

# Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz

Bearbeitet von  
Sven Max Litzcke, Horst Schuh

1. Auflage 2010. Taschenbuch. VI, 199 S. Paperback  
ISBN 978 3 642 05231 6  
Format (B x L): 16,8 x 24 cm

[Weitere Fachgebiete > Psychologie > Psychologie: Allgemeines > Psychologie:  
Sachbuch, Ratgeber](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

The logo for beck-shop.de features the text "beck-shop.de" in a bold, red, sans-serif font. Above the "i" in "shop" are three red dots of increasing size. Below the main text, the words "DIE FACHBUCHHANDLUNG" are written in a smaller, red, all-caps, sans-serif font.

**beck-shop.de**  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](#) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

# Stressentstehung und Stressreaktion

- 2.1 Was ist Stress? – 6
- 2.2 Wann beginnt Stress? – 12
- 2.3 Wer empfindet was als Stress? – 14
- 2.4 Wie zeigt sich Stress? – 22

## 2.1 Was ist Stress?

### Definition

Das lateinische Verb »stringere« heißt zusammendrücken, zusammenziehen. Der Begriff »Stress« kommt in seiner heutigen Bedeutung aus dem Englischen und bedeutete ursprünglich das Testen von Metallen oder Glas auf ihre Belastbarkeit. Der Biochemiker Hans Selye (1907–1982) übertrug den Begriff Stress in die Psychologie und Medizin. Ausgangspunkt waren endokrinologische Untersuchungen. Selye stellte fest, dass bei starken Umweltbelastungen wie zum Beispiel Hitze oder Kälte der Organismus eine unspezifische Alarmreaktion zeigt. Bei weiteren Untersuchungen wurde entdeckt, dass diese unspezifische Reaktion durch sehr verschiedene Ereignisse ausgelöst werden kann. Stressoren sind Faktoren, die sich negativ auf das Wohlbefinden auswirken (Holz, Zapf & Dormann, 2004). Diese können physischer, psychischer oder sozialer Art sein. Als Stress bezeichnet Selye die unspezifische Reaktion des Körpers auf jede an ihn gestellte Anforderung. Selye geht von einem neutralen Stressverständnis aus. Er spricht von Stress, wenn der Körper auf einen Reiz mit Aktivierung reagiert. Das kann sowohl bei negativen als auch bei positiven Erlebnissen der Fall sein (Selye, 1974).

### Stressoren

Stress ist die Aktivierungsreaktion des Organismus auf Anforderungen und Bedrohungen – auf die so genannten Stressoren. Man unterscheidet:

- Physische Stressoren wie beispielsweise: Lärm, Hitze, Kälte, Temperaturschwankungen, Luftdruckänderungen, Hunger, Infektionen, Verletzungen, schwere körperliche Arbeit, langes Autofahren, Reizüberflutung
- Psychische Stressoren wie beispielsweise: Versagensängste, Überforderung, Unterforderung, Fremdbestimmung, Zeitmangel, Kontrollverlust, Prüfungen, wichtige Verhandlungen
- Soziale Stressoren wie beispielsweise: Konflikte, Isolation, ungebetener Besuch, Verlust vertrauter Menschen, Mobbing

Soziale Interaktionen wirken häufig positiv, es macht Freude, mit anderen Menschen zusammen zu arbeiten. Der Wunsch nach Kooperation und Kontakt sowie nach sozialer Anerkennung kann im Kontakt mit Kollegen, Kunden oder Vorgesetzten befriedigt werden. Auf der anderen Seite können solche Kontakte auch belasten und die anderen können zu sozialen Stressoren werden (Holz, Zapf & Dormann, 2005). Tagebuchstudien zeigen (Schwartz & Stone, 1993), dass negative emotionale Kommunikation mit Kollegen, Kunden und Vorgesetzten zu den häufigen belastenden Ereignissen gehören. ■ Abbildung 1 vermittelt einen Überblick zum Einfluss von Stressfaktoren auf den Menschen am Arbeitsplatz.

