

# IMPRESS

AN INTRODUCTION TO EXCELLENCE AND SELF-ASSESSMENT AS A BASIS FOR  
IDENTIFYING AND REDUCING ORGANISATIONAL STRESS FACTORS

**Stressmanagement als Basis einer  
nachhaltigen Verbesserungsstrategie**

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# IMPRESS - wer war dabei?

Projektleitung 

## Forschung



## Beratung & Schulung



## Wirtschaftstransfer



# Warum IMPRESS?

Der Umgang mit Stress ist nicht nur eine moralische Verpflichtung und eine gute Investition für Arbeitgeber, sondern ein **rechtlicher Imperativ**, der in der [Rahmenrichtlinie 89/391/EWG](#) festgelegt und durch die Rahmenvereinbarungen der Sozialpartner über arbeitsbedingten Stress sowie Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz unterstützt wird.

**European Agency for Safety and Health at Work**

Ende September 2015 verabschiedete die Generalversammlung der Vereinten Nationen auf dem Weltgipfel für nachhaltige Entwicklung 2015 die „Agenda 2030 für nachhaltige Entwicklung“. Ziel 8 der nachhaltigen Entwicklung für 2030 ist dabei das Konzept der menschenwürdigen Arbeit

**Deutsche Gesellschaft für die Vereinten Nationen e.V.**

Menschenwürdige Arbeit wird als Arbeit und als arbeitsbezogener Kontext verstanden, ganz besonders wichtig ist dabei der Aspekt der Einhaltung von Gesundheits- und Sicherheitsstandards und angemessene Verteilung von Arbeitszeit und Arbeitsbelastung.

**International Labour Organisation**



# Einführung zu Stress & Wohlbefinden @Arbeitsplatz

## ➤ **Gesundheit**

- Physische Aspekte der Gesundheit
- Psychische Gesundheit
- Soziale Aspekte der Gesundheit

## ➤ **Psychische Gesundheit**

- Ergebnis der Interdependenz zwischen Individuum und Umwelt
- Unterschiedliche Erfahrungen und Definitionen möglich

## ➤ **Nachhaltigkeit**

- Angemessene Verteilung von Arbeitszeit und Arbeitsbelastung
- Einhaltung von Gesundheits- und Sicherheits-Standards



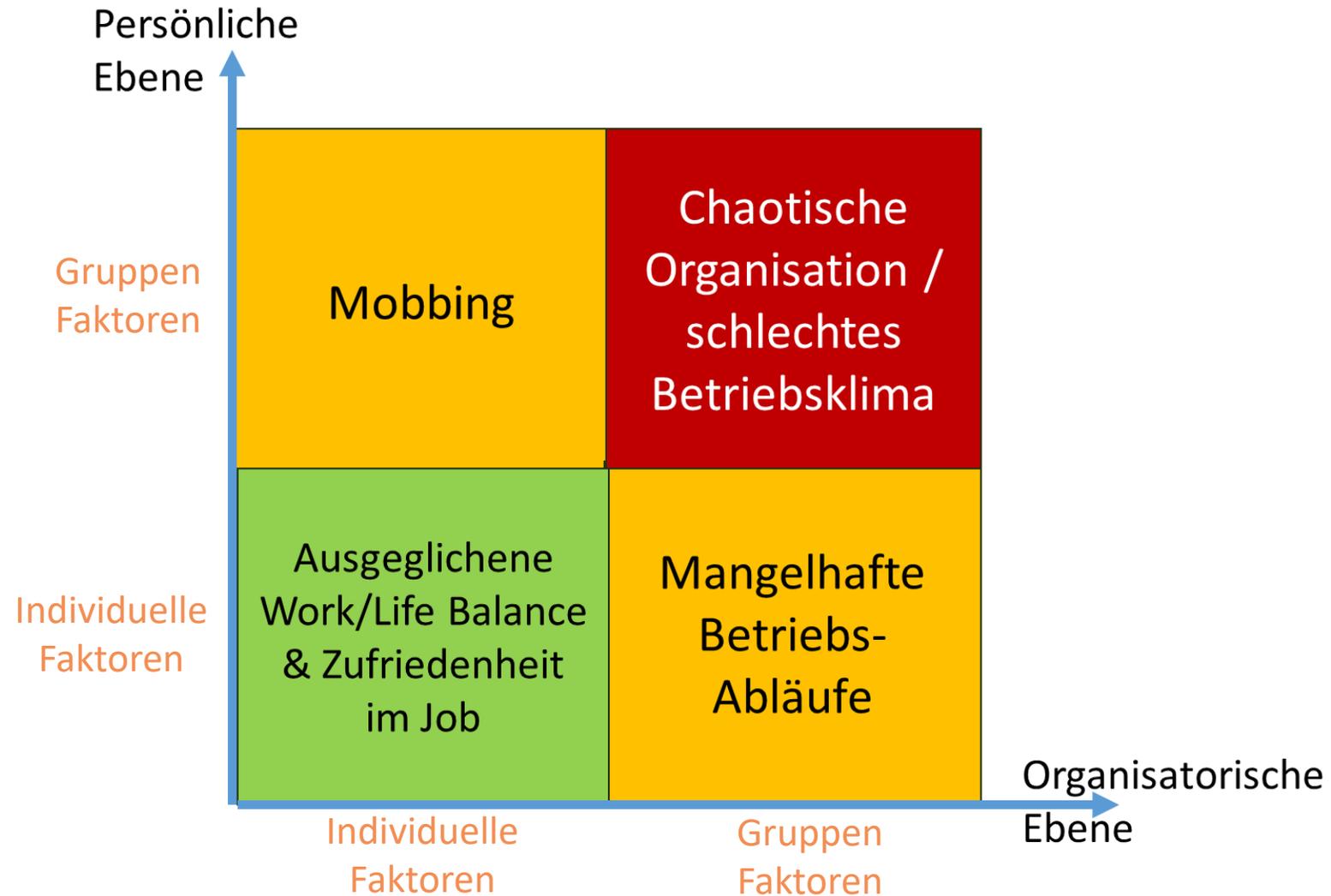
# Einführung zu Stress & Wohlbefinden @Arbeitsplatz

**Relevanz:** Stress verursacht Krankheit bei Personen und Organisationen und wird so zu einem großen wirtschaftlichen Einflußfaktor

- 1. Gesundheitskosten** → Blutdruck, Burnout, Depression, Herz-Kreislauf, ...
- 2. Wirtschaftliche Kosten** → Europa = 617.000 Millionen EUR (Absentismus, Produktivitätsverlust, ...)
- 3. Alarmierende Zunahme** → z.Z.: Stress bei ca. 1/4 aller Manager, 2035: >52%
- 4. Mangelnde Kompetenz im Stressmanagement** → bei gut 2/3 der Firmen

