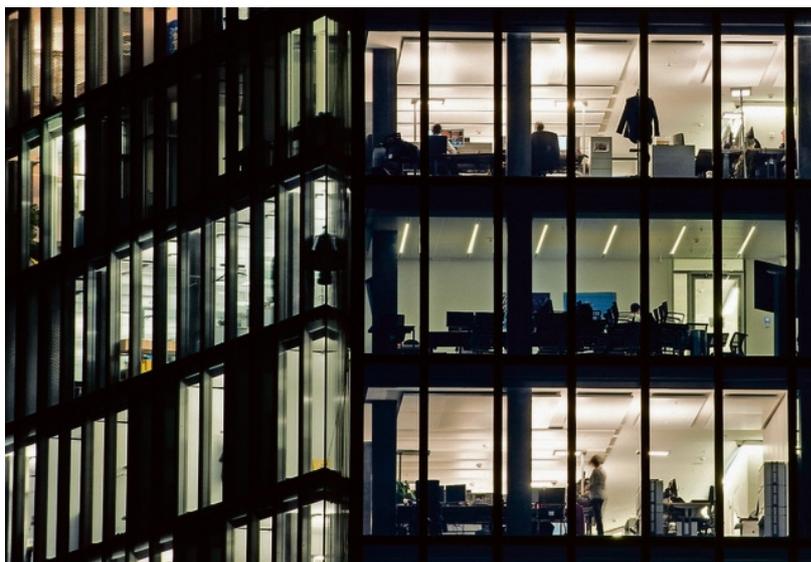


Der Stress bei der Arbeit nimmt zu

Aggressive Kunden und belastende Arbeitszeiten machen immer mehr Arbeitnehmenden zu schaffen. Das zeigt die erste Auswertung einer Seco-Studie bei 400 Unternehmen.



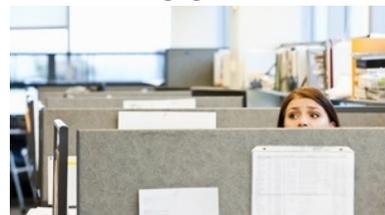
Nachtarbeit ist ein gewichtiger Stressfaktor: Büros im Zürcher Prime Tower. Foto: Ennio Leanza (Keystone)

Dem Parlament liegt ein Vorschlag des Ständerats Konrad Graber (CVP, LU) vor, der das Verbot für Sonntagsarbeit abschaffen und die Regeln zur Ruhezeit und Nachtarbeit stark beschneiden will. In diesem Kontext ist Tagesanzeiger.ch/Newsnet ein vierseitiges Dokument zugespielt worden. Es trägt den Titel «Studie zum Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, erste Resultate» des Staatssekretariats für Wirtschaft (Seco) und stammt vom April.

Andreas Valda
Bundeshausredaktor
@ValdaSui 28.09.2016

Artikel zum Thema

Was tun Sie gegen Stress?



Recht & Konsum Bei ihren Betriebskontrollen achten die Arbeitsinspektoren besonders auf psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz. Unternehmen müssen nachweisen, was sie zum Schutz vorkehren. [Mehr...](#)
Von Andrea Fischer 07.03.2016

Branchen mit besonders hohem Stressrisiko

Anteil Unternehmen mit vielen gestressten und überlasteten Mitarbeitern
(Werte über 8 bei einer Skala von 1 bis 12)



TA-Grafik mrue/Quelle: Seco

Die Öffentlichkeit hat davon nichts erfahren. Empfänger des Papiers waren nur Arbeitsämter und Betriebe, «die zum zweiten Mal befragt» wurden, erklärt das **Seco**. Man wolle das Resultat jetzt nicht kommentieren. 400 Unternehmen in der ganzen Schweiz werden befragt, davon die Hälfte Firmen mit 20 bis 200 Angestellten, ein Drittel Grossunternehmen und 12 Prozent Kleinfirmen. Das Resultat der vier Jahre dauernden Studie, die bis 2018 läuft, werde erst «nach Fertigstellung publiziert». Ob Angestellte oder bloss die Personalchefs befragt wurden, ist nicht klar. Das Seco lehnt es ab, dies zu präzisieren.

Am interessantesten sind die Stressursachen. Wissenschaftler nennen sie «psychosoziale Risikofaktoren». Gefragt wird, welche ein Risiko sind. Am häufigsten genannt wurde «der Kontakt mit schwierigen Kunden». 61 Prozent der befragten Firmen nannten dies als Ursache. Am zweithäufigsten genannt wurden «belastende Arbeitszeiten» (43 Prozent).

Prävention ist nicht einfach

Die Lausanner Professorin für Arbeitsmedizin Brigitta Danuser ist erstaunt. «Dass 43 Prozent der Befragten über belastende Arbeitszeiten als Stressursache klagen, ist unglaublich viel.» Sie vergleicht den Wert mit ersten Stressstudien Anfang der 2000er-Jahre. «Damals wurden Zahlen von unter 20 Prozent verzeichnet. Ich beobachte ein ungeheures Wachstum stressbedingter Ursachen für arbeitsbedingte Krankheiten», sagt die Wissenschaftlerin, die Mitglied der Eidgenössischen Arbeitskommission ist.