### **Einflussfaktoren auf den Menschen am Arbeitsplatz**

#### **Organisatorische Belastungen**

Daueraufmerksamkeit,  
häufiger Unterbrechungen,  
Nichtvorhersehbarkeit von  
Abläufen,  
geringer Status,  
Arbeitsschwierigkeit,  
Arbeitstempo,  
Arbeitsumfang,  
Arbeitsplatzabmessungen,  
Gleitzeit,  
Leistungsnormen,  
Schicht- und Nachtarbeit,  
Überstunden

#### **Physische Belastungen**

allseitige Muskelbelastung,  
einseitige Muskelbelastung,  
statische Muskelbelastung,  
Beleuchtung,  
Klima,  
Lärm,  
Schadstoffe,  
technische Einrichtung,  
Werkstoffe

#### **Soziale Belastung**

unfaire Behandlung,  
große Abhängigkeit  
(Kooperationszwänge)  
Einzelarbeit,  
Gruppenarbeit,  
soziale Dichte/»Überbelegung«,  
soziale Isolation/»Unterbelegung«,  
Konflikte,  
Mobbing

#### **Psychische Belastungen**

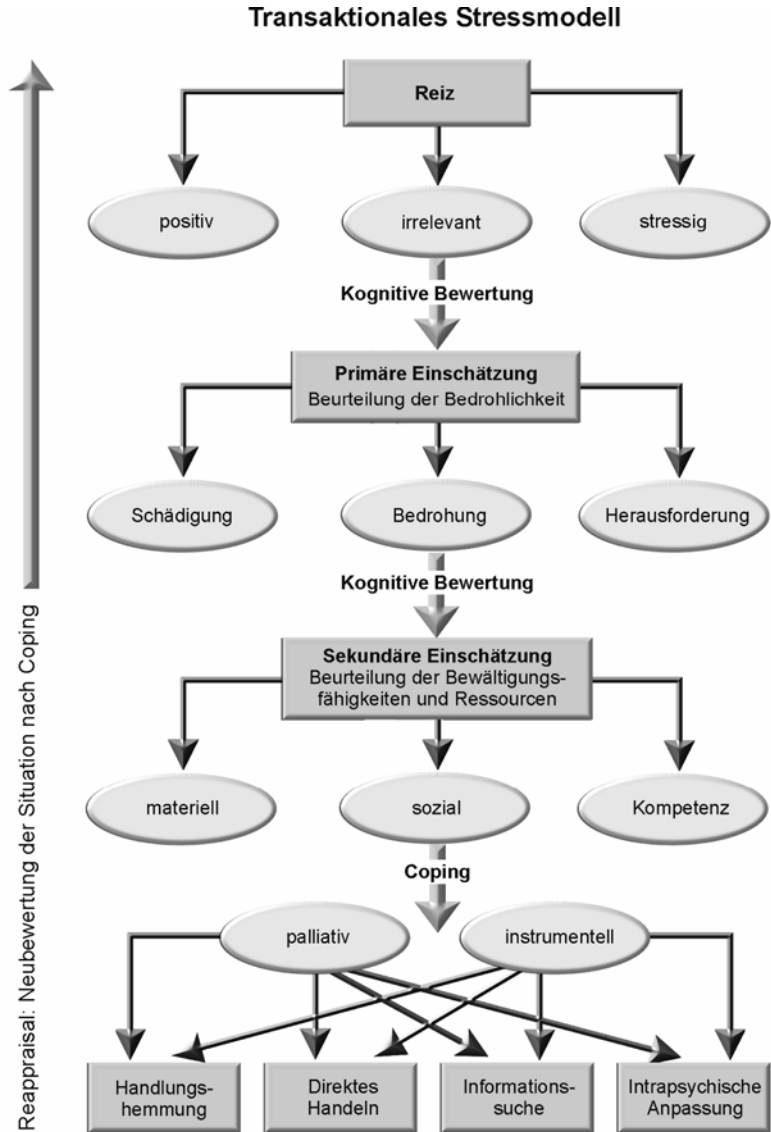
Angst, Misserfolg, Tadel und  
negative Folgen eigenen  
Verhaltens,  
Arbeitsplatzunsicherheit,  
fehlende Anerkennung und  
Unterstützung,  
fehlende Entspannung und  
Erholung,  
Fremdbestimmtheit,  
Informationsmangel,  
Betriebsklima,  
Konkurrenzdruck,  
Störungen,  
Zeit- und Termindruck,  
unklare, widersprüchliche  
Aufträge,  
Unterforderung (Monotonie,  
zu kleine Arbeitsinhalte),  
Verantwortungsdruck

■ **Abb. 1** »Einflussfaktoren auf den Menschen am Arbeitsplatz« (Allenspach & Brechbühler, 2005)

