

Job-Stress-Index messen mit Online-Stressbarometer

27. Zürcher Präventionstag

Rita Buchli

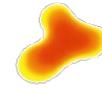
Teamleiterin Betriebliches Gesundheitsmanagement
Visana Services AG

Dominique Lötscher

Leiterin Betrieb & Beratung
Gesundheitsförderung Schweiz

Job-Stress





Job-Stress-Index/ Online Stressbarometer

- Job-Stress-Index
- Stress am Arbeitsplatz
- S-Tool: Online Stressbarometer
- Interaktiver Workshop: Stress-Analyse im Kader
- Erfahrungen Visana mit S-Tool

Ergebnisse Job-Stress-Index 2014/2015

2014

24.8%

2015

22,5%

der Erwerbstätigen sind
übermässig gestresst

Ergebnisse Job-Stress-Index 2014/2015

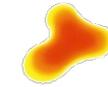
2014

24,0%

2015

22,6%

der Erwerbstätigen sind
ziemlich bis stark erschöpft



Ergebnisse Job-Stress-Index 2014/2015

2014

5-6 Mia.

2015

5-6 Mia.

Ökonomisches Potential CH-Wirtschaft
Produktivitätsverlust durch Stress

Ergebnisse Job-Stress-Index 2014/2015

2014



50

2015



50

Jobstress-Index
Verhältnis Belastungen / Ressourcen

Stress abbauen dank

S-TOOL[®] 
Gesundheitsförderung
Schweiz



- Arbeitsbedingten
Stress online messen

S-Tool | Was wird gemessen?

S-Tool misst:

- die subjektiv erlebten **Belastungen**
- die subjektiv erlebten **Ressourcen**
- das momentane **Befinden**



S-Tool | Gibt Ergebnisse auf

■ Unternehmens-Ebene



■ Abteilungs- / Team-Ebene

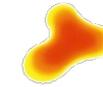


Ab 10 Mitarbeitenden

■ Individueller Ebene



Anonym!



Belastungen

■ Wie oft erhalten Sie unklare Anweisungen?

sehr selten/ nie	eher selten	gelegent- lich	eher oft	sehr oft/ ständig
---------------------	----------------	-------------------	-------------	----------------------

Ressourcen

- Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Wertschätzung Ihrer Person durch Ihre/n direkte/n Vorgesetzte/n?

ausserordentlich unzufrieden	sehr unzufrieden	ziemlich unzufrieden	teils-teils	ziemlich zufrieden	sehr zufrieden	ausserordentlich zufrieden
						

Befinden

- Es gibt Tage, an denen ich mich schon müde fühle bevor ich zur Arbeit gehe.

völlig
unzutref-
fend

eher unzu-
treffend

eher zu-
treffend

völlig zu-
treffend

Individuelle Ebene: Tipps für Mitarbeitende

Arbeitsunterbrechungen



Tipps zur Reduktion von Arbeitsunterbrechungen:

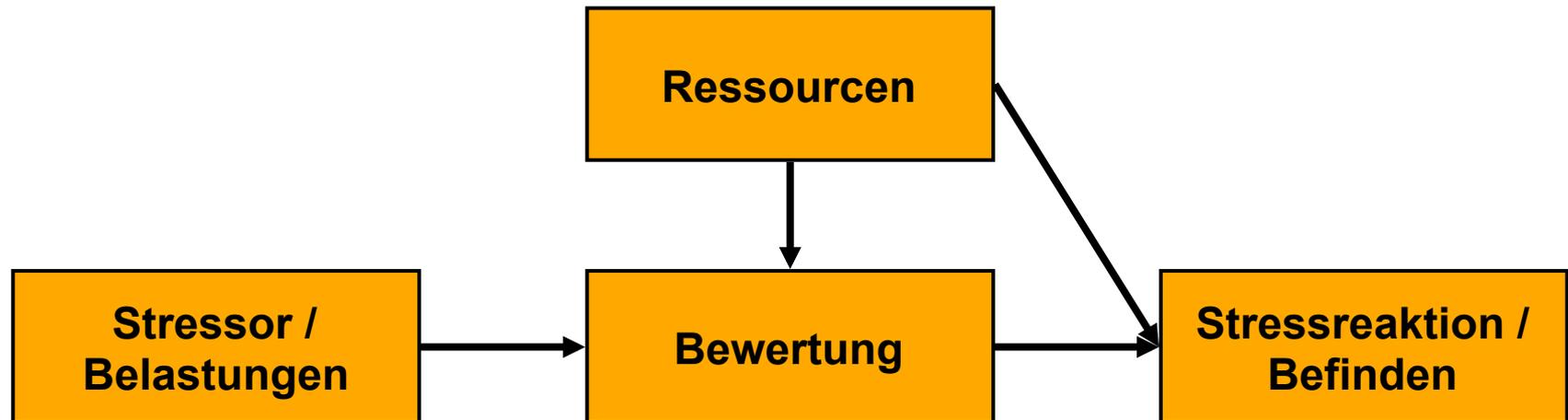
- Schaffen Sie sich Zeitfenster, in denen Sie nicht unterbrochen werden können und kommunizieren Sie diese im Team. Handhaben Sie diese Zeiten wie Sitzungszeiten in welchen Sie nicht gestört werden können. Nehmen Sie während dieser Zeit keine Telefonanrufe entgegen (Leiten Sie die Anrufe an einen Arbeitskollegen oder ins Sekretariat um). Lassen Sie ausrichten, wann Sie wieder erreichbar sind oder rufen Sie danach zurück.
- Beantworten Sie E-Mails nur zu festgelegten Zeiten (z.B. zweimal täglich).
- Sind Sie die einzige Person, die eine bestimmte Auskunft geben kann? Bilden Sie Ihre Arbeitskollegen auch zu Experten aus!
- Besprechen Sie Ihre Situation mit Arbeitskollegen und Ihrem Vorgesetzten. Zeigen Sie ihm auf, wie sich nicht vorhandene Informationen, nicht funktionierende Arbeitsmittel, sonstige unerwartete Störungen oder der ständige Wechsel zwischen Aufgaben auf Ihre Arbeit auswirken.

Entspannungsübung



Einfacher Stressprozess

Ich nehme ein anderes,
ganz einfaches



vorsingen

Ich will
mich nicht
blamieren
etc.

Unruhe,
Puls etc.