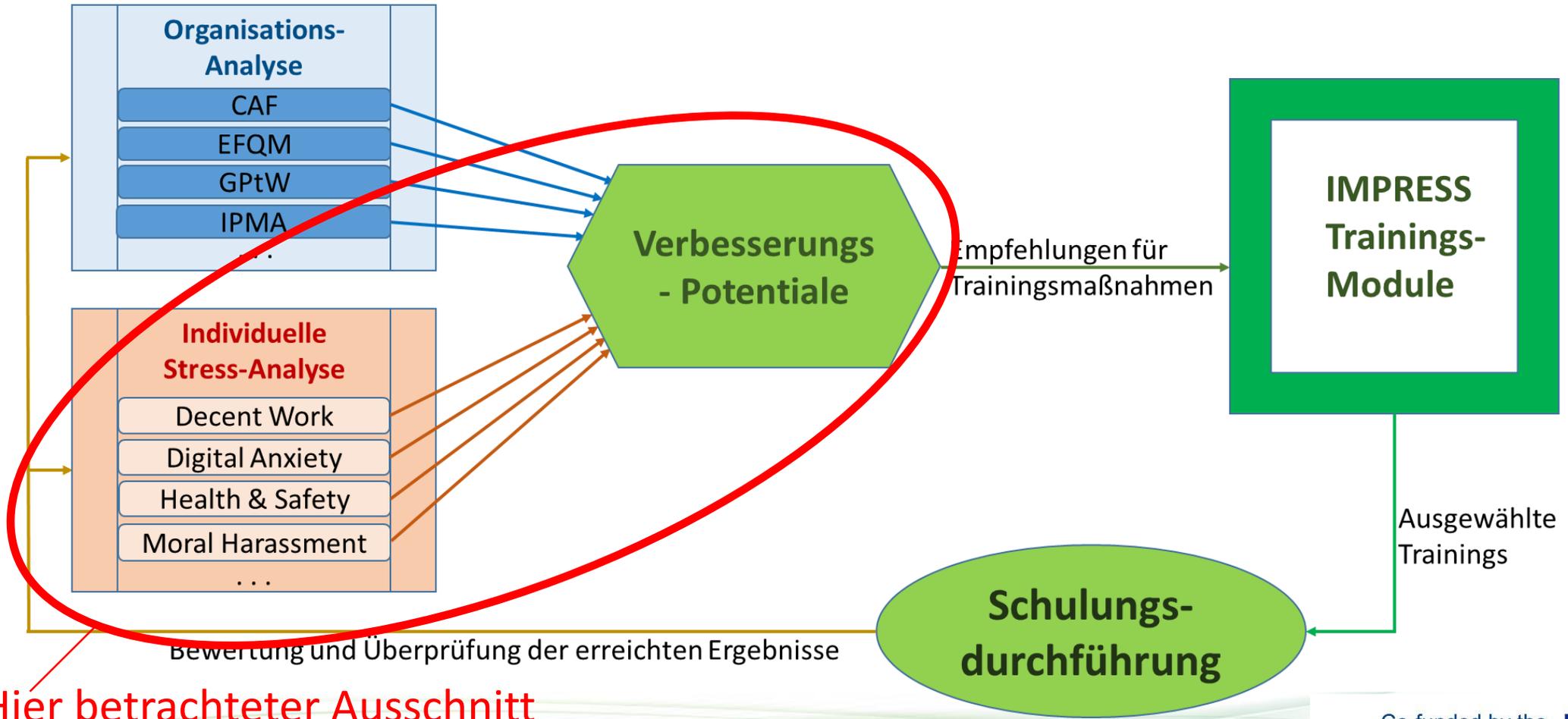


# Einflußfaktoren im Stress Management



# IMPRESS Lösungsarchitektur

## IMPRESS - Stress Management Ansatz

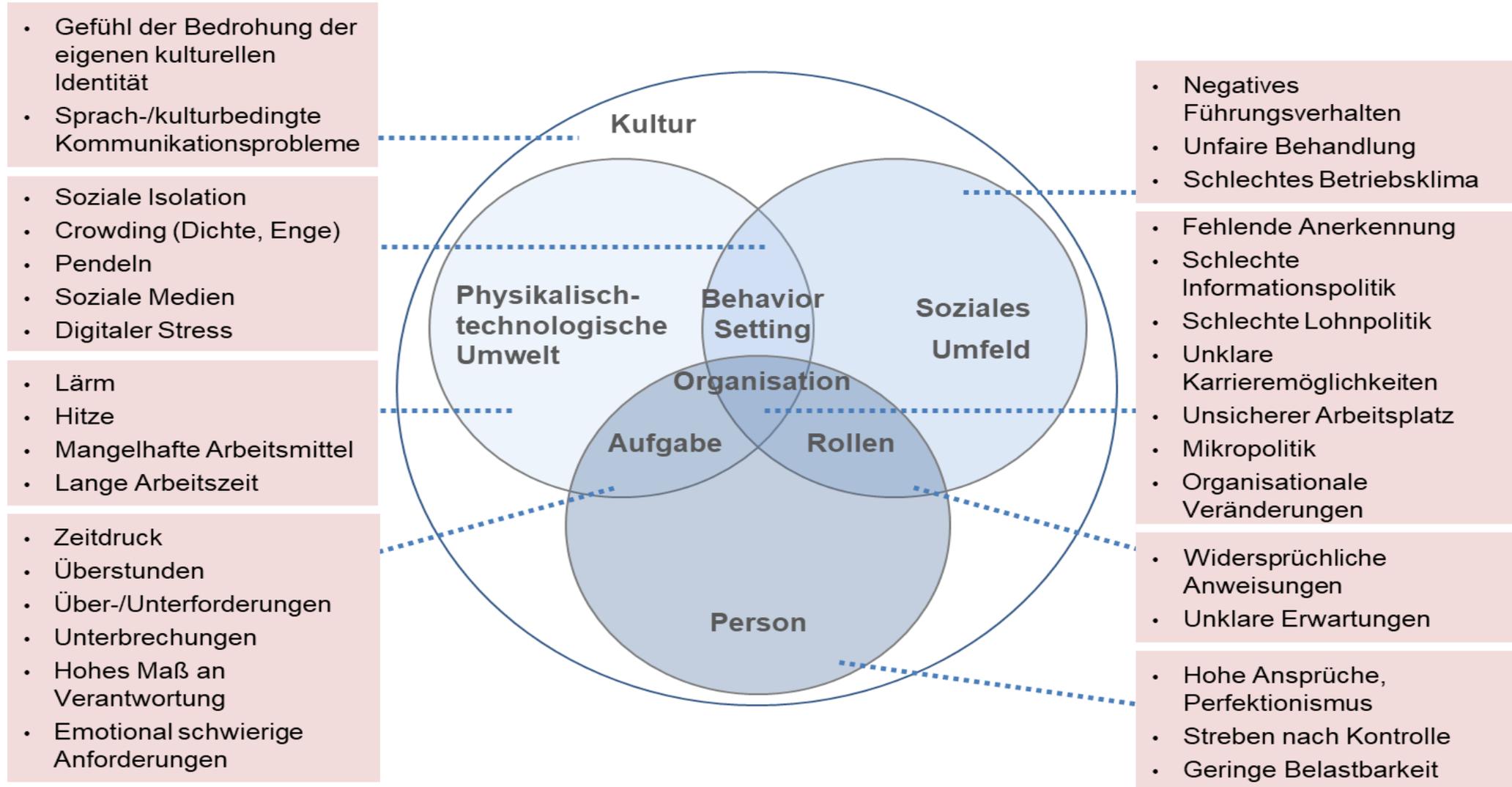


# Was ist Stress?

- Stress ist ein subjektiver, intensiver und unbehaglicher Spannungszustand, mit den Ausprägungen:
  - hoch aversiv
  - subjektiv zeitnah (oder bereits eingetreten)
  - einer subjektiv lang anhaltende Situation
  - sehr wahrscheinlich nicht vollständig handhabbar
  - subjektiv sehr wichtig, möglichst zu vermeiden
- "Stress ist im Allgemeinen mit mehreren lebenswichtigen individuellen physiologischen, psychologischen und Verhaltenssymptomen verbunden"  
(Schuler, 1980, p. 184)
- Stressoren können aus verschiedenen Quellen stammen, z.B. Person, Rollen, soziales Umfeld, Verhaltenssituation, technisches Umfeld, Aufgabe, Organisation, Kultur (Reif, Spieß, & Stadler, 2018)



# Was ist Stress? - Quellen für Stressoren



Reif, J. A. M., Spieß, E., & Stadler, P. (2018). *Effektiver Umgang mit Stress – Gesundheitsmanagement im Beruf*



# Warum und wann fühlen wir uns gestresst?

- Die Reaktionen auf die gleichen Umstände sind von Person zu Person unterschiedlich.
- Manche Menschen können mit hohen Anforderungen besser umgehen als andere.
- Wichtig ist die subjektive Einschätzung der Situation und den Ressourcen des Einzelnen.
- Es ist nicht möglich, aus der Situation allein zu bestimmen, wie viel Stress sie verursachen kann.



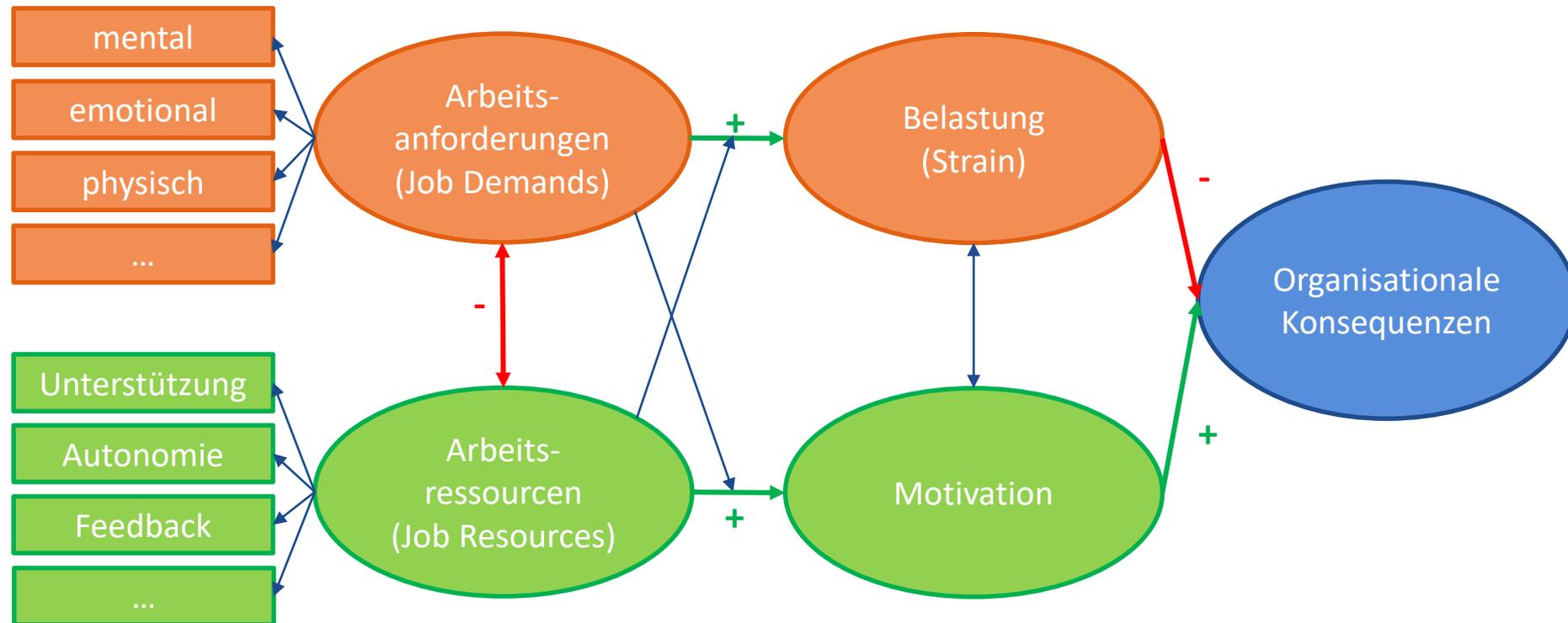
# Was sind Ressourcen und warum brauchen wir sie?