Bis Mitte der 90er-Jahre sank die durchschnittliche Wochenarbeitszeit der Angestellten. Seit etwa 20 Jahren weite sie sich im Umfang wieder aus, sagt Danuser. Sie könne nicht beliebig wachsen. «Ab einer Wochenarbeitszeit von 50 Stunden sind durch **Arbeit** verursachte Krankheiten ursächlich nachweisbar. Ab 60 Stunden sind die arbeitsbedingten Beschwerden gross, und die Todesfallrate steigt.» Solche natürlichen, körperlichen Grenzen zu überschreiten, räche sich früher oder später, sagt Danuser, weil Arbeitnehmer weniger intensiv arbeiten – der Arbeitsrhythmus sinkt – oder sie krank werden.

Danuser hat auch der zweite Wert überrascht. Dass 61 Prozent über schwierigen Kundenkontakte klagen, habe mit einer zunehmenden Zahl aggressiver Kunden zu tun. Die Beziehung Kunde - Anbieter sei insgesamt angespannt geworden, weil Kunden die versprochene Leistung einforderten. «Von klein auf lernen Kinder, dass wer mehr reklamiert, zu mehr kommt. Darauf setzen sie im Erwachsenenalter als Kunden», sagt Danuser. Die Prävention gegen diesen Stressfaktor sei nicht einfach und je nach Branche unterschiedlich zu beantworten. «Beispielsweise können im Sozialbereich bessere Schulungen oder die räumliche Trennung von Kunde und Berater eine Lösung sein.»

Privater Stress wirkt mit hinein

Danuser sieht den Arbeitsstress allerdings nicht isoliert. Parallel zur beruflichen Belastung habe sich die ausserberufliche erhöht, etwa durch längere Pendelwege als früher sowie durch steigende Unverträglichkeit der Arbeit mit notwendigen, häuslichen Aufgaben. Die Arbeitsmedizinerin nennt es «das private Hinterland». Auch dieses müsse bestellt werden, sagt Danuser. Seit es die klassische Hausfrau immer weniger gebe, werde der private Bereich «wie Kochen, Waschen, Einkauf für Familien oder Paare zum Stressfaktor».

Der Gewerbeverband ortet die Stressursachen nicht bei den KMU. Diese seien flexibel, bei Schwierigkeiten könne rasch eine Lösung gefunden werden. «Die aufgeführten Probleme sind eher in Grossorganisationen anzutreffen», sagt Sprecher Bernhard Salzmann. Der Arbeitgeberverband antwortet, eine allgemeingültige Beurteilung der Stressfaktoren sei «schwierig», weil das Seco-Papier nur einen Ausschnitt zeige. Aus der Auswertung gehe nicht hervor, welche Arbeiten zu Stresssymptomen führten, sagt Dossierleiter Simon Wey. In gewissen Stellenprofilen seien der Kontakt mit schwierigen Kunden oder belastende Arbeitszeiten «unabdingbarer Bestandteil». Als Beispiel nennt Wey Hotline-Mitarbeiter. Bei solchen Jobs könne ein Arbeitgeber nur entweder die Person versetzen oder sie unterstützen, um mit den «stressigen Situationen besser umgehen» zu können. Die Studie zeige in den Antworten zur Prävention, dass «die Arbeitgeber an einem funktionierenden Gesundheitsschutz interessiert» seien. Es bestehe Informationsbedarf «für immer komplexere Krankheiten».

In diese Kerbe hauen die Gewerkschaften. Die Prävention sei ungenügend, insbesondere in Bezug auf psychischer Risiken. «Die Folgen davon sind steigende Burn-out-Zahlen in gewissen Dienstleistungsbranchen», sagt Luca Cirigliano vom Gewerkschaftsbund. Die Politik müsse die Vorstösse im Parlament, «die den Gesundheitsschutz für unzählige Stressbetroffene faktisch abschaffen wollen, stoppen». Der Dachverband Travailsuisse will sich zur Seco-Auswertung nicht äussern.

Auch Danuser kritisiert den Ständerat: «Mit dem parlamentarischen Vorstoss Graber wird der Mensch auf den Produktionsfaktor Arbeit begrenzt. Die tägliche Ruhezeit auf 8 Stunden zu begrenzen, ist menschenverachtend.» Auch sei der Vorstoss «totale Zwängerei», weil man nicht zuerst die Auswirkungen der auf 2016 in Kraft getretenen gelockerten Regeln zur Arbeitszeiterfassung auswerte. Der Arbeitgeberverband kontert, die genannte Lockerung stütze sich auf «ein veraltetes Gesetz». Diese führe «in der Praxis zu Ungleichbehandlungen, weil gewisse Branchen und Firmen faktisch von der gelockerten Pflicht zur Arbeitszeiterfassung ausgeschlossen» seien. An einer Gesetzesänderung führe «kein Weg vorbei», sagt Wey.

[Die Seco-Studie für den Download.](#) (Tages-Anzeiger)

(Erstellt: 27.09.2016, 23:24 Uhr)