

Die großen Fragen

Schafft die neue Arbeitswelt mehr Stress?

Von **Alexandra O'Neill** (<mailto:a.oneill@manstein.at>)

Donnerstag, 28. April 2022



In einer Welt, in der sich unser Arbeitsleben (größtenteils) in den digitalen Raum verschoben hat, ist es umso wertvoller, wieder Mensch sein zu können. Dazu braucht es in erster Linie Empathie und aktive Kommunikation, so das Whitepaper von forwardservice.

(/news/media/17/Die-groee-Frage_Stress-in-der-Arbeitswelt--162604.jpeg)

Ja, denn 68 Prozent der Führungskräfte und Mitarbeiter sind gestresst. Innerhalb der Teams herrscht oft Chaos und Lethargie. Was hilft, sind optimal zugeschnittene Aufgaben und ein herzlicher Teamkontakt, bestätigt das Whitepaper "Service Performance 2022" der Beratungsagentur forwardservice.

In einer Welt, die seit gut zwei Jahren aus dem Wählen des geringeren Übels besteht, bleibt kaum mehr Raum für Normalität. Zumindest für Normalität, wie wir sie vor der Coronapandemie kannten – das betrifft sowohl das Privatleben als auch den Alltag im Job. Ganz besonders hier sind Nervenkostüme dünn und Geduldsfäden oft zu kurz. Sabine Hübner, geschäftsführende Gesellschafterin der in Düsseldorf ansässigen Beratungsagentur forwardservice, befragte in ihrem aktuellen Whitepaper "Service Performance 2022" 501 Führungskräfte und Mitarbeitende aus mehr als 30 Branchen in der D-A-CH-Region, darunter Handel, Consulting, Banken und der Versicherungssektor, wie es diesen Unternehmen und mittelständischen Betrieben tatsächlich ergeht.

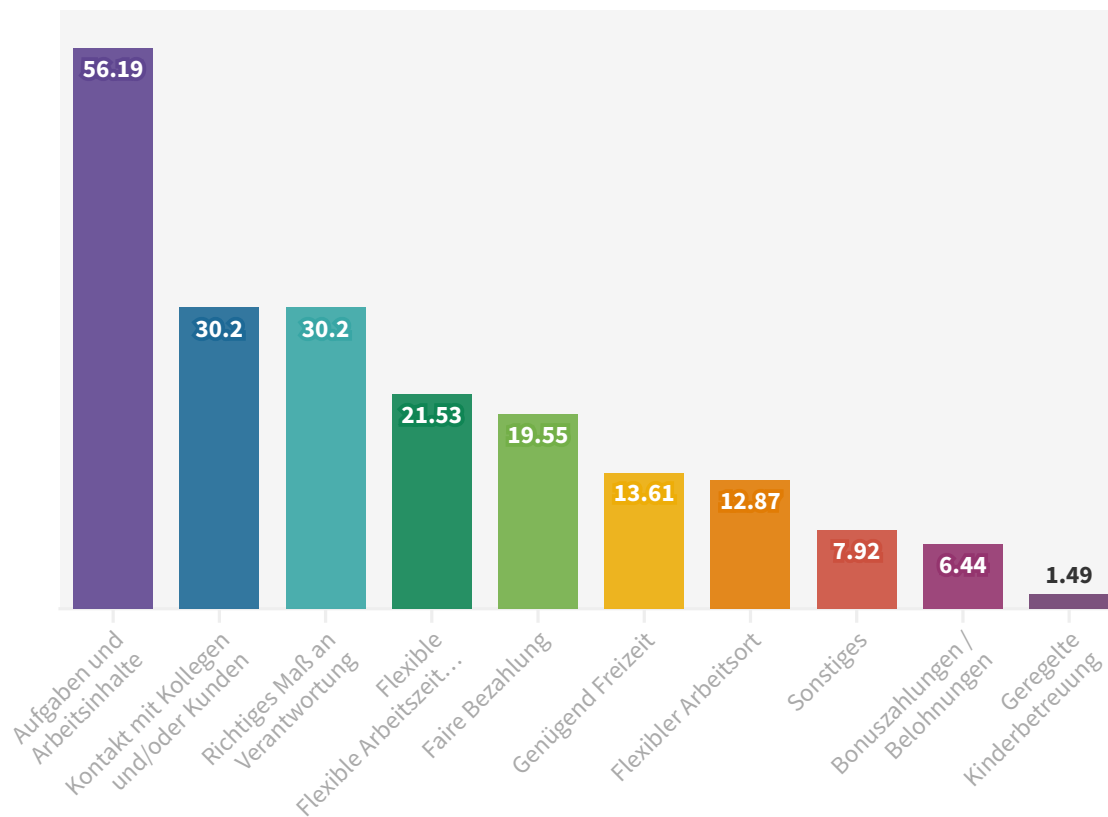
Motivation – das zweiseidige Schwert

Zum Zeitpunkt der Studie arbeiteten die befragten Unternehmen im D-A-CH-Raum bereits 18 Monate unter den Bedingungen der Pandemie. Angelehnt an bereits vorhandene Studien, wie dem Microsoft Work Trend Index 3/2021, der Homeoffice-Umfrage von Fraunhofer FIT und anderen entwickelten die Studienautoren die Hypothese: Dauerstress blockiert die Service-Motivation. Aber, so gibt auch Hübner im Gespräch mit CASH zu: "Überraschenderweise zeigten die Ergebnisse ein positiveres Bild", sagt sie. Denn: Drei Viertel der Befragten bezeichneten zwar ihre Motivation und den Eigenantrieb als hoch oder sehr hoch, jeder Zweite bestätigte, er habe "sehr viel Energie". Allerdings steht dem auch gegenüber, dass 68 Prozent der Befragten "sehr", "eher" oder "teilweise gestresst" seien. Ganze 43 Prozent beschrieben sich selbst als "antriebslos."