- Menschen nutzen ihre Ressourcen adaptiv, um verschiedene Schwierigkeiten in ihrem Leben zu lösen und ihre Ziele zu erreichen
- Ressourcen können aus verschiedenen Quellen stammen, z.B. Person, Rollen, soziales Umfeld, Verhaltenssituation, technisches Umfeld, Aufgabe, Organisation, Kultur
- Beispiele für Ressourcen: Selbstwirksamkeit, Selbstwertgefühl, Dispositionsoptimismus, Grad der Zielverfolgung, soziale Unterstützung, Wissen
- Ressourcen sind jene Entitäten, die entweder aus eigenem Recht zentral bewertet werden (z.B. Selbstachtung, enge Bindungen, Gesundheit und innerer Frieden) oder als Mittel zur Erlangung zentral bewerteter Ziele dienen (z.B. Geld, soziale Unterstützung und Kredite). (Hobfoll, 2002, p. 307)



# Arbeitsbezogene Faktoren

Jeder Arbeitsplatz besteht aus Eigenschaften, die entweder die Belastung (Arbeitsanforderungen) oder die Motivation (Arbeitsressourcen) erhöhen



*Bakker & Demerouti, 2007*



## Die Selbstbewertungs-Lösung: persönlich & firmenbezogen



# Persönliches Stress Factor Assessment

Willkommen zum 'Stress-Faktoren Assessment' (Personal Edition)

Stressoren aus dem Bereich Aufgabe und Tätigkeit (Thema 1 / 12)

Bitte lesen Sie sich die folgenden Fragen durch und denken Sie bei der Beantwortung an Ihre derzeitige Arbeitssituation

**Zeitdruck**

In welchem Ausmaß verursacht dieser Aspekt bei Ihnen **STRESS**?

überhaupt nicht    sehr wenig    **zum Teil**    in hohem Maß    in sehr hohem Maß

Wie häufig ist dieser Aspekt im letzten Monat bei Ihnen aufgetreten?

nie    selten    manchmal    **oft**    sehr oft

← Zurück    Weiter [oder Enter-Taste] →

**IMPRESS**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Verwendete Schriftarten (selbst-gehostet): **Open Sans**: Digitized data copyright 2010-2011, Google Corporation (Apache License, version 2.0) **Saira Extra Condensed**: Copyright 2016 The Saira Project Authors (omnibus.type@gmail.com) (SIL Open Font License, 1.1)

Willkommen zum 'Stress-Faktoren Assessment' (Personal Edition)

Im Folgenden sehen Sie eine Übersicht Ihrer Stressfaktoren, sortiert nach der höchsten Belastung und Häufigkeit. Durch Klick auf eine Tabellenüberschrift können Sie die Sortierung ändern.

| #   | Stressfaktoren   | Belastung | Häufigkeit | # |
|-----|--|-----------|------------|---|
| 1.1 | Zeitdruck  | 2         | 3          | ● |
| 1.2 | Multitasking (mehrere Dinge gleichzeitig bearbeiten müssen)  | 3         | 3          | ● |
| 1.3 | häufige Unterbrechungen  | 4         | 4          | ● |
| 1.4 | ständige Überflutung mit Informationen   | 5         | 3          | ● |
| 1.5 | Übernehmen neuer oder ungewohnter Aufgaben   | 2         | 2          | ● |
| 1.6 | die Arbeit führt ständig zu neuen Situationen, die bewältigt werden müssen   | 3         | 4          | ● |
| 1.7 | häufiges Auftreten von neuen Problemen und Situationen, bei denen nicht klar ist, wie sie am besten gelöst werden können | 5         | 2          | ● |
| 1.8 | sehr verschiedene Ziele haben, die mich dazu zwingen mit vielen verschiedenen Informationen zurechtzukommen              | 4         | 3          | ● |
| 2.1 | schlechte oder mangelhafte Arbeitsumgebung (z.B. Beleuchtung, Temperatur, Belüftung, Lärm, Schmutz)                      | 2         | 4          | ● |
| 2.2 | fehlende Ressourcen (z.B. Zeit, Budget, Personalkapazität), die man für die zugewiesene Arbeit braucht                   | 4         | 3          | ● |

← Zurück    Zu den Ressourcen →

**IMPRESS**

Verwendete Schriftarten (selbst-gehostet): **Open Sans**: Digitized data copyright 2010-2011, Google Corporation (Apache License, version 2.0) **Saira Extra Condensed**: Copyright 2016 The Saira Project Authors (omnibus.type@gmail.com) (SIL Open Font License, 1.1)



# Firmenbezogenes Stress Factor Assessment

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://goatest.ibk-software.eu/Assessment/Fill/f78a4123-ad81-4206-a880-6eb74d65f7f4>. The user is logged in as C.-Andreas Dalluege (IBK - Teamleiter). The assessment is titled 'CAD SFA Test' and shows 'Beantwortete Fragen (100%)' and '106 aus 106'. The progress bar is at 100%. The assessment steps are: 1. Assessment auswählen, 2. Assessment konfigurieren, 3. Assessment durchführen (current step), 4. Verbesserungsplanung, 5. Berichte generieren, 6. Aktueller Status.

The assessment content is as follows:

**Aufgabe und Tätigkeit**

- Arbeitsbedingungen und Arbeitsabläufe
- Teamklima und Zusammenarbeit - Teil 1
- Teamklima und Zusammenarbeit - Teil 2
- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Einstellungen und Verhaltensweisen
- Unternehmenskultur und Kommunikation
- Kontrolle und Klarheit
- Führung und soziale Unterstützung
- Gesundheit und Stress
- Einsatzbereitschaft und Zufriedenheit

**Zeitdruck**

- Multitasking (mehrere Dinge gleichzeitig bearbeiten müssen)
- häufige Unterbrechungen
- ständige Überflutung mit Informationen
- Übernehmen neuer oder ungewohnter Aufgaben
- die Arbeit führt ständig zu neuen Situationen, die bewältigt werden müssen
- häufiges Auftreten von neuen Problemen und Situationen, bei denen nicht klar ist, wie sie am besten gelöst werden können
- sehr verschiedene Ziele haben, die mich dazu zwingen mit vielen verschiedenen Informationen zurechtzukommen
- ständig andere Aufgaben vernachlässigen müssen, um einen guten Job zu machen

**In welchem Ausmaß verursacht dieser Aspekt bei Ihnen STRESS?**

überhaupt nicht | sehr wenig | zum Teil | in hohem Maß | in sehr hohem Maß

**Wie häufig ist dieser Aspekt im letzten Monat bei Ihnen aufgetreten?**

nie | selten | manchmal | oft | sehr oft

Kommentare (0)

Verbesserungspotentiale (0)