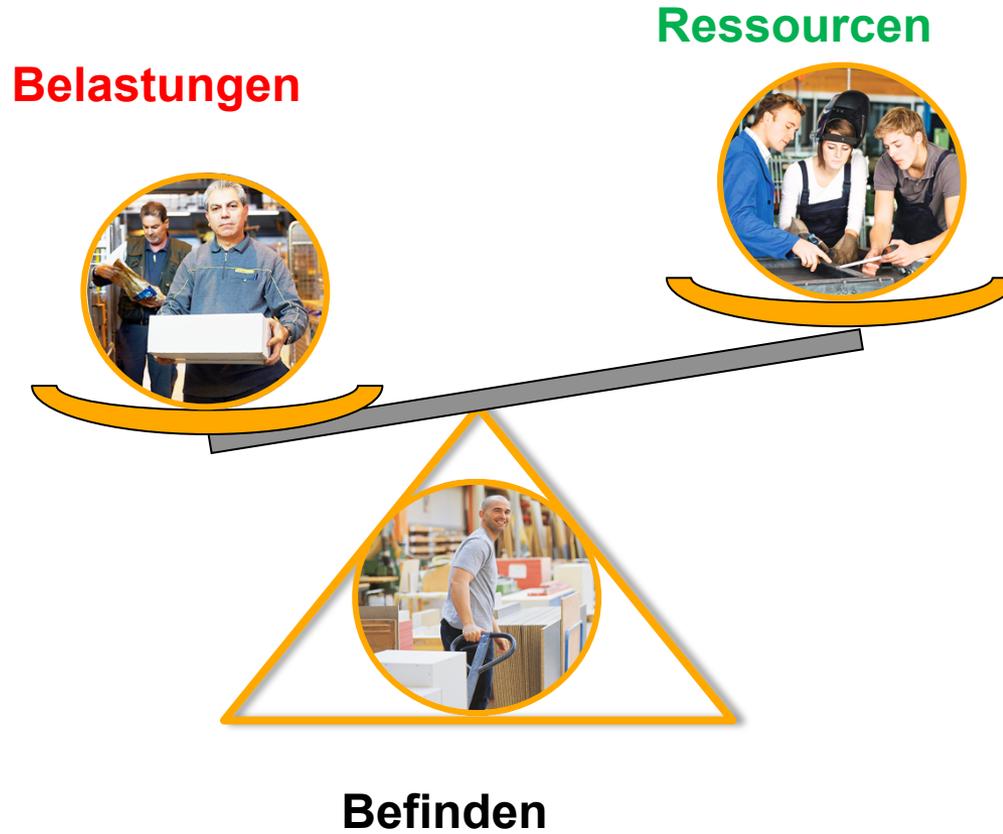
Was ist Stress?

Stress ist ein vom Menschen wahrgenommenes Ungleichgewicht zwischen Belastungen (Stressoren) und Anforderungen an eine Person und deren Möglichkeiten (Ressourcen), darauf zu reagieren.

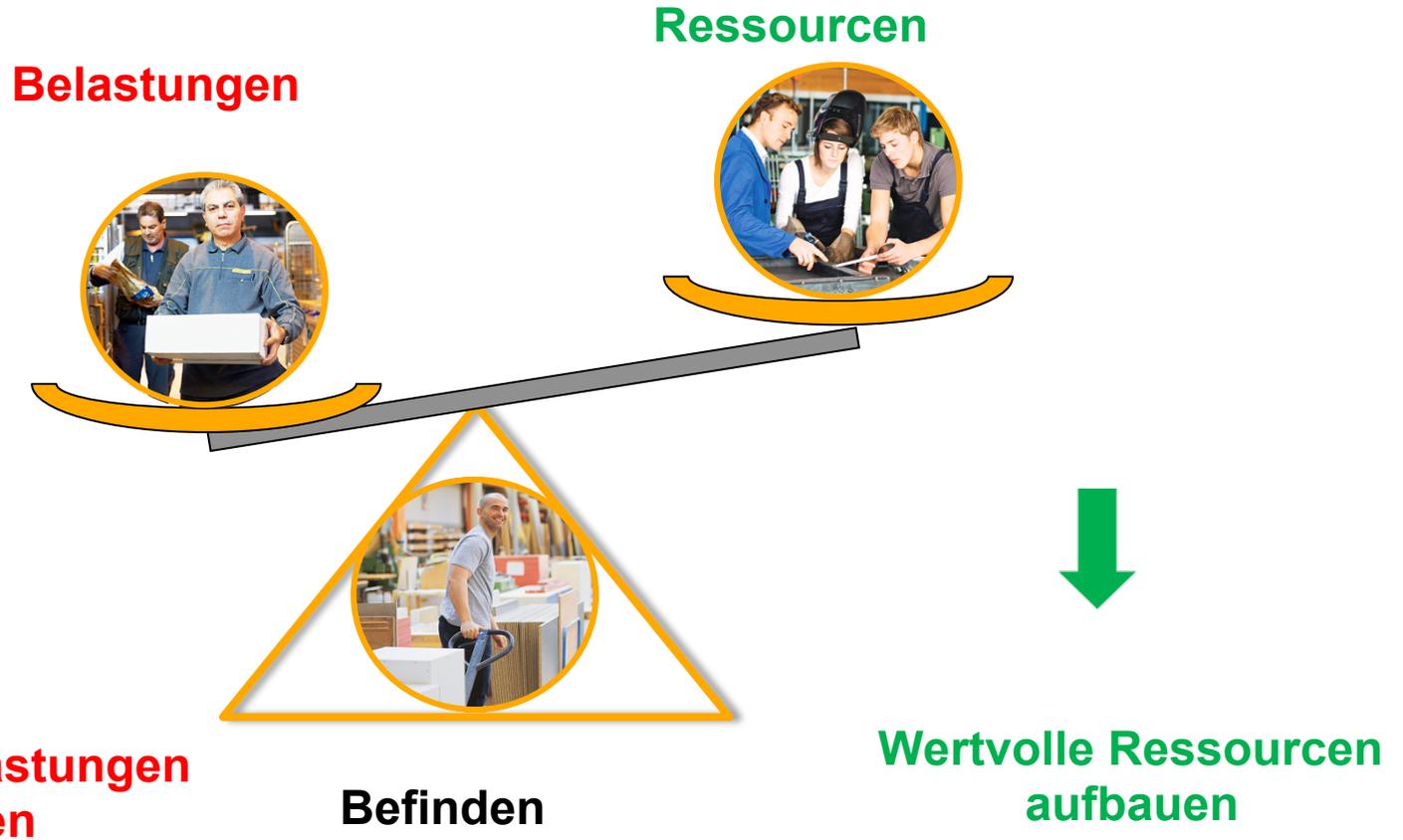
Dieses Ungleichgewicht wird als unangenehm empfunden und kann das Wohlbefinden einschränken.