Stress wird häufig als Außeneinfluss auf Menschen dargestellt, so auch in der Normung von psychischen Belastungen durch das Deutsche Institut für Normung e.V. (DIN), siehe hierzu beispielsweise Nachreiner und Schultetus (2002). Diese Sichtweise ist unvollständig. Nach dem transaktionalen Ansatz der Stressforschung entsteht Stress im Zusammenspiel zwischen situativen Anforderungen und individuellen Beurteilungen der eigenen Ressourcen und Fähigkeiten (Lazarus, 1966; Lazarus & Launier, 1981). Siehe hierzu auch ■ Abb. 2. Entscheidend ist die je-

Stress =  
Situation + Person

■ **Abb. 2** »Transaktionales Stressmodell« (modifiziert nach Monat & Lazarus, 1991; Schild & Heeren, 2003)



weils subjektive Bewertung der Anforderungen, nicht allein die »objektive« Stärke eines Stressors. Dabei finden zwei Bewertungen statt (Monat & Lazarus, 1991; Schwarzer, 2000):

- Primäre Einschätzung: Ist ein Ereignis bedrohlich und damit relevant?
- Sekundäre Einschätzung: Wenn das Ereignis bedrohlich und relevant ist, welche Bewältigungsmöglichkeiten stehen zur Verfügung?

Empfindet man ein Ereignis nicht als bedrohlich, wird es keinen Stress auslösen. Empfindet man ein Ereignis als bedrohlich und damit als relevant, entscheidet die sekundäre Einschätzung darüber, ob Stress ausgelöst wird oder nicht. Stehen Bewältigungsmöglichkeiten zur Verfügung, wird sich der Stress in erträglichem Maß halten. Je ungünstiger man die Bewältigungsmöglichkeiten wahrnimmt, desto mehr Stress empfindet man. Entscheidend ist die Erwartung von Selbstwirksamkeit, das heißt, man muss sich selbst zutrauen, das anstehende Problem bewältigen zu können. Aus der Einschätzung eines Ereignisses resultieren unterschiedliche Bewältigungsformen. So kann man vor einer Prüfung aufgrund mangelnder Selbstwirksamkeitserwartung auf eine aktive Auseinandersetzung mit dem Problem verzichten, indem man sich ablenkt und betäubt. Allerdings löst der Griff zur Fernbedienung und zu Alkohol die Probleme nicht, sondern schiebt sie auf und vergrößert sie auf mittlere und lange Sicht. Ein solch dysfunktionales Verhalten erhöht die Wahrscheinlichkeit des Scheiterns. Für Bewältigungsstrategien gibt es eine Vielzahl von Klassifikationsvorschlägen. Sehr eingängig ist die von Perez und Reicherts (1992) vorgeschlagene Taxonomie in:

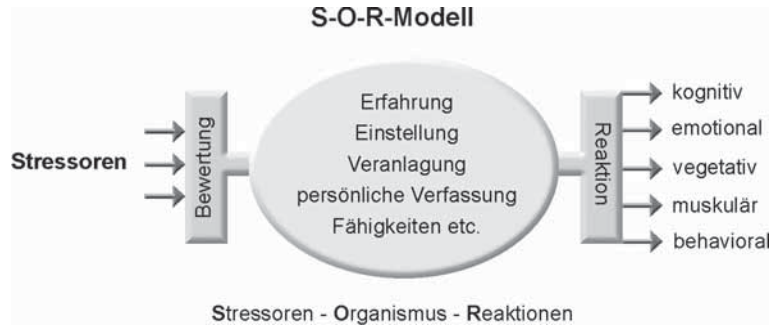
- Situationsbezogene Bewältigung
  - Aktive Einflussnahme
  - Flucht/Rückzug
  - Passivität
- Repräsentationsorientierte Bewältigung
  - Informationssuche
  - Informationsunterdrückung
- Evaluationsorientierte Bewältigung
  - Umbewertung/Sinnggebung
  - Zieländerung