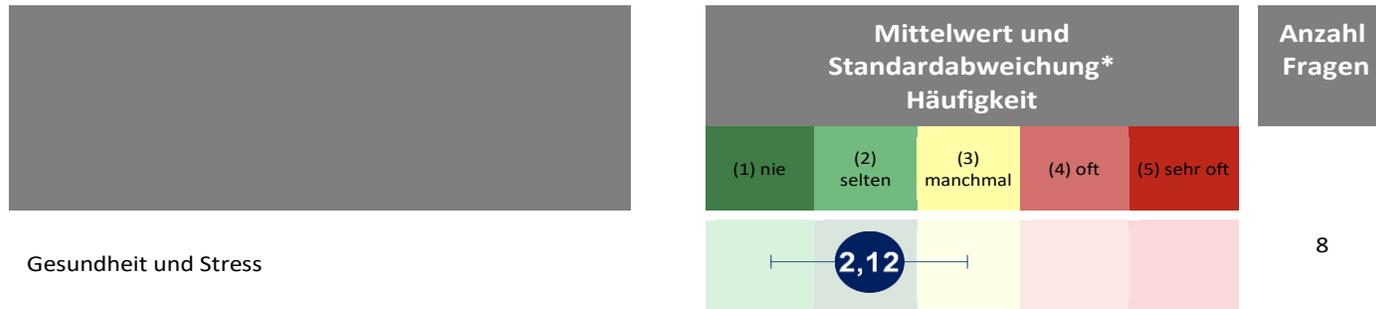
Weiter



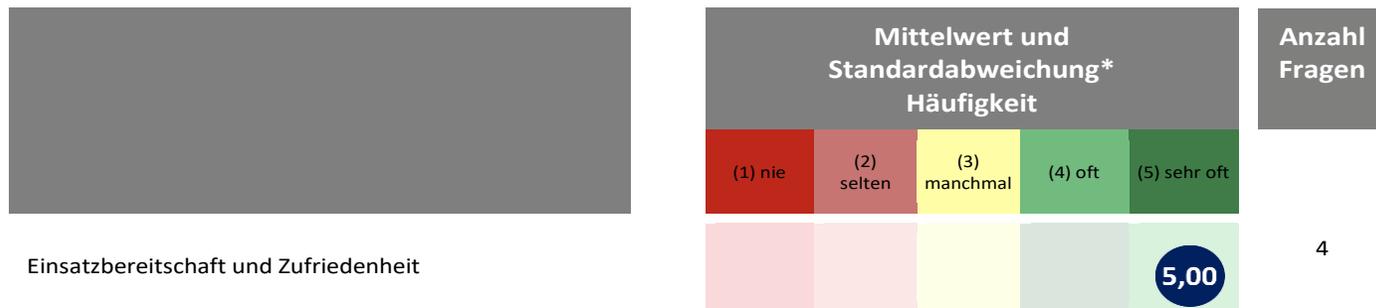
# Persönlicher Stress Factor Report - 1

## Stress- und Zufriedenheitslevel

Wie gestresst bin ich?



Wie zufrieden bin ich?

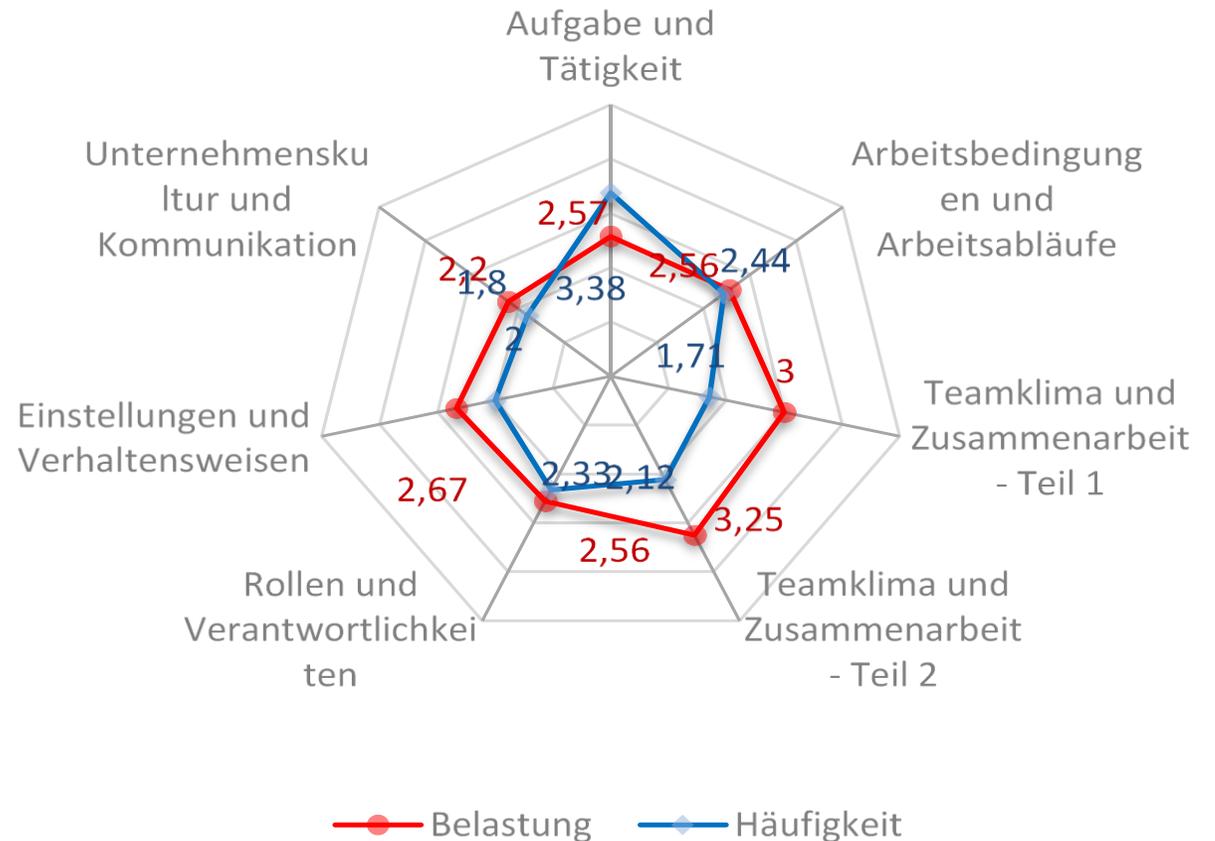


# Persönlicher Stress Factor Report - 2

## Übersicht Stressoren

### Was stresst mich?

Unter Stressoren versteht man Faktoren, die Stress auslösen können. Hier sind niedrige Werte in den Items für die Stressoren anzustreben, da in diesem Fall der Stressor als wenig belastend wahrgenommen



# Persönlicher Stress Factor Report - 3

| Stressoren aus dem Bereich 'Aufgabe und Tätigkeit'   |   | Belastung<br>(Benchmark<br>) | Häufigkeit<br>letzter Monat<br>(Benchmark) |
|--|---|------------------------------|--|
| Zeitdruck  |    | 3 (3,3)                      | 4 (3)                                      |
| häufige Unterbrechungen  |    | 3 (3,0)                      | 3 (3)                                      |
| Multitasking (mehrere Dinge gleichzeitig bearbeiten müssen)  |    | 3 (3,5)                      | 3 (3)                                      |
| häufiges Auftreten von neuen Problemen und Situationen, bei denen nicht klar ist, wie sie am besten gelöst werden können |    | 3 (3,0)                      | 2 (2,7)                                    |
| die Arbeit führt ständig zu neuen Situationen, die bewältigt werden müssen   |    | 2 (2,8)                      | 4 (2,3)                                    |
| ständige Überflutung mit Informationen   |   | 2 (3,1)                      | 4 (4)                                      |
| Übernehmen neuer oder ungewohnter Aufgaben   |  | 0 (2,8)                      | 4 (4)                                      |
| sehr verschiedene Ziele haben, die mich dazu zwingen mit vielen verschiedenen Informationen zurechtzukommen              |  | 2 (2,9)                      | 3 (3)                                      |



# Persönlicher Stress Factor Report - 4

## Was kann ich gegen meinen Stress tun?

| Stress-Faktoren   |   | Was genau verstehen Sie darunter? | Was könnten Sie konkret zu diesem Aspekt tun? | Was könnte Ihr Unternehmen konkret zu diesem Aspekt tun? |
|---|---|-----------------------------------|---|--|
| Aufgabe und Tätigkeit                                       |   |                                   |   |  |
| Zeitdruck   | ● |                                   |   |  |
| häufige Unterbrechungen                                     | ● |                                   |   |  |
| Multitasking (mehrere Dinge gleichzeitig bearbeiten müssen) | ● |                                   |   |  |



