einführung von teilautonomen Gruppen (Schermuly, 2016).

6.4 Limitationen und Ausblick

Die vorliegende Bachelorarbeit ist zwar von Bedeutung für das Verständnis von Stressoren, Ressourcen und der Belastung der Mitarbeitenden der Abteilung CPD, weist jedoch einige Limitationen auf, die ihre Ergebnisse und Schlussfolgerungen einschränken. Diese Limitationen bieten jedoch auch Potenzial für weiterführende Forschung. Nachfolgend werden die kritischen Punkte der Arbeit sowie mögliche Wege zur Überwindung dieser Limitationen und zur Erweiterung des Forschungsfeldes aufgezeigt.

Die Verwendung eines kleinen Samples (N = 21) schränkt die Generalisierbarkeit der vorliegenden Ergebnisse grundsätzlich ein. Die Stichprobe ist zwar wie beschrieben repräsentativ für die untersuchte Abteilung, jedoch sind die Ergebnisse nur bedingt übertragbar auf beispielsweise eine Dispositionsabteilung eines anderen Logistikunternehmens. Zukünftige Forschung könnte daher darauf abzielen, grössere und diversere Stichproben zu verwenden unter beispielsweise dem

Einbezug von Mitarbeitenden in der Disposition anderer Logistikunternehmen, um eine breitere Anwendbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten.
Eine weitere Limitation ist gegeben durch die eigene Item Entwicklung für die Stressoren, Leistungsdruck und Überstunden Die Entwicklung eigener Items ohne eine eigehende Überprüfung der wissenschaftlichen Güte schränkt die Validität der Ergebnisse ein. Um genaue und vergleichbare Daten zu erhalten, wäre es wünschenswert, auf etablierte und validierte Messinstrumente zurückzugreifen. Zukünftige Studien könnten die Verwendung validierter Messinstrumente für eine präzisere Erfassung dieser Faktoren in Betracht ziehen.
Weitergehend stellt die begrenzte Differenzierung der Funktionen der Mitarbeitende eine Limitation dar. Dies insofern als dass durch die Verwendung einer Mehrfachauswahl zur Erfassung der Funktionen der Mitarbeitenden keine differenzierten Betrachtungen der einzelnen Funktionsgruppen vorgenommen werden konnte. Dies hatte eine möglicherweise unzureichende Berücksichtigung der spezifischen Anforderungen und Stressoren der verschiedenen Funktionen in der vorliegenden Erhebung zur Folge. Für eine umfassendere Analyse könnten zukünftige Studien spezifischere Methoden verwenden, um die verschiedenen Funktionen und deren Auswirkungen genauer zu untersuchen.

Aufgrund dieser Limitationen bietet die vorliegende Bachelorarbeit viel Raum für weiterführende Forschung und Verbesserungen. Eine mögliche Empfehlung für zukünftige Forschung, ist die Durchführung einer qualitativen Erhebung in Form von Fokusgruppen oder Kurzinterviews mit Mitarbeitenden. Durch eine qualitative Erhebung können tiefere Einblicke in die wahrgenommenen Stressoren und Ressourcen gewonnen werden. Dies könnte helfen, konkrete Massnahmen zur Stressbewältigung und Verbesserung der Arbeitsbedingungen unter Einbezug der Mitarbeitenden zu entwickeln.
Eine weitere Empfehlung ist die regelmässige Erhebung der Stressbelastung, beispielweise in Form einer erneuten Evaluation nach einem Jahr. Dies würde es ermöglichen, Veränderungen in der Belastung und den Auswirkungen auf die Mitarbeitenden im Laufe der Zeit zu untersuchen. So könnte Aufschluss darüber gewonnen werden, ob allfällig eingeführte Massnahmen und Interventionen zur Verbesserung der Situation Wirkung zeigen. Auch könnten Massnahmen laufend überprüft und entsprechend angepasst und verbessert werden.
Schlussendlich wird eine weitere qualitative Erhebung mit einer höheren Stichprobe empfohlen zur Untersuchung und Überprüfung des gefundenen Zusammenhangs zwischen der organisationalen Unterstützung und der Erschöpfung. Dieser Zusammenhang zeigte sich in der arbeitspsychologischen Forschung derzeit als weitgehendst unerforscht und könnte ein Ansatzpunkt sein für weitergehende Forschung auf dem Forschungsgebiet der arbeitsbedingten Erschöpfung.