Stress als Ergebnis von  
Bewertungen

Bewältigungsstrategien

In Situationen, die kontrollierbar sind und die eine geringe Eigendynamik zum Guten haben, ist eine aktive Einflussnahme auf den Stressor sinnvoll. In Situationen, die sich im Wandel befinden, kann Passivität sinnvoll sein. Flucht, wie beispielsweise ein Arbeitsplatzwechsel, ist dann empfehlenswert, wenn ein Stressor weder kontrollierbar noch wandelbar und gleichzeitig stark negativ ist. Die repräsentationsorientierte Bewältigung verändert durch Informationssuche oder Informationsunterdrückung die Wahrnehmung des Stressors, während die evaluationsorientierte Bewältigung die Einstellung zum Stressor ändert. D.h. ein Bewältigungsmechanismus ist nicht immer gut oder immer schlecht, seine Effektivität hängt von der stressauslösenden Situation ab (Folkman & Moskowitz, 2003). Besonders hilfreich für eine erfolgreiche Bewältigung ist deshalb Flexibilität in der Anwendung verschiedener Bewältigungsarten. Je mehr Bewältigungsmechanismen ein Mensch zur Verfügung hat, desto besser.

■ Abb. 3 »S-O-R-Modell«

**Stress ist subjektiv**

Menschen können objektiv gleiche Belastungen subjektiv unterschiedlich empfinden, und auch ein und derselbe Mensch kann eine Belastung in unterschiedlichen Situationen unterschiedlich empfinden. Nach dem S-O-R-Modell (■ Abb. 3) verarbeitet eine Person (= Organismus) Stressoren je nach Erfahrungen, Veranlagungen oder momentanen Stimmungen unterschiedlich.

**Beispiel**

Ein Verkehrsrowdy, der uns schneidet und bei Gelb gerade noch die Ampel passiert, lässt uns kalt, wenn wir ruhig und ausgeglichen sind. Derselbe Vorgang bringt uns zum Kochen, wenn wir unter Zeitdruck stehen, der andere bei Gelb gerade noch die Ampel passiert, wir aber bei Rot auf die Bremse treten müssen.

**Beispiel**

Ein Kollege, der einem am Morgen schlecht gelaunt entgegen tritt, kann den Tag nicht verderben, wenn man selbst gut gelaunt ist. Der gleiche Kollege kann an einem anderen Tag besonders anstrengend wirken, obwohl er nicht schlechter gelaunt ist als sonst.

**Stressanalyse**

Wirksame Stressbewältigung setzt die Analyse eigener Einstellungen und eigenen Verhaltens voraus. Nur wer seine persönlichen Belastungssituationen kennt, kann Stress gezielt bewältigen. Folgende Fragen haben sich bei der Analyse von Stresssituationen bewährt:

- Welches sind meine persönlichen Stressoren?
- Wie reagiere ich auf typische Belastungssituationen?
- Über welche Bewältigungsmöglichkeiten verfüge ich?

**Selbsteinschätzung  
Stressbereiche**

Für einen ersten Überblick bearbeiten Sie bitte ■ Übersicht 1. Gehen Sie die Bereiche in der linken Spalte durch und überlegen Sie, welche davon Stress bei Ihnen auslösen. Je häufiger oder regelmäßiger Sie auf einen Bereich mit Stress reagieren, desto lohnenswerter ist es, sich mit diesem Bereich intensiv auseinander zu setzen. Notieren Sie in der mittleren Spalte Ihre eigene Reaktion und in der rechten Spalte Alternativen zu Ihrer derzeitigen Reaktion.

Sie haben nun einen ersten Anhaltspunkt, welche Bereiche für Sie besonders stressbelastet sind.

**■ Übersicht 1. Stressbereiche, eigene Reaktionen und alternative Reaktionen (Stollreiter et al., 2000)**

Bereich	Eigene Reaktion	Alternativreaktion
<b>Beruf</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vorgesetzte</li> <li>■ Mitarbeiter</li> <li>■ Kollegen</li> <li>■ Kunden</li> </ul>		
<b>Straßenverkehr</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Verkehrsrowdys</li> <li>■ Trödler</li> <li>■ Beifahrer</li> <li>■ LKWs</li> <li>■ Taxis</li> </ul>		
<b>Partnerschaft</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sexualität</li> <li>■ Tagesrhythmus</li> <li>■ Einstellungen</li> <li>■ Gewohnheiten</li> <li>■ Emotionalität/Nähe</li> </ul>		
<b>Kindererziehung</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ zu wenig Zeit</li> <li>■ Streitereien</li> <li>■ Trotz</li> <li>■ Problemverhalten</li> </ul>		
<b>Freizeit</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Geld</li> <li>■ Verein/Ehrenamt</li> <li>■ Sport</li> <li>■ Lesen/Musik</li> <li>■ Wetter</li> </ul>		
<b>Organisatorisches</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Haushalt</li> <li>■ Wohnung</li> <li>■ Garten</li> <li>■ Erledigungen</li> <li>■ Versicherungen</li> <li>■ Steuer</li> </ul>		
<b>Politik</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Zeitung lesen</li> <li>■ Fernsehen</li> <li>■ Diskussion</li> </ul>		
<b>Sonstiges</b>		