# Organisations-Analyse – zusätzliche Themen

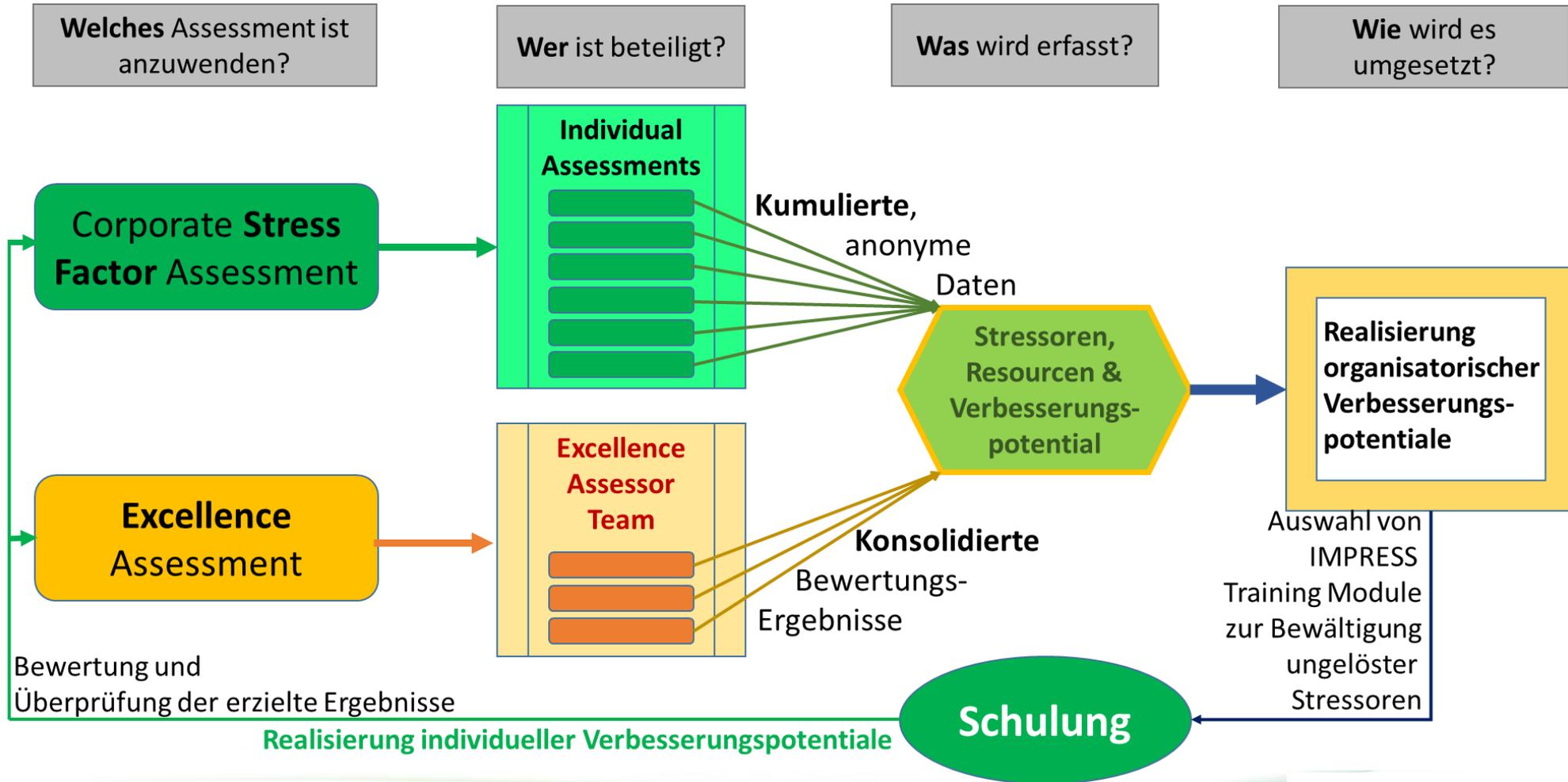
## Diagnose der eigenen Abteilung/Organisation und Verbesserungs-Projektplanung zu Stress und Ressourcenmanagement

- Was sind die allgemeinen Stressoren Ihrer Organisation/Abteilung?
- Über welches Potential verfügen Ihre Mitarbeiter?
- Wie sieht Ihr Projektplan zum Stressabbau und Ressourcenmanagement aus?
- Haben Sie eine Umsetzungsstrategie?
- Wie definieren Sie Ziele?
- Wer ist beteiligt, wer betroffen?
- Wie bewerten Sie Maßnahmen?