Hübner erklärt diese Schere der Wahrnehmung so: "Auf der einen Seite fühlen sich Mitarbeiter gestresst durch die Rahmenbedingungen und auf der anderen Seite sind viele aber in ihrer Aufgabe trotz allem noch aufgegangen". Sprich, und das ist aus den Ergebnissen der Studie ersichtlich, antworteten die meisten Befragten auf die Frage, welche Faktoren auf ihre Arbeitsmotivation einzahlen würden, seien "die richtigen Aufgaben und Arbeitsinhalte (56 Prozent), Platz zwei teilen sich gleich zwei Antworten, nämlich: der herzliche "Kontakt mit Kunden und Kollegen" und das "richtige Maß an Verantwortung", mit jeweils zu 30 Prozent.

Welche zwei Faktoren zahlen am meisten auf ihre Arbeitsmotivation ein?

Angaben in %



Quelle: Befragte insgesamt: 404; Quelle: Whitepaper forwardservice, Service Performance 2022 – Herausforderungen meistern, Ressourcen erkennen, Potenzialreserven aktivieren

✿ A Flourish chart (https://public.flourish.studio/visualisation/9607192/?utm_source=showcase&utm_campaign=visualisation/9607192)

Im Gespräch mit CASH bricht Hübner die Ergebnisse auf die Handelsbranche herunter und sieht Tendenzen: Das "richtige Maß an Verantwortung" sei in der genannten Branche "deutlich höher bewertet als für den Rest". Diese branchenspezifischen Erkenntnisse seien aber keine repräsentativen, da nur zehn bis zwölf Prozent der befragten Unternehmen aus dem Handel stammten. Für die Befragten aus dem genannten Bereich sei "Freizeit" der drittwichtigste Motivator für die Arbeit; "in der allgemeinen Studie scheint dieser Faktor erst an sechster Stelle auf. Das heißt die Work-Life-Balance hat bei Mitarbeitern im Handel offensichtlich einen höheren Stellenwert", spezifiziert sie. Was sie allerdings für die Branche enorm überrascht hat, ist: "Für den Faktor faire Bezahlung gab es keine Stimmen."

Ehrliches Interesse kommt an

Im Rahmen der Studie wurde auch die mentale Gesundheit abgefragt. Anders als vermutet, zeigen sich rund ein Drittel der Befragten "entspannt" oder sogar "sehr entspannt". Jeder zweite berichtete sogar von einem gestiegenen Zusammenhalt im Team in den vergangenen 18 Monaten. Zwei Drittel freuten sich über eine "eher" oder sogar "sehr gute Kommunikation im Kollegenkreis". Doch das Idyll täuscht: Das Ausmaß der erlebten Einsamkeit war noch höher, als von den Studienautoren erwartet. Jeder Zweite gab an, "teilweise", "eher" oder sogar "sehr" unter der Isolation (Anm. der Redaktion: bedingt durch Homeoffice, Social Distancing) zu leiden.

Um diesen Umstand auszuhebeln, schlägt Hübner vor, "dass sich Führungskräfte für die persönliche Geschichte ihrer Mitarbeiter interessieren" und auch ein gewisses Maß an digitaler Empathie entwickeln sollten. Das sei auch ein Punkt, den viele in der jüngsten Vergangenheit vermisst haben. Ein Lösungsansatz wäre, "informelle digitale Formate zu fördern, bei denen man zusammen einen Kaffee trinkt oder etwas isst und sich austauscht." Wenn man "Energiequellen für Mitarbeiter schafft, kommt wieder mehr Elan und damit auch Leistungsfähigkeit zustande." Und: So bleiben Mitarbeiter auch gerne einem Unternehmen treu.

Im Umkehrschluss bedarf die neue Arbeitswelt auch neuer Führungsstile. Diese Skillsets für Führungskräfte, die sowohl nach innen und außen Sicherheit vermitteln (sollten), sind unerlässlich und das Gebot der Stunde. So belegt die forwardservice-Studie: 75 Prozent der Führungskräfte sind geforderter denn je – mit Kommunikation, Unterstützung und auch in der Mitarbeiterführung. Letzteres wird von 68 Prozent der Befragten als "eher" oder "sehr wichtig" eingeschätzt. Erstaunlich aber, dass sich lediglich ein Viertel der Befragten (25 Prozent) wünschen, sich neue Skills zu diesem Thema zu erarbeiten. Fazit der Studienautoren: "Die Einsicht ist da, der Schritt zur Umsetzung fällt schwer."