## 2.2 Wann beginnt Stress?

Stärke und Dauer von Stressoren wirken auf Stressentstehung und Stressfolgen. Erfahrungen in ähnlichen Situationen, Veranlagung und Rahmenbedingungen beeinflussen die Stressentstehung. Das persönliche Stresserleben hängt von Häufigkeit, Vielfalt, Dauer und Intensität ab, mit denen Stressoren auf ein Individuum einwirken. Besonders wichtig ist die individuelle Bewertung einer Situation: Ist sie bedrohlich oder zu bewältigen?

Risiko Dauerstress

Lebensbedrohliche Konfrontationen sind in unserem Alltag selten, unterschwelliger Daueralarm hingegen häufig (Wagner-Link, 2009): Die Arbeit ist abends nicht erledigt, in der Partnerschaft gibt es Probleme; statt zu schlafen, grübelt man über die Probleme nach – der Organismus bleibt angespannt. Andererseits beflügeln bewältigte Herausforderungen. Die Stressdosis und die wahrgenommenen Bewältigungschancen entscheiden darüber, ob Stress negativ oder positiv wirkt. ■ Abbildung 4 verdeutlicht den Zusammenhang zwischen Stresserleben und Leistungsfähigkeit. Spezielle psychische Belastungen steigen deutlich an und wirken sich auf Produktivität und Fluktuationsraten aus (Menzel & Sonntag, 2009).

Stress ist wichtig

Ideal ist mittlerer Stress, siehe hierzu bereits Yerkes und Dodson (1908). Zu viel oder zu wenig Stress führen zu Leistungsabfall. Eine zu hohe Aktivierung ist erkennbar an Nervosität, Hektik und Konzentrationschwäche; eine zu niedrige an Müdigkeit und Langeweile. Brengelmann (1988) drückt das so aus: Ein Leben ohne Stress ist wie eine ge-  
ruhsame Party, die man abgehängt im Schrank verbringt. Die richtige Stressdosis spornt an. Jede körperliche und geistige Anstrengung benötigt ein Mindestmaß an (Stress-)Energie. Spitzenleistungen sind ohne

■ Abb. 4 »Höchste Leistungsfähigkeit bei mittlerem Stress« (erstellt nach Yerkes & Dodson, 1908)



kontrollierten Stress nicht möglich. Im Idealfall stehen eigene Fähigkeiten und Herausforderungen in perfektem Einklang. Dann kann es zu Flow-Erlebnissen (Csikszentmihalyi, 1997) kommen. Flow ist ein Zustand des Verschmelzens mit der Situation; Raum und Zeit verblassen. Die Tätigkeit selbst ist Belohnung und wird als Glück erlebt. Stress wirkt zunächst positiv, erst das Übermaß schädigt und führt zu Ermüdung und schließlich zum Zusammenbruch. Bei kognitiv einfachen Aufgaben verläuft die Kurve linksschief, das heißt, ein höheres Erregungsniveau fördert die Leistung. Bei schweren Aufgaben verläuft die Kurve rechtschief, das heißt, bei schwierigen Aufgaben ist ein geringes Erregungsniveau optimal. Auch die Art des Stressors kann einen Einfluss haben, wie Hermanutz, Spöker, Geiger und Schweitzer (2000) zeigen. Körperlich wirkende Stressoren beeinflussen beispielsweise die Schießleistung von Polizeibeamten nicht, mental wirkende Stressoren hingegen beeinträchtigen die Schießleistung deutlich. Für die körperlich wirkenden Stressoren gilt somit die umgekehrte U-Funktion (■ Abb. 4) nicht zwingend. Im Berufsalltag überwiegen jedoch die mental wirkenden Stressoren, so dass im Regelfall von dem in ■ Abb. 4 dargestellten Zusammenhang auszugehen ist.