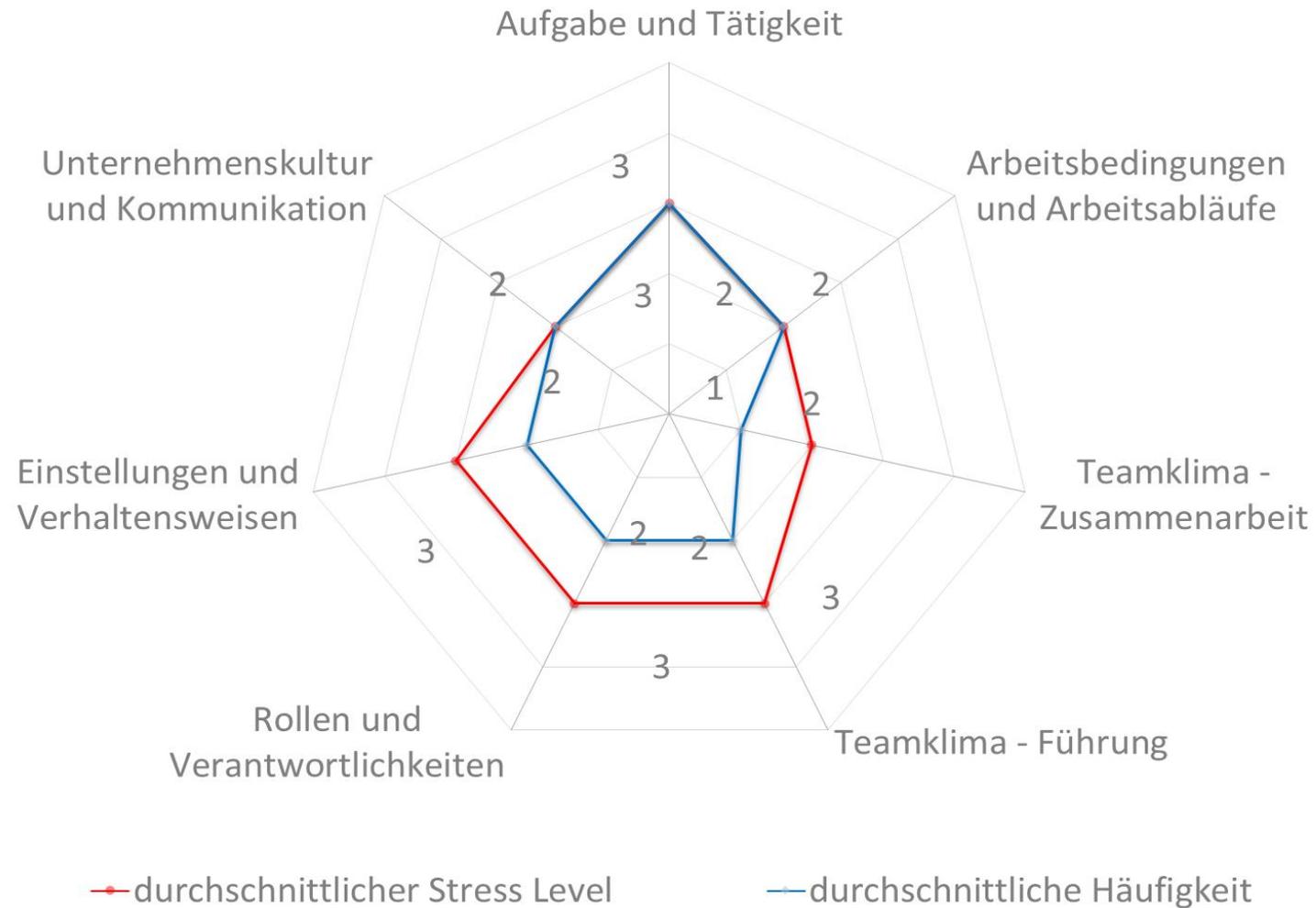


# Umsetzungsprozeß bei der Organisations-Analyse

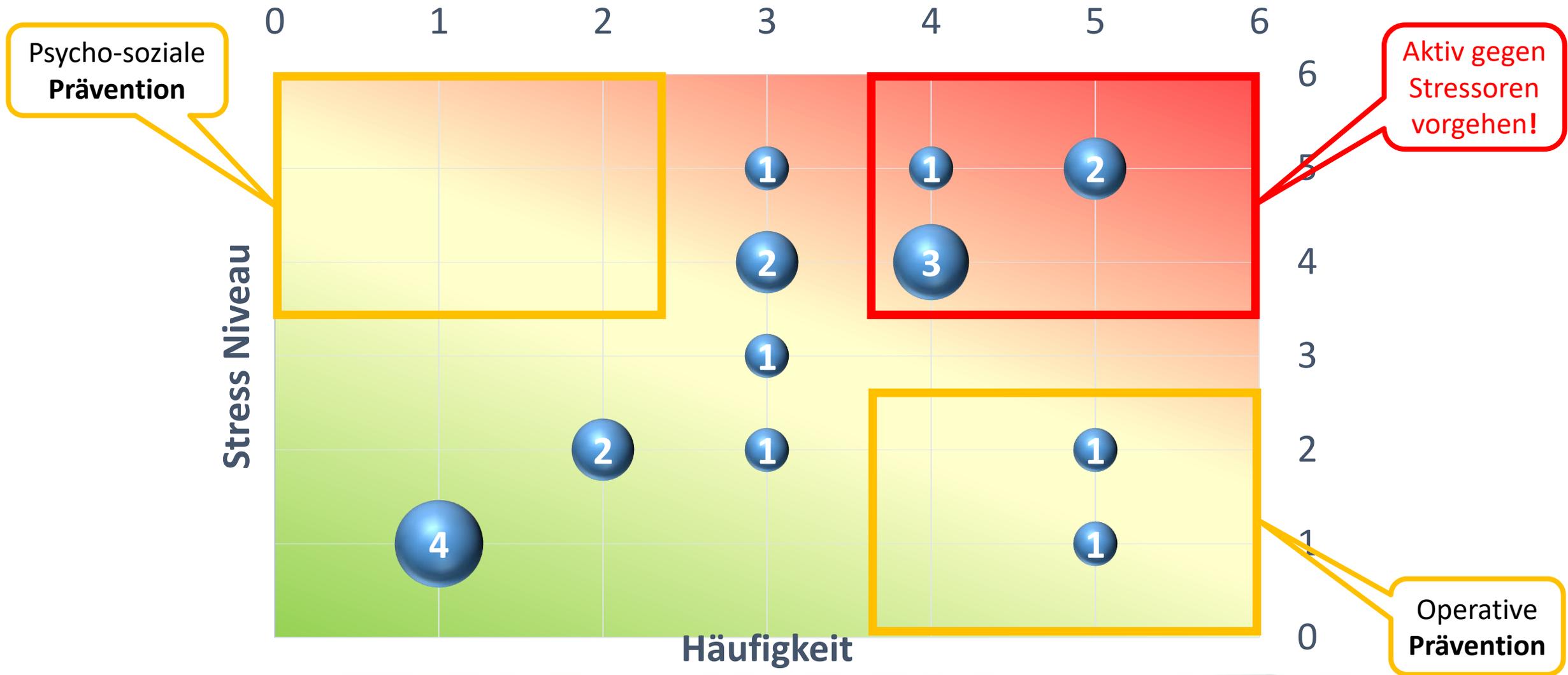
## IMPRESS – Corporate Stress Management Solution



# Organisations-Analyse – Ergebnis-Übersicht: Stressoren



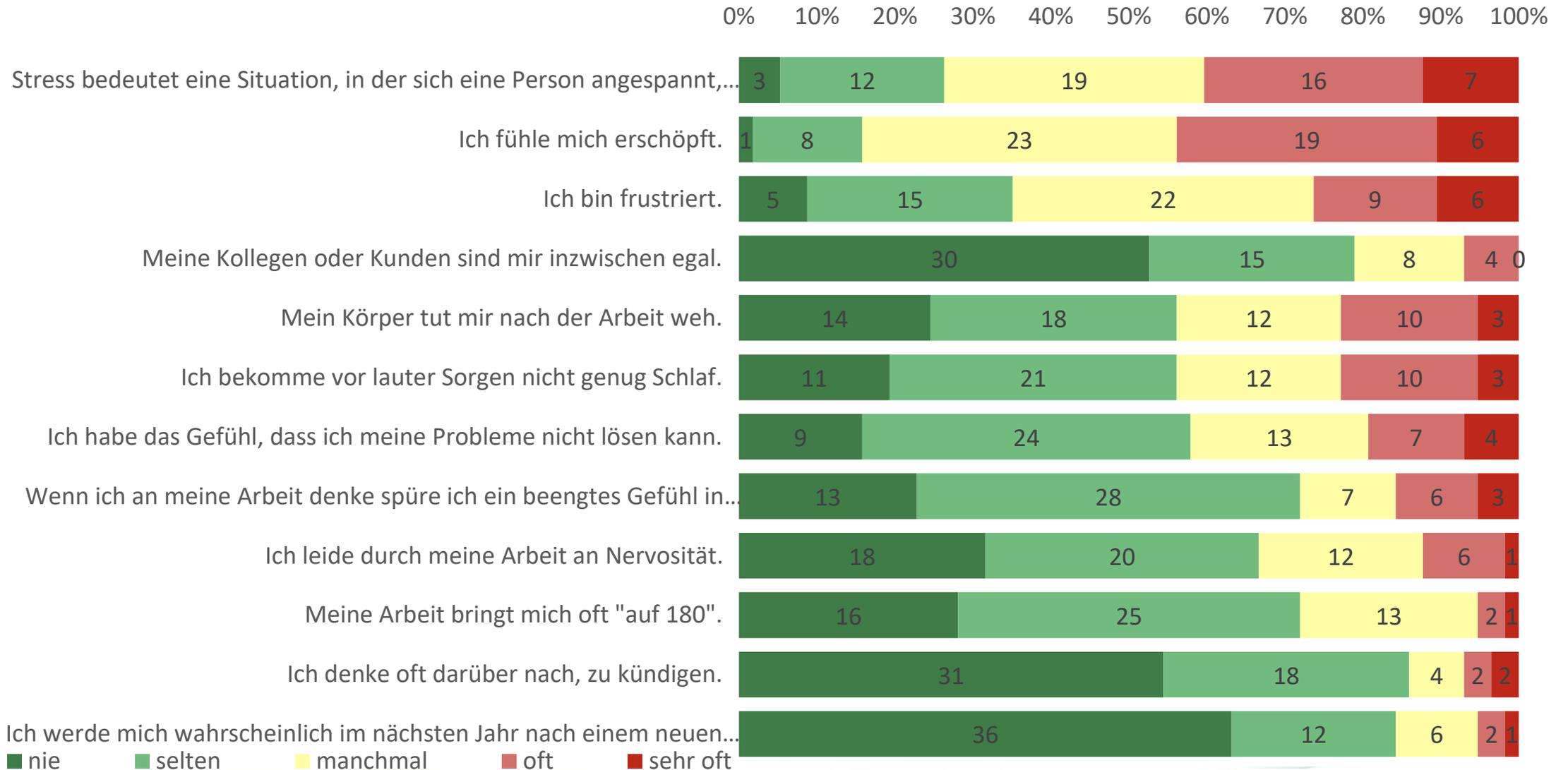
# Organisations-Analyse – Stress-Vorsorge & -Vermeidung



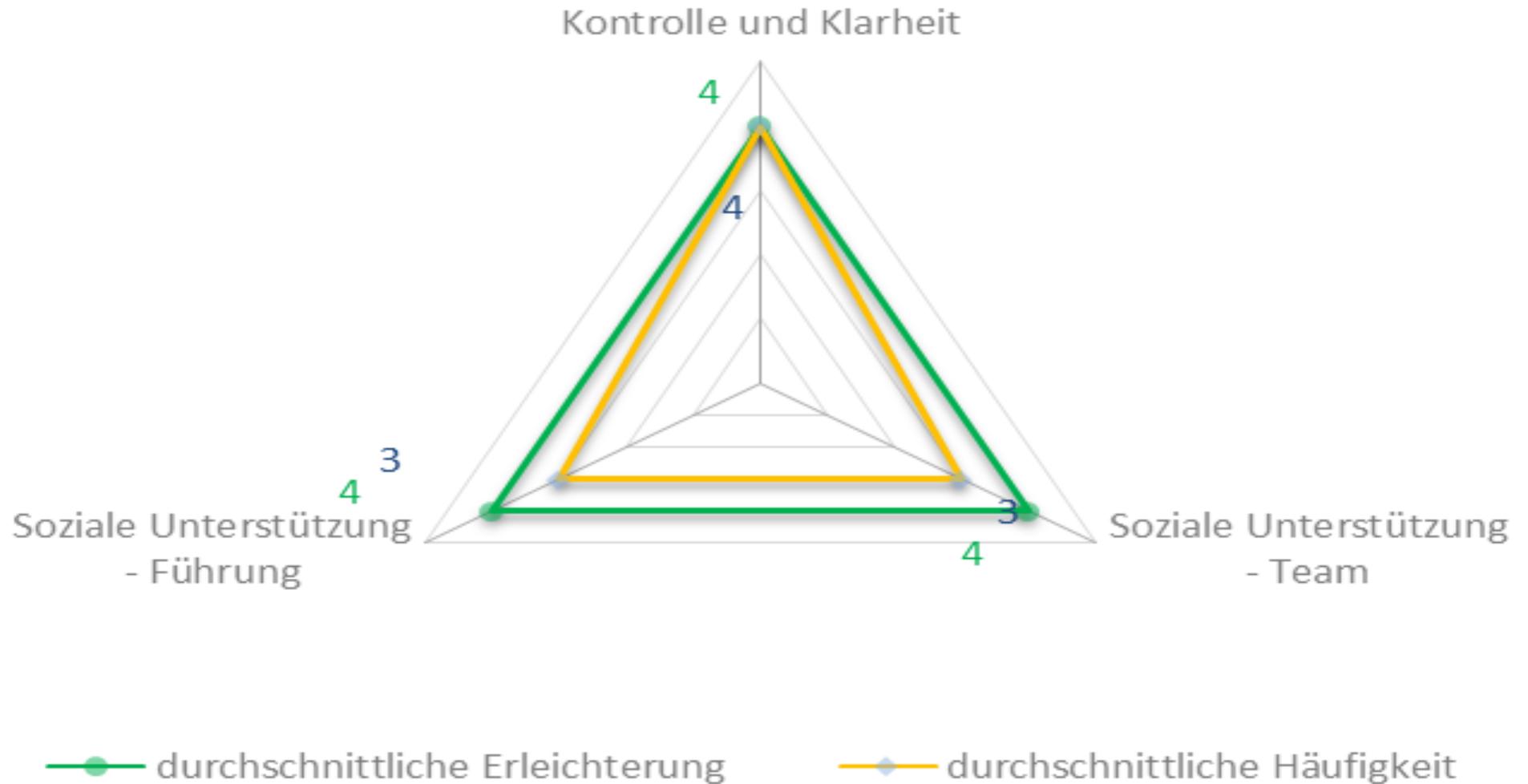
Quelle: IMPRESS Corporate Stress Factor Assessment