Chronisch arbeitsbedingter Stress kann zu Krankheiten führen.

Was ist Stress?



Stressabbau wie?



Stärkste Belastungen?

Belastungen:

- **Zeitdruck**
- **Unsicherheit**
- **Arbeitsorganisatorische Probleme**
- **Qualitative Überforderung**
- **Soziale Stressoren durch Vorgesetzte und Arbeitskollegen**

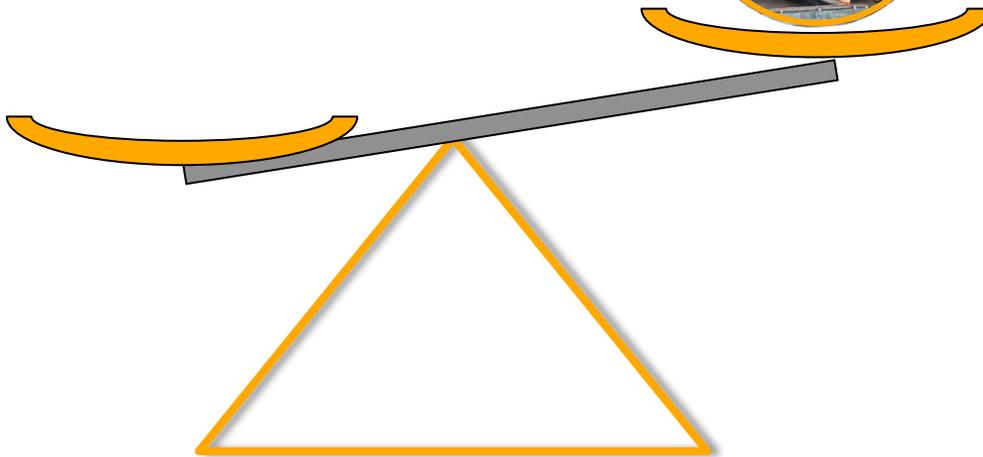


Bedeutendste Ressourcen?

Ressourcen:



- Handlungsspielraum
- Ganzheitliche Arbeitsaufgaben
- Unterstützendes Vorgesetztenverhalten
- Allgemeine Wertschätzung



Beispiele Befindens-Messung?



Befinden

- **Arbeitszufriedenheit**
- **Bindung zum Unternehmen**
- **Arbeitsbezogener Enthusiasmus**
- **Erschöpfung**
- **Allgemeiner Gesundheitszustand**
- **Psychosomatische Beschwerden**