Floweffekt

Wenn wir bei mittlerem Stress optimal leistungsfähig sind, stellen sowohl Unter- wie Überforderung ungünstige Rahmenbedingungen dar. Für die Berufswelt bringt Vester (2003) einige der Probleme süffisant mit den folgenden drei Prinzipien auf den Punkt:

Unter- und Überforderung = Stress

- Parkinson-Prinzip: Die sich selbst vermehrende Verwaltungstätigkeit innerhalb jeder Organisation ist unaufhaltsam. Durch Abteilungsgliederung, Planstellenregelung, Delegation nach unten mit der Schaffung neuer Stellen, Zusammenfassung von Abteilungen mit der Schaffung gut bezahlter übergeordneter Koordinierungsstellen besteht ein großer Teil der Arbeit einer Organisation in deren eigener Verwaltung. Gerade für an der Sache interessierte Mitarbeiter ist dieser Zustand ein Stressfaktor und schafft sachliche Unterforderung bei administrativer Überforderung. Folge sind Frustration und sachentfremdete Prestigekämpfe.
- Peter-Prinzip: Solange ein Mitarbeiter seine Aufgaben kompetent erledigt, kommt er für eine Beförderung infrage. In guten Zeiten rückt er damit auf. Ist er auch in der neuen Funktion kompetent, kommt er für eine Beförderung infrage. In guten Zeiten rückt er auf. Dieser Prozess läuft so lange, bis er auf einem Posten angelangt ist, auf dem er überfordert ist. Dort bleibt er sitzen, zu seiner und anderer Unzufriedenheit. Nach dem Peter-Prinzip sitzen schließlich auf vielen Posten inkompetente Menschen, nicht zuletzt weil eine Rückstufung in unserem Rechtssystem faktisch kaum durchsetzbar ist. Selbst wenn das ginge, wären die betroffenen Mitarbeiter vermutlich frustriert, weil mit der Rückstufung häufig ein Status- und Geichtsverlust verbunden ist.

- Paul-Prinzip: Selbst wenn jemand bis zur letzten Beförderungsmöglichkeit kompetent bleibt und er Erfüllung in seiner Arbeit findet, ist dieser Zustand nicht für alle Zeiten garantiert. Fehlt ihm ausreichende Lernbereitschaft oder –zeit, werden seine Fertigkeiten von neuen Ereignissen überholt. Neue Kommunikationsmittel, neue Forschungsergebnisse, eine Änderung der Organisationskultur fordern Anpassung und Weiterentwicklung. Kann man mit den steigenden Anforderungen auf einer Stelle nicht mehr mithalten, gerät man in eine Überforderungssituation und damit in Stress.

#### Gratifikationskrise

Immer wenn berufliche Anforderungen und soziale Belohnungen außer der Balance geraten, stürzen Menschen in Krisen. Gefährdet sind Mitarbeiter mit übersteigter beruflicher Verausgabungsneigung und Mitarbeiter, die – strategisch denkend – auf eine zukünftige soziale Belohnung wie eine Beförderung hoffen oder die keine Arbeitsplatzalternative haben und sich zum Bleiben verdammt fühlen. Letztlich geht es auch hier um die Fähigkeit zur Selbstregulation. Menschen, die sich für ihren Beruf engagieren und die das Gefühl haben, sie werden dafür geschätzt, fühlen sich der Organisation zugehörig und entwickeln auch unter hoher Belastung kaum Stresssymptome. Gefährlich wird es, wenn es zu Enttäuschungen oder dem Gefühl der Ungerechtigkeit kommt. Stresssymptome und – in weiterer Konsequenz – Krankheiten sind das Ergebnis einer gestörten Austauschbeziehung. Kosten und Nutzen sind nicht mehr im Gleichgewicht. Menschen in solchen beruflichen Gratifikationskrisen leiden unter einer erhöhten Herzfrequenz, einem erhöhten systolischen Blutdruck, Herz-Kreislauf-Erkrankungen, depressiven Störungen und massiven Veränderungen im Suchtverhalten, es kann zum Burn-out kommen. So ist das Risiko einer Alkoholabhängigkeit bei Menschen in beruflichen Gratifikationskrisen deutlich erhöht. Bei Männern steigt das Erkrankungsrisiko bei fehlender Aufstiegsmöglichkeit und bei fehlender Arbeitsplatzsicherheit, bei Frauen vor allem bei übersteigter Verausgabungsneigung (Krumpholz-Reichel, 2002).