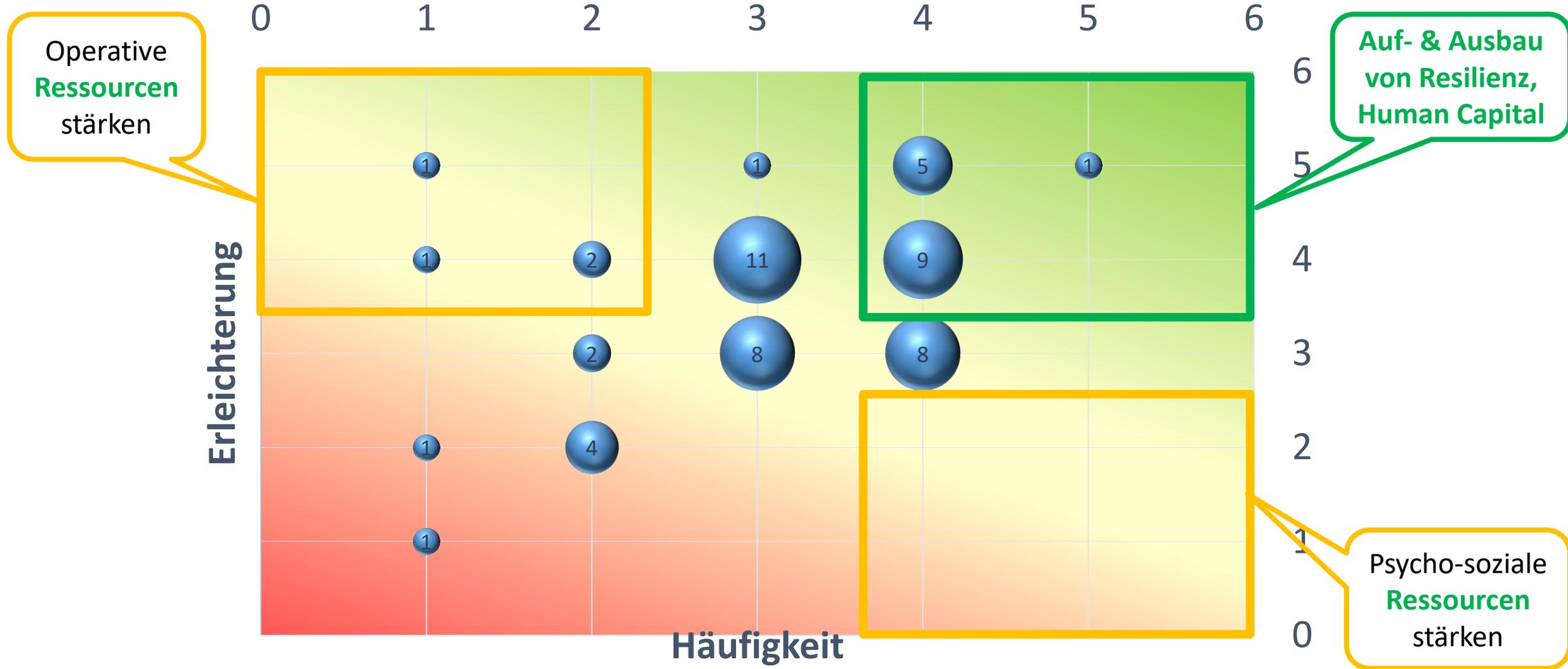
# Organisations-Analyse – akkumulierte Stressoren



# Organisations-Analyse – Ergebnis-Übersicht: Ressourcen



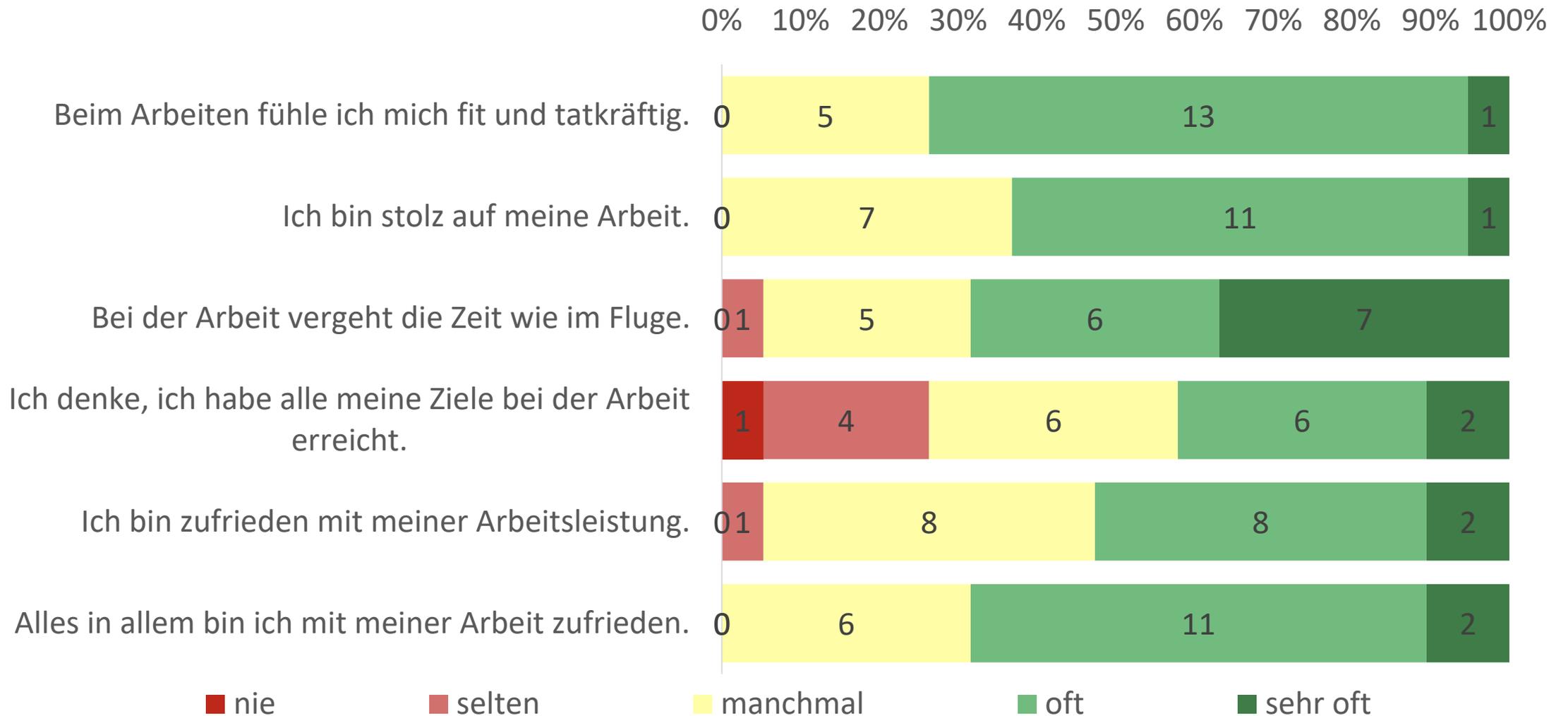
# Organisations-Analyse – Ressourcen-Pflege & -Ausbau



Quelle: IMPRESS Corporate Stress Factor Assessment



# Organisations-Analyse – akkumulierte Ressourcen



# Generieren & Sammeln von Verbesserungsideen

Eigenverantwortliche  
Maßnahmen

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://goatest.ibk-software.eu/Assessment/Fill/f78a4123-ad81-4206-a880-6eb74d65f7f4?itemGuid=2d6aaffa-5460-4643-b2d>. The page title is 'CAD SFA Test' and it shows 'Beantwortete Fragen (100%) 106 aus 106'. A progress bar at the top indicates the current step is '4 Verbesserungsplanung'. A pop-up window titled 'Verbesserungsvorschläge' is open, displaying a survey question: 'häufige Unterbrechungen'. The question asks for concrete measures to take in a situation where this aspect occurs. The user has entered 'Skype auf Abwesend stellen oder Telefon "Stumm" wenn ich mal 1 Std konzentriert arbeiten muss'. There are checkboxes for 'anonymisiert für das Verbesserungsvorschlagswesen freigegeben' and 'Was könnte Ihr Unternehmen konkret zu diesem Aspekt tun?' with the answer 'Test2'. Buttons for 'Ignorieren' and 'Speichern' are visible.

