

unterschiedliche Methoden erfassten Variablen diskutiert und zu einander in Beziehung gesetzt.

FR

14:40

### Gebrauchstauglichkeit von Software: ein vernachlässigtes Konstrukt in der Stressforschung?

HURTIENNE J, PRÜMPER J

Fast alle Büroangestellten arbeiten heute am Computer. Welchen Einfluss hat dabei die Software auf ihr Stresserleben? Anhand des Lazarus'schen Stressmodells wurden in zwei Studien mit 444 Angestellten einer Berufsgenossenschaft (Studie 1) und mit 472 Beschäftigten aus Unternehmen verschiedener Größen und Branchen (Studie 2) der Einfluss der Stressoren „software-ergonomische Qualität“ und „Arbeit mit der Software in Std./Woche“ sowie der Ressourcen „Erfahrung mit der Software“, „Beherrschung der Software“ und „soziale Unterstützung“ auf die kurzfristige Stressreaktion „Irritation“ sowie die langfristigen Stressfolgen „psychosomatische Beschwerden“ und „Gesundheitsprobleme“ untersucht. Die Ergebnisse zeigen, dass Wohlbefinden und Gesundheit der Beschäftigten signifikant von der ergonomischen Qualität der Software abhängen. In einer multiplen Regressionsanalyse mit allen erhobenen Stressoren und Ressourcen als unabhängige Variablen und „Irritation“ als abhängiger Variable haben lediglich „software-ergonomische Qualität“ und „soziale Unterstützung“ signifikante Beta-Gewichte (Studie 1 & 2). Die Analyse von Odds Ratios in beiden Studien zeigt, dass Beschäftigte mit einer ergonomisch schlechten Software eine rund dreimal höhere Wahrscheinlichkeit für erhöhte Irritationswerte aufweisen als Beschäftigte mit einer ergonomisch zufrieden stellenden Software. Für die Stressforschung an Büroarbeitsplätzen ist das Konstrukt Gebrauchstauglichkeit von Software daher unverzichtbar.

FR

15:00

### Gestresste Dienstleister = Unzufriedene Kunden

WESER D, BECHTHOLDT M, SPETHMANN K, DORMANN C

In letzter Zeit mehren sich Forschungsbefunde, die zeigen, dass Stressreaktionen wie z.B. Burnout oder psychosomatische Beschwerden mit Kundenzufriedenheit und wahrgenommener Dienstleistungsqualität zusammenhängen. Allerdings gibt es nur wenige Studien, die die Ursachen von Stressreaktionen bei Beschäftigten, nämlich ihre Stressoren und Ressourcen, in Zusammenhang mit Beurteilungen der Dienstleistungsqualität durch die Kunden gebracht haben. Wir stellen eine Studie vor, in der erstmals sowohl Stressoren und Ressourcen als auch Stressreaktionen der Beschäftigten als Ursachen von Kundenzufriedenheit und Dienstleistungsqualität analysiert werden, wobei die Analysen auf organisationalem Niveau erfolgen. Die selbstberichteten Stressoren und Ressourcen von 473 Arzthelferinnen aus 155 Arztpraxen werden dabei mit Beurteilungen von 3600 Patienten aus diesen Praxen in Beziehung gesetzt. Die Ergebnisse bestätigen zum einen die existierenden Forschungsbefunde, zeigen zum anderen neue Wege auf, wie sich i.S. einer „joint optimization“ gleichzeitig der Stress für Beschäftigte verringern und die Kundenzufriedenheit verbessern lässt.

FR

15:20

### Perfektionismus, Copingstrategien und Arbeitsverhalten

BERGEMANN N, ALTSTÖTTER-GLEICH C

Die unterschiedlichen Facetten des Perfektionismus sind bisher vor allem im Zusammenhang mit klinischen Störungsbildern wie Depressivität, Zwangs- und Angst- oder Essstörungen untersucht wor-

den. Vor allem dysfunktionaler Perfektionismus – hohe persönliche Standards einerseits und die übermäßige Beschäftigung mit möglichen Fehlern, Zweifel diesen Standards gerecht werden zu können, das Empfinden, diese Standards nicht selbst zu setzen, sondern sie von anderen vorgeschrieben zu bekommen oder die erlebte Diskrepanz zwischen diesen Standards und dem tatsächlich Erreichten andererseits – gilt als bedeutsamer Prädiktor für diese Störungsbilder. Kaum Aufmerksamkeit wurde dagegen bisher funktionalen Aspekten des Perfektionismus sowie der Bedeutung der verschiedenen Faktoren des Perfektionismus für die Bewältigung alltäglicher, zum Beispiel berufsbezogener Aufgaben, geschenkt.

Im Rahmen einer Fragebogenuntersuchung (N=470) wurden neben verschiedenen mehrdimensionalen Fragebögen zum Perfektionismus auch Skalen zur Erfassung allgemeiner und proaktiver Copingstrategien sowie arbeitsbezogener Verhaltens- und Erlebensmuster eingesetzt. Als Indikator psychischer Gesundheit wurden unterschiedliche Dimensionen des Selbstwertgefühls erfasst. Regressionsanalytisch wird herausgearbeitet, welche Facetten des Perfektionismus, der Copingstrategien und des Arbeitsverhaltens in positivem Zusammenhang zu den verschiedenen Dimensionen des Selbstwertgefühls stehen.

FR

15:40

### Die Qualität der Teamarbeit als Vermittler zwischen organisationalen Strukturmerkmalen und Beanspruchungsfolgen

STOLL A

Die Mehrzahl der Modelle zur Erklärung der Leistungsparameter von Teams beinhalten u. a. auch Kontextfaktoren. In einer Überblicksarbeit verweisen Kozlowski & Bell (2003) darauf, dass die vielfach zugeschriebene Bedeutung des Kontextes von Teams im Gegensatz dazu in der empirischen Forschung unterrepräsentiert ist. Die Studie greift deshalb die Frage auf, wie sich organisationale Strukturmerkmale auf teambezogene Einstellungsmuster und die Qualität der Zusammenarbeit auswirken und ob diese Merkmale in einer kausalen Beziehung zu langfristigen Beanspruchungsfolgen stehen (Burnout, subjektive Gesundheit). Die Fragestellung wird anhand einer Stichprobe von N=279 Mitarbeitern aus dem Humandienstleistungsbereich geprüft, die sich 39 Teams in 13 Organisationen zuordnen lassen. Für die Beschreibung der organisationalen Strukturmerkmale werden objektive Daten (Regelkapazität auf Systemebene, Anzahl der Teammitglieder, Anzahl der Klienten) und subjektive Einschätzungen auf individueller Ebene herangezogen (Entscheidungskompetenzen, Tätigkeitsspielraum). Mit Hilfe multivariater Analysen (Regressionsanalysen, Lineare Strukturgleichungsmodelle) kann an stabilen Modellen gezeigt werden, dass sich teambezogene Einstellungen und die Qualität der Teamarbeit aus den Strukturmerkmalen vorhersagen lassen und dass Einstellungs- und Verhaltensindikatoren der Teamarbeit eine Vermittlerrolle zwischen organisationalen Strukturmerkmalen und langfristigen Beanspruchungsfolgen übernehmen.