Ergebnisse Job-Stress-Index 2014/2015

2014



50

2015



50

Jobstress-Index
Verhältnis Belastungen / Ressourcen

Job-Stress-Index

Belastungen



Ressourcen



Befinden

50

Job-Stress-Index CH

Vergleich mit Job-Stress-Index

Belastungen

Ressourcen

53

Index von Firma Muster

50

Job-Stress-Index CH



Befinden

Ökonomisches Potential

Belastungen

Ressourcen



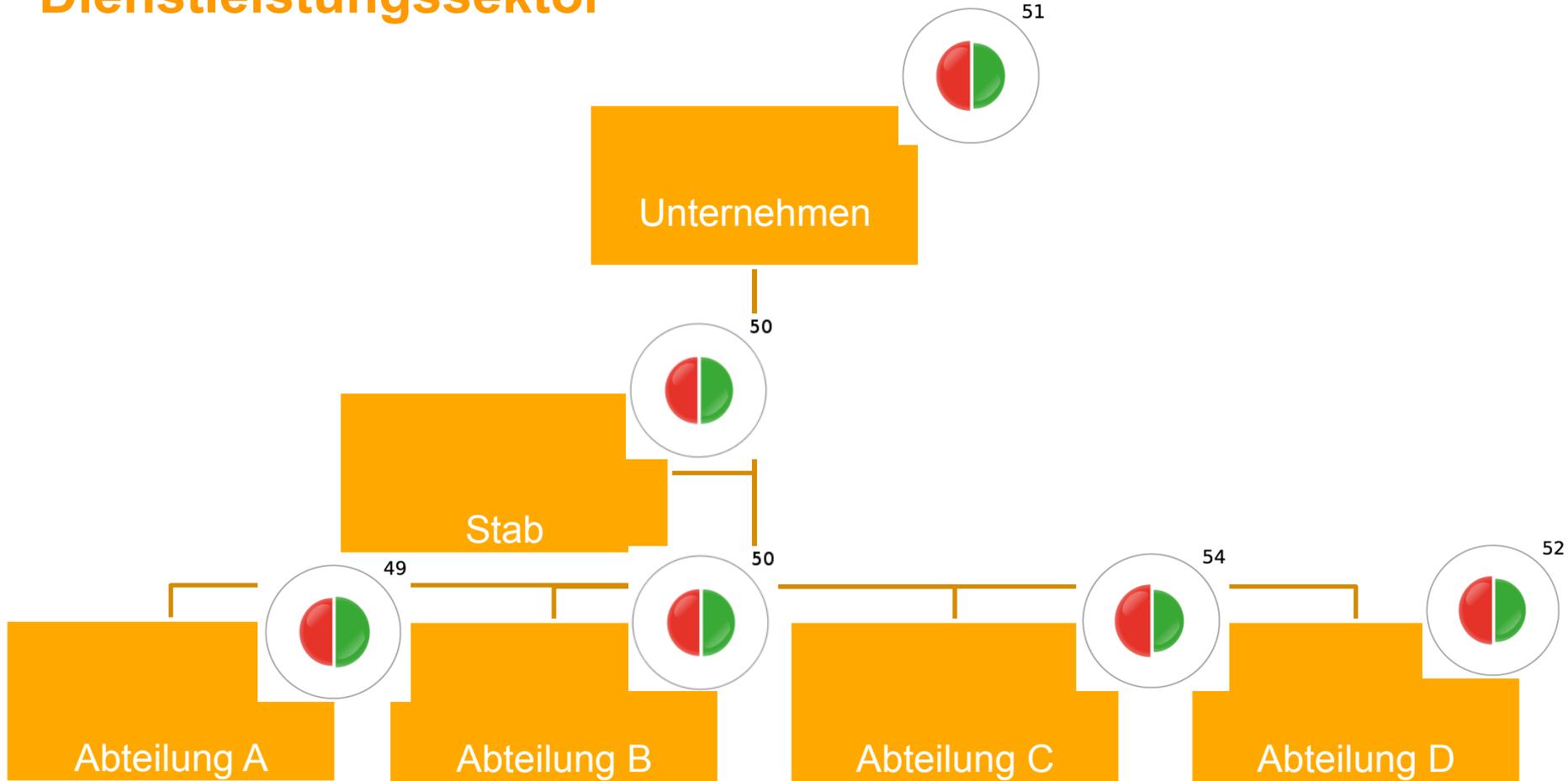
Befinden

50
Job-Stress-Index CH