Maßnahmen  
der  
Organisation



# Priorisierung von Verbesserungsvorschlägen in GOA

The screenshot shows the GOA-WorkBench web application interface. The browser address bar displays the URL: <https://goatest.ibk-software.eu/Improvement/Prioritisation/f78a4123-ad81-4206-a880-6eb74d65f7f4>. The user is logged in as 'CAD (IBK - Teamleiter)'. The main navigation bar shows seven steps: 1. Assessment auswählen, 2. Assessment konfigurieren, 3. Assessment durchführen, 4. Konsolidieren, 5. Verbesserungplanung (highlighted in orange), 6. Berichte generieren, and 7. Aktueller Status. Below the navigation bar, there are three tabs: 'Liste der Verbesserungsvorschläge (5 von 5)', 'Priorisierung der Vorschläge', and 'Verbesserungsprojekte anlegen'. A checkbox labeled 'bereits priorisierte Vorschläge ausblenden' is present. The main content area displays a table of improvement suggestions with columns for 'Kriterium', 'Verbesserungsvorschlag', 'Nutzen', 'Kosten', and 'Veröffentlicht'. A 'Speichern' button is located below the table. The GOA-WorkBench logo is visible in the bottom left corner, and the footer contains the copyright information: '© IBK Management Solutions GmbH (1999-2020), GOA-WorkBench® (web-20.6.18.3)'.

| Kriterium | Verbesserungsvorschlag   | Nutzen          | Kosten          | Veröffentlicht         |
|-----------|--|-----------------|-----------------|------------------------|
| 2         | Bessere Schulung der Mitarbeiter der tatsächlichen GDPR Anforderungen, inklusive besseres Verständnis des diese auch intern anzuwenden, z.B. Sicherstellung keine Betriebsdaten über Sprachassistenten zu verraten | Bitte auswählen | Bitte auswählen | 28.08.2019<br>18:22:28 |
| 2, 1      | Bessere Koordination mit externen Projektpartnern, z.B. Kommunikationsprotokolle, Projekt-Risiko-Management, etc.  | Bitte auswählen | Bitte auswählen | 28.08.2019<br>18:17:38 |
| 1         | Projektplanungstool einführen mit Ressourcen tracking  | Bitte auswählen | Bitte auswählen | 28.08.2019<br>18:14:10 |
| 1         | Test3  | Bitte auswählen | Bitte auswählen | 28.08.2019<br>18:06:13 |
| 1         | Test2  | Bitte auswählen | Bitte auswählen | 28.08.2019<br>18:03:20 |



# Von der Verbesserungsidee zum Projektauftrag

GOA-WorkBench® port

https://goatest.ibk-software.eu/Improvement/Details/1

ARD Tagesschau Amazon de Amazon co uk eBay 14-Tage-Wetter WI

1 Assessment auswählen 2 Assessment konfigurieren 3 Assessment durchführen 4 Konsolidieren 5 **Verbesserungsplanung**

Projekt Titel:  
Social Media Filter

Verbesserungsvorschlag:  
Disallow Social Media at the Workplace

**Status**

Autonomie Level 1

Strategie

Aufgaben / Ziele

Erwartete Ergebnisse

Organisation

Projektmitglieder

Benötigte Ressourcen

Meilensteine

Erreichte Ergebnisse

Support

Autorisierung am: 27.06.2020

durch: ASt

Projektmanager: CAD

Status: Neu

Fortschritt: Im Plan

Start: 28.06.2020

Anschlag: 28.07.2020

Budget: 200

Kosten (EUR): 0

Implementierungsbereich: Alle

Speichern Zurück

GOA-WorkBench® port

https://goatest.ibk-software.eu/Improvement/Details/1

ARD Tagesschau Amazon de Amazon co uk eBay 14-Tage-Wetter WI

Hallo, CAD (IBK - Teamleiter) Deutsch Logout

OSFA

1 Assessment auswählen 2 Assessment konfigurieren 3 Assessment durchführen 4 Konsolidieren 5 **Verbesserungsplanung** 6

Projekt Titel:  
Social Media Filter

Verbesserungsvorschlag:  
Disallow Social Media at the Workplace

Status

Strategie

Aufgaben / Ziele

Erwartete Ergebnisse

Organisation

Projektmitglieder

**Benötigte Ressourcen**

Meilensteine

Erreichte Ergebnisse

Support

| Erforderliche Ressource | Verwendungsbeschreibung | Anbieter | Nutzungszeit |
|-------------------------|-------------------------|----------|--------------|
|                         |                         |          |              |
|                         |                         |          |              |
|                         |                         |          |              |

+ Weitere hinzufügen

Speichern Zurück

Projekt-Auftrag



# Berichtswesen

Viele  
Berichtsformate,  
u.a. Ideen zum  
Stressmanagement  
geordnet nach den  
EFQM Kriterien

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://goatest.ibk-software.eu/Reporting/Index/155478b8-63f4-4ce6-b5bc-4b519e0f7d1d>. The page title is "Bericht generieren - OSFA". A progress bar at the top indicates the current step is "6 Berichte generieren".

The main content area is titled "Ihre Berichte:" and contains a table with the following columns: "Reportart", "Mein Bericht", and "Konsolidierter Team-Bericht".

| Reportart   | Mein Bericht                              | Konsolidierter Team-Bericht |
|---|---|-----------------------------|
| Stress-Faktoren Assessment Report                           | <a href="#">web</a> <a href="#">.docx</a> | <a href="#">.docx</a>       |
| Interventionsideen (relevanteste Stressoren und Ressourcen) | <a href="#">.docx</a>                     |                             |
| Interventionsideen (alle Daten)                             | <a href="#">.docx</a>                     | <a href="#">.docx</a>       |
| Interventionsideen (nach Excellence Kriterien sortiert)     |   | <a href="#">.docx</a>       |
| INK Report  |   | <a href="#">.docx</a>       |
| NFQ Report  |   | <a href="#">.docx</a>       |
| ESQF Report   |   | <a href="#">.docx</a>       |
| ISO 29990 Report  |   | <a href="#">.docx</a>       |
| ISO 9004 Report   |   | <a href="#">.docx</a>       |
| Liste der priorisierten Vorschläge                          |   | <a href="#">.xlsx</a>       |
| Liste der Verbesserungsprojekte                             |   | <a href="#">.xlsx</a>       |

Below the table, there is a section titled "Bericht mit Benchmark" with the following text: "Sie können den statistischen Teil Ihres Assessments anonym für ein europaweites Benchmarking zur Verfügung stellen. Im Gegenzug dafür erhalten Sie ein Benchmark-Profil, mit dem Sie Ihre Daten mit den Daten aller am Benchmark teilnehmenden Nutzer vergleichen können." There is a checkbox labeled "Ich bin einverstanden und teile meine anonymisierten Ergebnisse".



# IMPRESS Projekt Links

## Homepage IMPRESS Projekt:

<http://www.excellence-in-stress-management.eu/>

## Pers. Self-Assessment:

<http://www.ibk-projects.eu/IMPRESS/StressEval>

## E-Learning Module:

<https://impresstraining.eu/>

## GOA Manual online:

<https://www.ibk-software.eu/documentation/GOA-WorkBench>

## Validierung: INDIVIDUAL ASSESSMENT

<http://www.portaldeencuestas.com/encuesta.php?ie=210728&ic=40&c=46d45>

## Validierung: CORPORATE ASSESSMENT

<http://www.portaldeencuestas.com/encuesta.php?ie=210730&ic=40&c=6a8bf>





Herzlichen Dank für

Ihre Aufmerksamkeit!



**IMPRESS**