Grundsätzlich lässt sich festhalten, dass die vorliegende Bachelorarbeit ein breites Verständnis für die Stressbelastung der Mitarbeitenden der Abteilung CPD geschaffen hat. Es konnten trotz einiger Limitationen konkrete Aussagen zu der Ausprägung von spezifischen Stressoren und Ressourcen getätigt werden. Weiterführend konnte die effektiv vorliegende derzeitige Erschöpfung und Loslösung der Befragten festgehalten werden. Daraus ergaben sich diverse Ansatzpunkte für konkrete Massnahmen zur Minderung der Stressbelastung und Ansatzpunkte für weitergehende Untersuchungen der Thematik.

7 Literaturverzeichnis

Ahlers, E. (2015). Leistungsdruck, Arbeitsverdichtung und die (ungenutzte) Rolle von Gefährdungsbeurteilungen. *WSI-Mitteilungen*, *68*(3), 194-201.

Becke, G. (2014). Mindful change: A concept for social sustainability at organizational level. *Mindful Change in Times of Permanent Reorganization: Organizational, Institutional and Sustainability Perspectives*, 49-72.

BLS-Cargo. (2023). Retrieved 01.05.2023 from https://www.blscargo.ch/de

Brinkmann, R. (2014). *Angewandte Gesundheitspsychologie*. Pearson Deutschland GmbH.

Demerouti, E., & Bakker, A. B. (2008). The Oldenburg Burnout Inventory: A good alternative to measure burnout and engagement. *Handbook of stress and burnout in health care*, *65*(7).

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology*, *86*(3), 499.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, *19*, 12-23. https://doi.org/10.1027/1015-5759.19.1.12

Diamantopoulos, A., & Siguaw, J. A. (2006). Formative versus reflective indicators in organizational measure development: A comparison and empirical illustration. *British journal of management*, *17*(4), 263-282.

Diamantopoulos, A., & Winklhofer, H. M. (2001). Index construction with formative indicators: An alternative to scale development. *Journal of marketing research*, *38*(2), 269-277.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, *71*(3), 500.

GesundheitsförderungSchweiz. (2022). *Job-Stress-Index 2022*. Retrieved 28.05.2023 from https://gesundheitsfoerderung.ch/sites/default/files/2022-10/Faktenblatt_072_GFCH_2022-08_-_Job-Stress-Index_2022_2.pdf

Gimmig, D., Huguet, P., Caverni, J.-P., & Cury, F. (2006). Choking under pressure and working memory capacity: When performance pressure reduces fluid intelligence. *Psychonomic Bulletin & Review*, *13*, 1005-1010.

Hackman, J. R., Hackman, R. J., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign* (Vol. 2779). Reading, Mass.: Addison-Wesley.

Halbesleben, J. R., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress*, *19*(3), 208-220.

Heinrichs, M., Stächele, T., & Domes, G. (2015). *Stress und Stressbewältigung* (Vol. 58). Hogrefe Verlag GmbH & Company KG.

Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J.-P., & Westman, M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, *5*, 103-128.

Irmer, J. P., Kern, M., Schermelleh-Engel, K., Semmer, N. K., & Zapf, D. (2019). The Instrument for Stress-Oriented Task Analysis (ISTA). *Zeitschrift für Arbeits-und Organisationspsychologie A&O*.

Kaluza, G. (2018). *Stressbewältigung: Trainingsmanual zur psychologischen Gesundheitsförderung*. Springer-Verlag.

Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.

Kempf, W. (1984). Repräsentativität. In.

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of personality*, *1*(3), 141-169.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (Vol. 3, pp. 91-134). Emerald Group Publishing Limited.