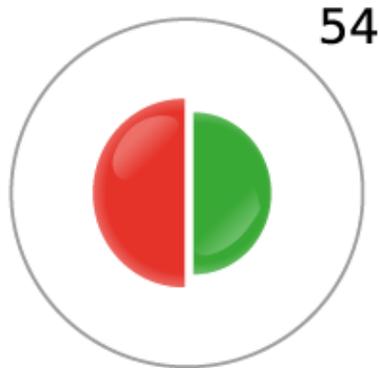
47
Index von Firma Muster

1 Punkt = ca. 400 CHF

Beispiel: Unternehmen im Dienstleistungssektor

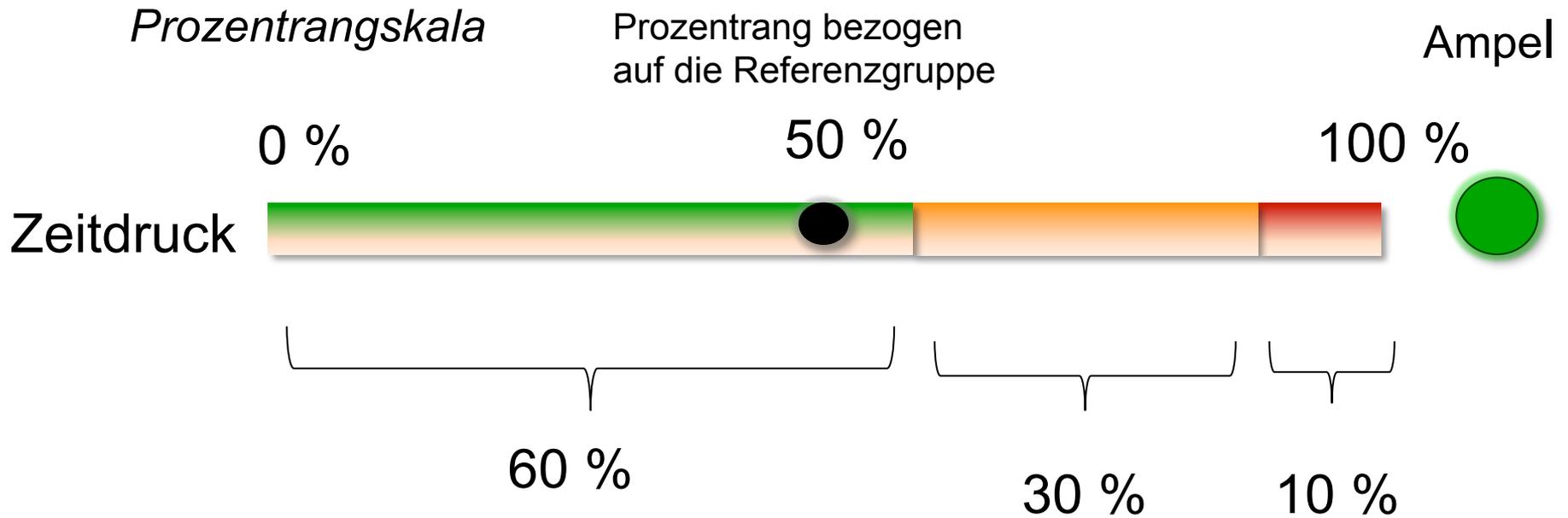


Beispiel: Abteilung C

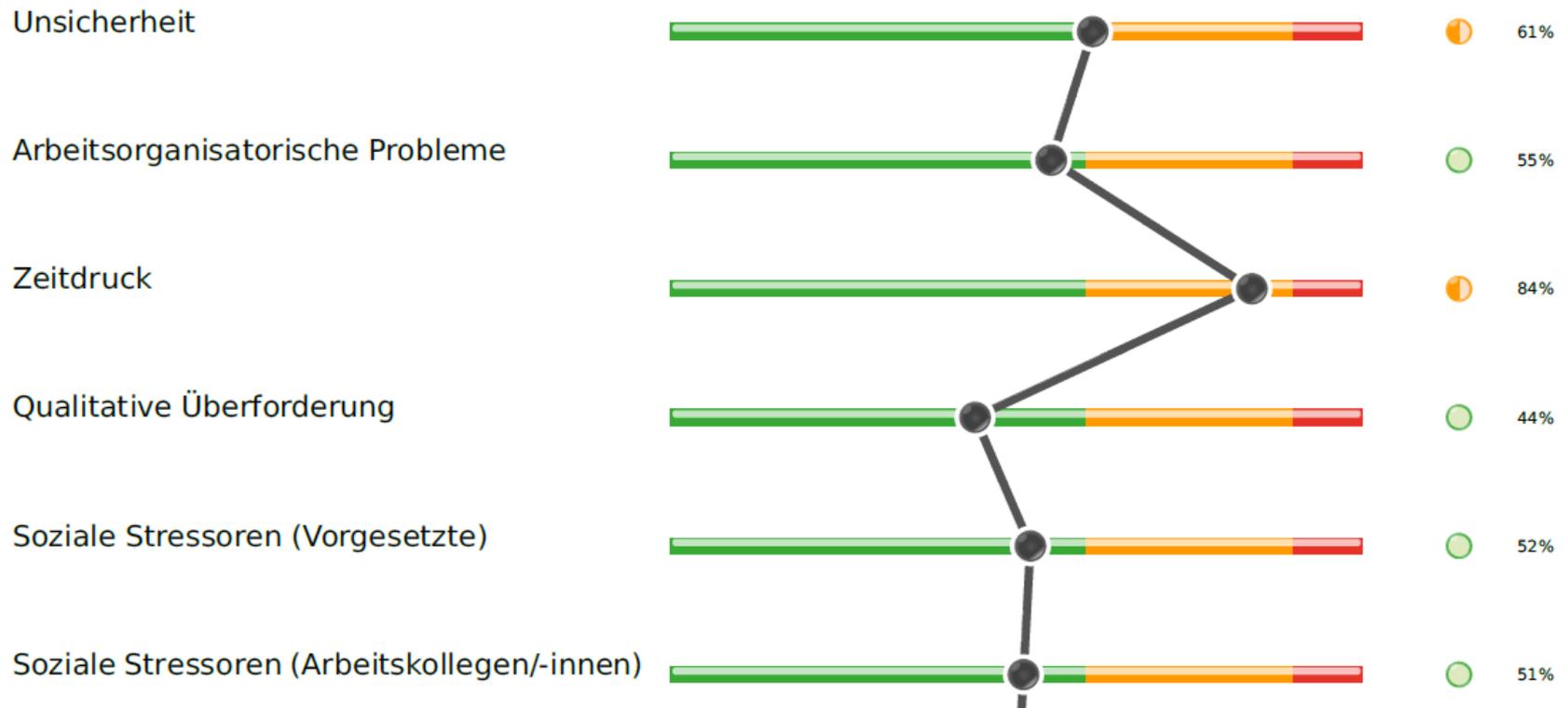


- Abteilung umfasst 120 Mitarbeitende;
davon 30 Kader
- Neues, vor 5 Jahren zugekauftes Geschäftsfeld
- Geschäftsfeld in stark umkämpftem Markt
- Mehrere Führungswechsel in den letzten 5 Jahren