#### Boreout

Die Kombination aus Unterforderung und gleichzeitiger Simulation von Beschäftigung wird auch Boreout genannt (Rothlin & Werder, 2009). Zu einer inhaltlichen Unterforderung tritt demnach noch das Verstecken der Unterbeschäftigung aus sozialen Gründen. Ob sich der neue Begriff »Boreout« durchsetzen wird oder nicht, ist noch offen. Unstrittig kann das Aufrechterhalten einer Fassade zusätzlich zur Unterforderung Stress auslösen.

## 2.3 Wer empfindet was als Stress?

#### Beispiel

Die persönliche Bewertung entscheidet darüber, ob ein Mensch Stress empfindet oder nicht. Dazu ein Beispiel (nach Wagner-Link, 1996): Herr

### 2.3 · Wer empfindet was als Stress?

Schneider und Herr Berg sollen einen Kurzvortrag halten. Beide sind sachkompetent. Herr Schneider ist ein verschlossener, sozial unsicherer Mensch, der zwar über einen guten Sprachstil verfügt, sich aber wenig zutraut. Ihm graut vor dem Vortrag. Herr Berg hingegen steht gerne im Mittelpunkt und hat nur wenig Lampenfieber. Objektiv sind beide fähig, die Situation zu meistern. Subjektiv fühlt sich Herr Schneider weniger befähigt, diese Aufgabe zu bewältigen. Während des Vortrags sagt der direkte Vorgesetzte etwas zu einem anderen Zuhörer und lacht kurz laut auf. Herr Schneider denkt: »Der hat sich bestimmt über mich lustig gemacht.« Er ist irritiert, wird noch nervöser und verspricht sich immer häufiger. Herrn Schneiders Befürchtung hat sich erfüllt, sein Vortrag ist tatsächlich schlecht. Herr Berg nimmt die gleiche Situation so wahr: »Bestimmt einer der üblichen unpassenden Witze. Zum Glück muss ich den Witz gerade nicht anhören.« Herr Berg spricht gelassen und sicher weiter.

Unsere Veranlagung, Erfahrung, Einstellung, Persönlichkeit und unsere Bewältigungsstrategien beeinflussen die Wahrnehmung von Stresssituationen. Selbst objektiv gefährliche Situationen lösen nur dann Stress aus, wenn wir die Gefahr erkennen und glauben, sie nicht bewältigen zu können. Umgekehrt können objektiv ungefährliche Situationen bedrohlich erlebt werden und Stress erzeugen. Menschen unterscheiden sich auch in der Bewertung der eigenen Stressreaktion. Einige registrieren ihre Stressreaktion nüchtern, andere steigern sich in die Stressreaktion hinein. Im schlimmsten Fall wird die Stressreaktion selbst zum Stressor. Man stellt fest, dass man nervös wird, und diese Beobachtung steigert die Nervosität. Viele Menschen mit Prüfungsangst geraten in solche Stressfälle. Vor allem drei Merkmale entscheiden über die Wirkung von Stressoren (Atkinson, Atkinson, Smith, Bem & Nolen-Hoeksema, 2001):

- Wahrgenommene Kontrollierbarkeit des Stressors
- Vorhersagbarkeit des Stressors
- Überlastung durch den Stressor

Stress ist subjektiv

Moderatorvariablen

Wer glaubt, einer Situation hilflos ausgeliefert zu sein, zeigt eine stärkere Stressreaktion als jemand, der erwartet die Situation kontrollieren zu können. Menschen, die glauben, eine Anforderung aktiv steuern zu können, sind weniger gefährdet, Stressfolgeschäden zu erleiden. Menschen, die sich fremdbestimmt fühlen, verhalten sich passiv-resignativ, lassen Dinge schleifen und geraten gerade dadurch in Stress. Unkontrollierbare Ereignisse sind beispielsweise der Tod eines nahen Menschen, der Verlust des Arbeitsplatzes, eine schwere Erkrankung. Weniger dramatisch, aber noch immer unkontrollierbar ist, wenn ein Freund die Entschuldigung für getanes Unrecht zurückweist oder wenn man einen Flug verpasst, weil er überbucht war. Dabei ist die subjektive Kontrollierbarkeit wichtiger als die tatsächliche.

Unkontrollierbares = Stress

Stress, Mobbing und Burn-out am Arbeitsplatz

Litzcke, S.M.; Schuh, H.

2010, VI, 199 S. 14 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-642-05231-6