Moosbrugger, H., & Brandt, H. (2020). Itemkonstruktion und Antwortverhalten. *Testtheorie und Fragebogenkonstruktion*, 67-89.

Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The Work Design Questionnaire (WDQ): developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied psychology*, *91*(6), 1321.

Neue Züricher Zeitung, N. (2022). *Über 40 Prozent der Arbeitnehmenden fühlen sich am Arbeitsplatz oft gestresst und doch ist die Arbeitszufriedenheit hoch in der Schweiz* Neue Züricher Zeitung Retrieved 22.05.2023 from https://www.nzz.ch/wirtschaft/ueber-40-prozent-fuehlen-sich-am-arbeitsplatz-oft-gestresst-und-doch-ist-die-arbeitszufriedenheit-in-der-schweiz-hoch-ld.1713224?reduced=true

Neuner, R. (2016). *Psychische Gesundheit bei der Arbeit*. Springer.

Perrez, M., Laireiter, A.-R., & Baumann, U. (2005). Psychologische Faktoren: Stress und Coping. *Lehrbuch Klinische Psychologie–Psychotherapie*, *3*, 272-304.

Perriard, D. R. u. J. (2003, 11.05.2016). *Die Kosten des Stresses in der Schweiz*. Staatssekretariat für Wirtschaft SECO. Retrieved 28.05.2023 from https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Studien_und_Berichte/die-kosten-des-stresses-in-der-schweiz.html

Plaumann, M., Busse, A., & Walter, U. (2006). Grundlagen zu Stress. *Weißbuch Prävention 2005/2006: Stress? Ursachen, Erklärungsmodelle und präventive Ansätze*, 3-12.

Prof. Dr. Simone Grebner et al., i. A. d. S. f. W. S. (2010). *Stressstudie 2010: Stress bei Schweizer Erwerbstätigen - Zusammenhänge zwischen Arbeitsbedingungen, Personenmerkmalen, Befinden und Gesundheit*. Staatssekretariats für Wirtschaft SECO. Retrieved 28.05.2023 from https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Studien_und_Berichte/stressstudie-2010--stress-bei-schweizer-erwerbstaetigen---zusamm.html

Rastogi, A., Pati, S. P., Krishnan, T., & Krishnan, S. (2018). Causes, contingencies, and consequences of disengagement at work: An integrative literature review. *Human Resource Development Review*, *17*(1), 62-94.

Reuter, C. (2015). Emergente Kollaborationsinfrastrukturen–Technologiegestaltung am Beispiel des inter-organisationalen Krisenmanagements. *Ausgezeichnete Informatikdissertationen 2014*.

Richter, P., & Hacker, W. (1998). *Belastung und Beanspruchung: Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben*. Asanger.

Sandmeier, A., Baeriswyl, S., Krause, A., & Muehlhausen, J. (2022). Work until you drop: Effects of work overload, prolonging working hours, and autonomy need satisfaction on exhaustion in teachers. *Teaching and Teacher Education*, *118*, 103843.

Sauer, C. (1995). Ein Minimalmodell zur Verständlichkeitsanalyse und-optimierung. *Spillner, Bernd (Hg.): Sprache: Verstehen und Verständlichkeit. Kongressbeiträge zur*, *25*, 149-171.

Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, *25*(3), 293-315.

Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2005). The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. *Work & Stress*, *19*(3), 256-262.

Schermuly, C. C. (2016). Empowerment: Die Mitarbeiter stärken und entwickeln. *Handbuch Mitarbeiterführung: Wirtschaftspsychologisches Praxiswissen für Fach-und Führungskräfte*, 15-26.

Scherrmann, U. (2017). Wie kommt es zu einem Burnout–eine vertiefende Betrachtung. In (pp. 9-22): Springer.

Selye, H. (1956). *The stress of life*.

Semmer, N., Zapf, D., & Dunckel, H. (1999). Instrument zur stressbezogenen Tätigkeitsanalyse (ISTA). *Handbuch psychologischer arbeitsanalyseverfahren*, *14*, 179-204.