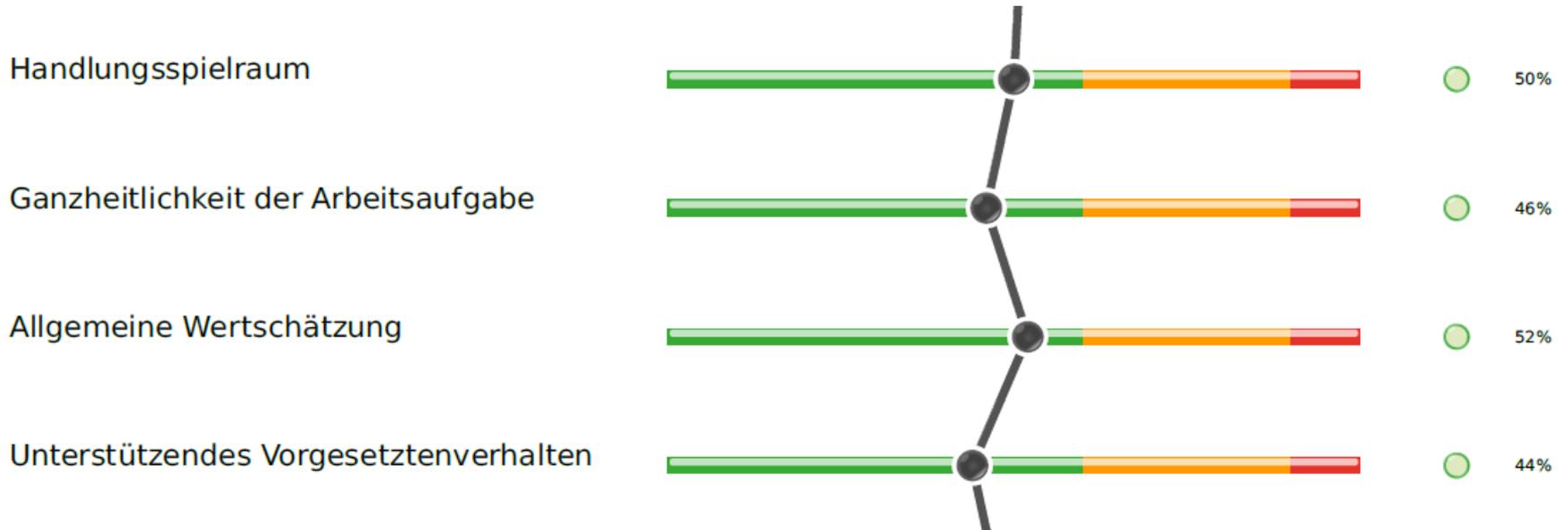
Stressmessung mit S-Tool



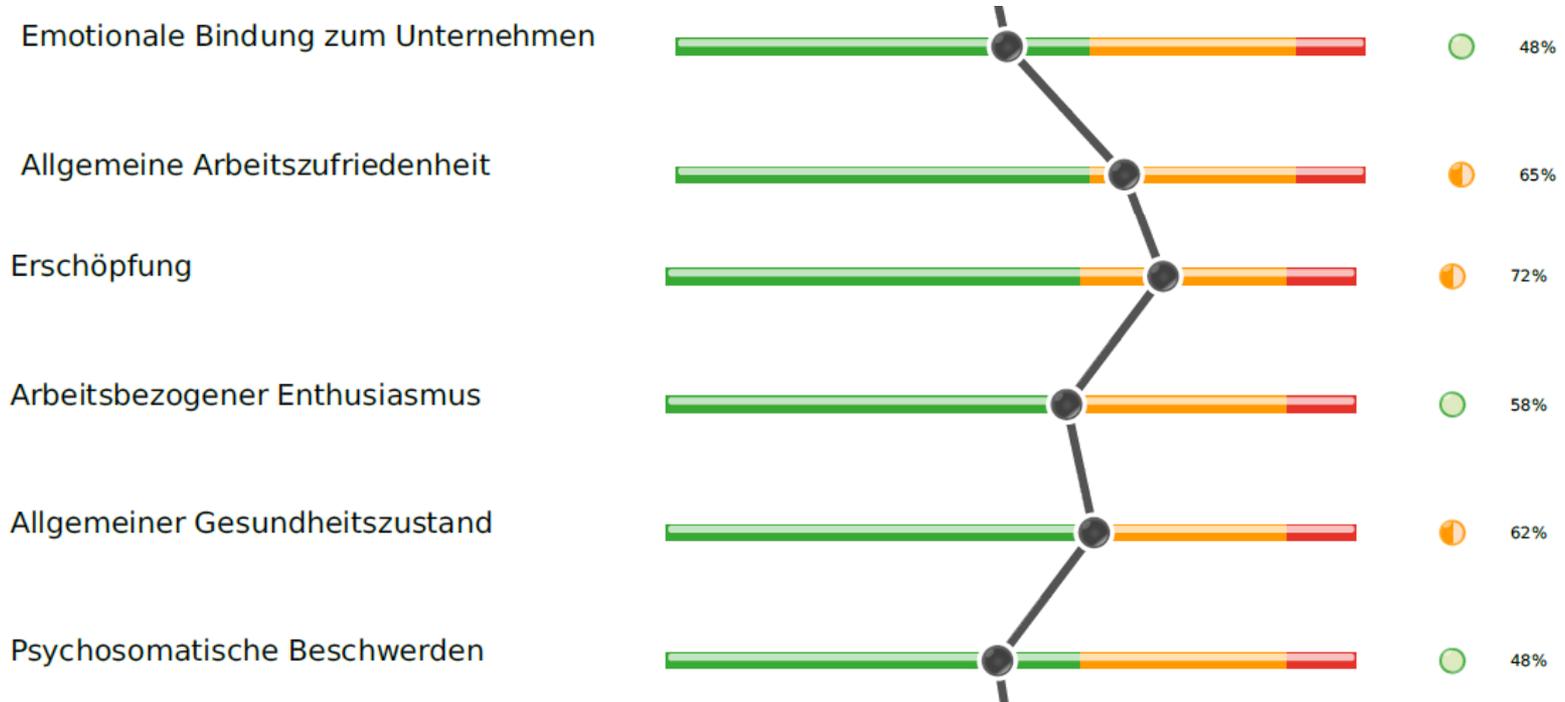
Belastungen: Abteilung C



Ressourcen: Abteilung C



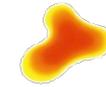
Befinden: Abteilung C



Pause gefällig?

- Augen schliessen, beide Stirnbeinhöcker – zwischen Augenbrauen und Haaransatz leicht berühren. Eine Minute halten.
- Das Halten der beiden Stirnbeinhöckerpunkte, fördert die Durchblutung in den Stirnlappen, wo das rationale Denken stattfindet. Die Reaktion des Gehirns auf Stress wird bei dieser Übung vom limbischen System (ist zuständig für Emotionen) wieder in die vorderen „rational denkenden“ Teile des Gehirns verlagert.
- Übrigens: Mikropausen gibt es auch als Impulsvortrag von Visana





Gruppen-Workshop

- Stellen Sie sich vor, Sie sind Kadermitglied der Abteilung C

- 2 Gruppen:
 - a) Gruppe Rita Buchli
Wie bauen Sie unnötige **Belastungen** ab

 - b) Gruppe Dominique Lötscher:
Wie bauen Sie wertvolle **Ressourcen** auf

 - a) und b): ...und wie würden Sie dafür **vorgehen**?

Praxisbeispiel Visana business



Wer sind wir? Was tun wir?

- Die Visana-Gruppe gehört zu den führenden Kranken- und Unfallversicherern in der Schweiz.
- Visana versichert
 - Privatkunden (Einzelpersonen und Familien)
 - Firmenkunden (Unternehmen, öffentliche Institutionen, Verbände)
- Visana ist ein junger Versicherer mit einer langen Geschichte, entstanden 1996 aus der Fusion von Grütli, Evidenzia und KKB.



Zahlen und Fakten

- Rund 1,2 Mio. Versicherte (davon 570'000 in der Grundversicherung)
- 16'700 Firmen, öffentliche Institutionen und Verbände mit Versicherungsverträgen mit Visana business
- 1'300 Mitarbeitende

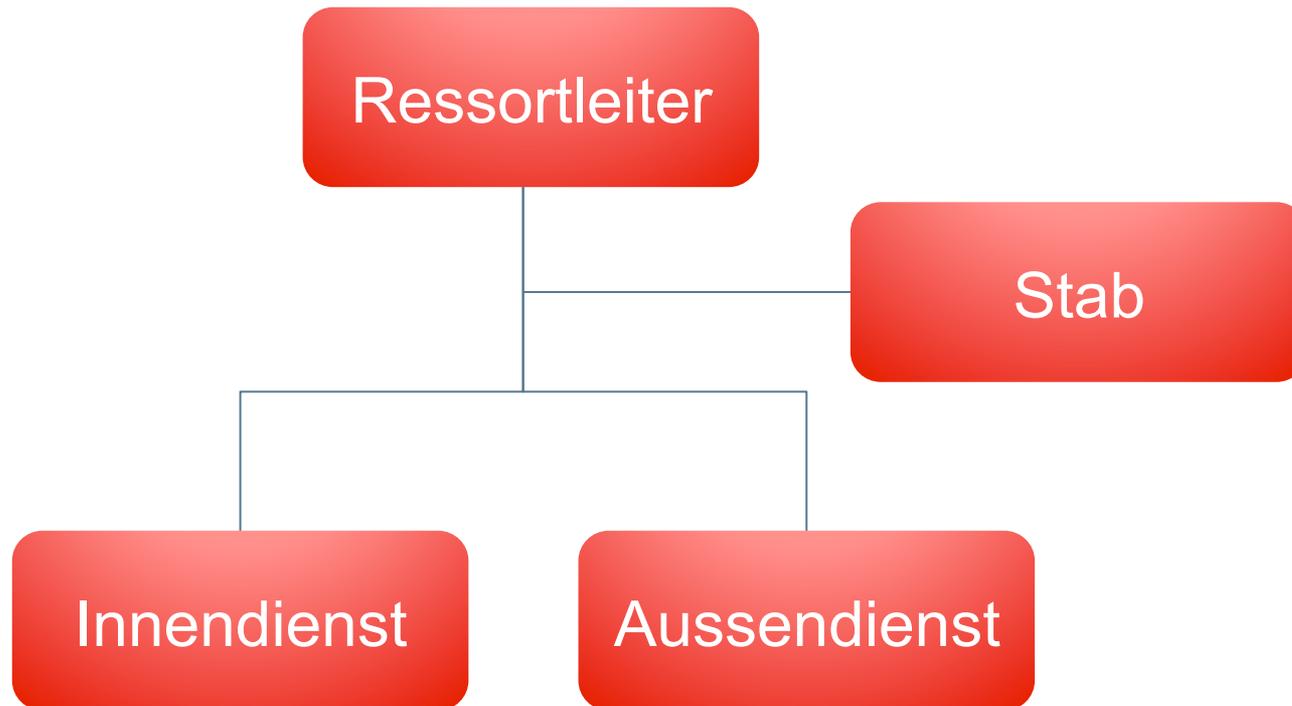


” «Wir sind erfolgsorientiert und bauen auf den Stärken jedes Einzelnen auf. Wir fördern und fordern unsere Mitarbeitenden.»

Marcel Kutter, Leiter Human Resources



Organisation Visana business



Ausgangslage

- Aufgrund Rückmeldungen Mitarbeitendenbefragung kmu-vital und Absenzenradar → Hauptfokus auf Thema Stress
- Stress ist bei Visana business aufgrund des Wachstums (Ressourcenknappheit) DAS Thema
- Stress und psychisches Wohlbefinden stehen in engem Zusammenhang -> Visana business hat in der Mitarbeitendenbefragung kmu-vital in der Skala „Gefühlszustand: emotionale Probleme“ unterdurchschnittlich abgeschnitten



Unsere Erfahrungen: VOR der Befragung

- Commitment GL
- Mittleres Kader involviert
- Gesundheitszirkel abgeholt
- Ungestörte Zeit für Befragung organisiert



Unsere Erfahrungen: WÄHREND der Befragung

- Fragebogen fordert sprachliches Verständnis
- Wichtig: kompetente und vertrauenswürdige Ansprechperson zur Verfügung stellen
- wenig Aufwand:
 - Einrichten der Befragung war einfach, da nur 2 Abteilungen
 - Erinnerungsmail versandt
 - wenige Fragen der MA beantwortet
 - 2 - 3 technische Abklärungen mit Gesundheitsförderung Schweiz



Umfrage S-Tool Visana business

- Durchführungszeitraum: 10.2. – 28.2.2011 (Benchmarks 2010)
- Rücklauf: 53/60 = 88%
- Allgemeine und demographische Daten der Befragten (53):
 - Geschlecht: Frauen = 22; Männer = 31
 - Durchschnittsalter: 43
 - Durchschnittliche Anstellungsdauer: 8 Jahre
 - Durchschnittliche Anstellungsprozente: 90% (36 Personen = 100%)



Gesamtergebnis Visana business

Belastungen	Ressourcen und Stressbewältigung	Einstellungen zur Arbeit und Befinden
<ul style="list-style-type: none"> Umgebungsbelastungen (17%/36%/47%) 	<ul style="list-style-type: none"> Nutzung sozialer Unterstützung (11%/42%/47%) 	<ul style="list-style-type: none"> Emotionale Bindung zum Unternehmen
<ul style="list-style-type: none"> Unsicherheit 	<ul style="list-style-type: none"> Prozedurale Fairness 	<ul style="list-style-type: none"> Negative Gefühle gegenüber dem Unternehmen
<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsorganisatorische Probleme 	<ul style="list-style-type: none"> Soziale Unterstützung 	<ul style="list-style-type: none"> Allgemeine Arbeitszufriedenheit
<ul style="list-style-type: none"> Zeitdruck 	<ul style="list-style-type: none"> Handlungsspielraum 	<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsbezogene depressive Verstimmungen
<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsunterbrechungen 	<ul style="list-style-type: none"> Ganzheitlichkeit der Arbeitsaufgabe 	<ul style="list-style-type: none"> Gedankliche Abgrenzung von der Arbeit
<ul style="list-style-type: none"> Qualitative Überforderung 	<ul style="list-style-type: none"> Zufriedenheit bezüglich Wertschätzung 	<ul style="list-style-type: none"> Psychosomatische Beschwerden
<ul style="list-style-type: none"> Einseitige körperliche Belastungen 	<ul style="list-style-type: none"> Palliatives Coping 	<ul style="list-style-type: none"> Allgemeiner Gesundheitszustand
<ul style="list-style-type: none"> Ungleichgewicht zwischen Anstrengung und Belohnungen 	<ul style="list-style-type: none"> Partizipation 	<ul style="list-style-type: none"> Erholung von der Arbeit
<ul style="list-style-type: none"> Soziale Stressoren (Vorgesetzter) 	<ul style="list-style-type: none"> Unterstützendes Vorgesetztenverhalten 	<ul style="list-style-type: none"> Erschöpfung
<ul style="list-style-type: none"> Emotionale Dissonanz 	<ul style="list-style-type: none"> Selbstwirksamkeitserwartung 	<ul style="list-style-type: none"> Vermindertes Engagement
<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsplatzunsicherheit 	<ul style="list-style-type: none"> Interaktionale Fairness 	<ul style="list-style-type: none"> Verminderte Leistungsfähigkeit
<ul style="list-style-type: none"> Beeinträchtigung Arbeit - Privatleben 	<ul style="list-style-type: none"> Problemorientierte Stressbewältigung 	<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsengagement
<ul style="list-style-type: none"> Kundenbezogene soziale Stressoren 	<ul style="list-style-type: none"> Wertschätzung am Arbeitsplatz 	<ul style="list-style-type: none"> Schlafprobleme
<ul style="list-style-type: none"> Beeinträchtigung Privatleben - Arbeit 	<ul style="list-style-type: none"> Ablehnung 	<ul style="list-style-type: none"> Arbeitsbezogener Enthusiasmus
<ul style="list-style-type: none"> Soziale Stressoren (Arbeitskollegen) 	<ul style="list-style-type: none"> Positive Umdeutung (die guten Seiten sehen) 	<ul style="list-style-type: none"> Folgen der Reisetätigkeit
<ul style="list-style-type: none"> Illegitime Tätigkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> Planen 	



NACH der Befragung

- Reaktion des Gesundheitszirkel auf Gesamtauswertung: es ist alles grün → nun passiert sicher nichts
- Erkenntnis: Details zeigen; auch „fast orange“ anschauen.
- Skalenverständlichkeit: braucht Fachwissen, Vorbereitung nötig, Beispiele haben, was heisst dies bei uns.