Siebenaler, T., & Fischer, J. (2020). Perceived Organisational Support (POS-s). *ZIS-GESIS Leibniz Institute for the Social Sciences*.

Sonnentag, S., & Frese, M. (2013). Stress in organizations. In *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology, Vol. 12, 2nd ed.* (pp. 560-592). John Wiley & Sons, Inc.

Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of occupational health psychology*, *3*(4), 356.

Stegmann, S., van Dick, R., Ullrich, J., Charalambous, J., Menzel, B., Egold, N., & Wu, T. T.-C. (2010). Der work design questionnaire. *Zeitschrift für Arbeits-und Organisationspsychologie A&O*.

Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International journal of medical education*, *2*, 53.

Timms, C., Graham, D., & Cottrell, D. (2007). “I just want to teach”: Queensland independent school teachers and their workload. *Journal of Educational Administration*.

Truxillo, D. M., Cadiz, D. M., Rineer, J. R., Zaniboni, S., & Fraccaroli, F. (2012). A lifespan perspective on job design: Fitting the job and the worker to promote job satisfaction, engagement, and performance. *Organizational Psychology Review*, *2*(4), 340-360.

Weigl, M., Herbig, B., & Hornung, S. (2020). Rezension der deutschsprachigen Adaptation des Work Design Questionnaire (WDQ). In: Hogrefe Verlag.

Westwood, S., Morison, L., Allt, J., & Holmes, N. (2017). Predictors of emotional exhaustion, disengagement and burnout among improving access to psychological therapies (IAPT) practitioners. *Journal of mental health*, *26*(2), 172-179.

Wülser, M. (2006). *Fehlbeanspruchungen bei personenbezogenen Dienstleistungstätigkeiten: eine Mehr-Stichprobenanalyse zur Entstehung von emotionaler Erschöpfung, Aversionsgefühlen und Distanzierung sowie eine vertiefte Betrachtung der Lehrkräftetätigkeit* Universität Potsdam].

Wunsch, C., Buchmann, M., Wedel, S., & Weg, P. M. (2014). *Arbeits-und Fachkräftebedarf der Schweiz bis 2060*. Abteilung Arbeitsmarktökonomie Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät ….

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Dollard, M. F., Demerouti, E., Schaufeli, W. B., Taris, T. W., & Schreurs, P. J. (2007). When do job demands particularly predict burnout? The moderating role of job resources. *Journal of managerial psychology*.

8 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ablauf des Coping. Eigene Darstellung in Anlehnung an Kaluza (2018) 9
Abbildung 2: Das transaktionale Stressmodel. Eigene Darstellung in Anlehnung Lazarus & Folkamnn (1984) 10
Abbildung 3: Die Primäre Bewertung eines Reizes nach dem transaktionalen Stressmodel. Eigene Darstellung in Anlehnung an Lazarus & Folkmann (1984) 10
Abbildung 4: Die sekundäre Bewertung eines Reizes nach dem transaktionalen Stressmodel. Eigene Darstellung in Anlehnung an Lazarus & Folkmann (1984) 11
Abbildung 5: Das Job-Demands-Control Modell. Eigene Darstellung in Anlehnung an Karasek (1979) 12
Abbildung 6: Das Job-Demands-Resources Modell. Eigene Darstellung nach Demerouti et. al., (2001) 13
Abbildung 7: Die verwendeten Skalen zur Erhebung von Stressoren. Eigene Darstellung 19
Abbildung 8: Die verwendeten Skalen zur Erhebung von Ressourcen. Eigene Darstellung 21
Abbildung 9: Die verwendeten Skalen zur Erhebung der psychischen Beanspruchung. Eigene Darstellung. 23

9 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Überblick der Reliabilitäten der verwendeten Skalen 23
Tabelle 2: Deskriptiven Statistik der Items zur Erfassung der Stressoren, Leistungsdruck und Überstunden 25
Tabelle 3: Deskriptive Statistik der Skalen QWI und ROHS 26
Tabelle 4: Deskriptive Statistik der Skaen POS-s und WDQ 26
Tabelle 5: Deskriptive Statistik des OLBI 26