Ergebnis Innendienst

Belastungen	Ressourcen und Stressbewältigung	Einstellungen zur Arbeit und Befinden
● Umgebungsbelastungen	● Nutzung sozialer Unterstützung	● Emotionale Bindung zum Unternehmen
● Unsicherheit	● Prozedurale Fairness	● Vermindertes Engagement
● Arbeitsorganisatorische Probleme	● Soziale Unterstützung	● Negative Gefühle gegenüber dem Unternehmen
● Zeitdruck	● Handlungsspielraum	● Allgemeine Arbeitszufriedenheit
● Arbeitsunterbrechungen	● Ganzheitlichkeit der Arbeitsaufgabe	● Arbeitsbezogene depressive Verstimmungen
● Qualitative Überforderung	● Zufriedenheit bezüglich Wertschätzung	● Gedankliche Abgrenzung von der Arbeit
● Einseitige körperliche Belastungen	● Palliatives Coping	● Psychosomatische Beschwerden
● Ungleichgewicht zwischen Anstrengung und Belohnungen	● Partizipation	● Allgemeiner Gesundheitszustand
● Soziale Stressoren (Vorgesetzter)	● Unterstützendes Vorgesetztenverhalten	● Erholung von der Arbeit
● Emotionale Dissonanz	● Selbstwirksamkeitserwartung	● Erschöpfung
● Arbeitsplatzunsicherheit	● Interaktionale Fairness	● Verminderte Leistungsfähigkeit
● Beeinträchtigung Arbeit - Privatleben	● Problemorientierte Stressbewältigung	● Arbeitsengagement
● Kundenbezogene soziale Stressoren	● Wertschätzung am Arbeitsplatz	● Schlafprobleme
● Beeinträchtigung Privatleben - Arbeit	● Ablehnung	● Arbeitsbezogener Enthusiasmus
● Soziale Stressoren (Arbeitskollegen)	● Positive Umdeutung (die guten Seiten sehen)	
● Illegitime Tätigkeiten	● Planen	



Ergebnis Aussendienst

Belastungen	Ressourcen und Stressbewältigung	Einstellungen zur Arbeit und Befinden
● Zeitdruck	● Prozedurale Fairness	● Arbeitsbezogene depressive Verstimmungen
● Arbeitsplatzunsicherheit	● Ganzheitlichkeit der Arbeitsaufgabe	● Verminderte Leistungsfähigkeit
● Illegitime Tätigkeiten	● Nutzung sozialer Unterstützung	● Emotionale Bindung zum Unternehmen
● Unsicherheit	● Soziale Unterstützung	● Negative Gefühle gegenüber dem Unternehmen
● Arbeitsorganisatorische Probleme	● Handlungsspielraum	● Allgemeine Arbeitszufriedenheit
● Arbeitsunterbrechungen	● Zufriedenheit bezüglich Wertschätzung	● Gedankliche Abgrenzung von der Arbeit
● Qualitative Überforderung	● Palliatives Coping	● Psychosomatische Beschwerden
● Umgebungsbelastungen	● Partizipation	● Allgemeiner Gesundheitszustand
● Einseitige körperliche Belastungen	● Unterstützendes Vorgesetztenverhalten	● Erholung von der Arbeit
● Ungleichgewicht zwischen Anstrengung und Belohnungen	● Selbstwirksamkeitserwartung	● Erschöpfung
● Soziale Stressoren (Vorgesetzter)	● Interaktionale Fairness	● Vermindertes Engagement
● Emotionale Dissonanz	● Problemorientierte Stressbewältigung	● Arbeitsengagement
● Beeinträchtigung Arbeit - Privatleben	● Wertschätzung am Arbeitsplatz	● Schlafprobleme
● Kundenbezogene soziale Stressoren	● Ablehnung	● Arbeitsbezogener Enthusiasmus
● Beeinträchtigung Privatleben - Arbeit	● Positive Umdeutung (die guten Seiten sehen)	
● Soziale Stressoren (Arbeitskollegen)	● Planen	



Stand Massnahmen S-Tool

Skala S-Tool	Massnahme	Stand
Illegitime Tätigkeiten	Überprüfung Prozesse	✓
Umgebungsbelastungen	Bauliche Veränderungen	✓
Arbeitsorganisatorische Problem / Zeitdruck	- „blackberry“ für UB's -> „tote“ Zeit nutzen	✓
	- CRM	✓
Nutzung sozialer Unterstützung	Workshop am Let's-go-Day 2011	✓
Emotionale Bindung zum Unternehmen	Wir sind Visana business: Visitenkarten, Hemden, Blöcke etc.	✓
Negative Gefühle gegenüber Unternehmen	- Runder Tisch mit Roland Lüthi	✓
	- Fairness schaffen durch klare Strukturen (Pilot Funktionsstufenregelung)	✓



Stand Massnahmen S-Tool

Ziel 2011	Ist-Wert 2011	Zielerreichung
Krankheitsquote: $\leq 2\%$ (ohne Unfall)	2.67%	Aufgrund eines Langzeitfalls erklärbare Verfehlung
Mitarbeiter-Zufriedenheit > Gesamtvisana (MA-Barometer 2011)	Visana business: 75 Visana: 70	✓
Fluktuation (netto/ bereinigt): $\leq 10\%$	netto: 6,67% bereinigt: 3,33%	✓



Lessons learned

- Befragung erfordert zwingend eine Intervention
- S-Tool Ergebnis kann Reaktionen und Widerstand beim Management auslösen -> Führungspersonen in jedem Schritt involvieren/informieren
- Quick-wins erhöhen Motivation und Mitarbeiterzufriedenheit: „wir werden ernst genommen“
- Projektmanagement (Planung, Kommunikation, Steuern der Umsetzung) bestimmt Erfolg
- Fazit: ein Instrument ist nur so gut, wie es angewendet wird. Bei Beachtung von den obengenannten Rahmenbedingungen ist S-Tool ein ausgezeichnetes Analyseinstrument, welches in die Tiefe geht





Besten Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Für weitere Informationen:

rita.buchli@visana.ch

Visana Services AG

Firmenkunden

Weltpoststrasse 19

3000 Bern 15

dominique.loetscher@promotionsante.ch

Gesundheitsförderung Schweiz

Dufourstrasse 30, Postfach 311, CH-3000 Bern 6

Telefon +41 31 350 04 36 - Telefax +41 31 368 17 00

www.gesundheitsfoerderung.ch