

Einleitung

In den letzten zehn bis zwanzig Jahren vollzog sich ein charakteristischer Strukturwandel im Belastungsprofil der Beschäftigten. Während die klassischen Belastungsfaktoren, die durch widrige Umgebungseinflüsse und schwere oder einseitige Arbeiten verursacht werden und hauptsächlich physische Beanspruchungen hervorrufen, sich insgesamt gesehen nur wenig geändert haben, ist eine deutliche Zunahme solcher Belastungsfaktoren, die u.a. aus starkem Zeit- und Termindruck, hohem und fremdbestimmtem Arbeitstempo, hoher Verantwortung bei geringem Entscheidungsspielraum und sozialen Konflikten mit Vorgesetzten oder Kollegen resultieren, zu verzeichnen. Diese Belastungen werden in der Öffentlichkeit hauptsächlich mit dem Begriff Stress beschrieben. Einerseits sind die Ursachen für diese Verlagerung in den Fortschritten im Arbeits- und Gesundheitsschutz zu finden, die mit dazu beitragen, dass die physischen Belastungen entweder abgenommen oder zumindest nicht weiter angestiegen sind. Andererseits verliert schwere körperliche Arbeit durch zunehmende Rationalisierung an Bedeutung, wenngleich einseitige Bewegungen oder ungünstige Körperhaltungen zugenommen haben. Zudem hat die Rationalisierung durch organisatorische Verdichtung und Intensivierung eine erhöhte psychische Belastung der Beschäftigten zu Folge. Hinzu kommt der wirtschaftliche und soziale Strukturwandel. Während Arbeitsplätze, für die körperliche Belastungen und Umgebungsbeeinträchtigungen weiterhin charakteristisch sind, durch den Rückgang der sogenannten Altindustrien (z.B. Eisen und Stahl) reduziert werden, nehmen solche Arbeitsplätze, die sich weniger durch schwere körperliche Arbeit sondern vielmehr durch erhebliche psychische Belastungen aufgrund von hoher Arbeitsintensität und Leistungs- bzw. Zeitdruck auszeichnen, insbesondere im Dienstleistungssektor zu (Oppolzer, 2001). Zur Reduzierung psychischer Belastungen werden in der wissenschaftlichen Literatur, in Ratgebern der Gewerkschaften, in Schriften von Bundesanstalten wie beispielsweise der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin und anderen Veröffentlichungen eine Reihe von Maßnahmen vorgeschlagen. Diese Maßnahmen zielen einerseits auf persönliche Verhalten der Beschäftigten, ihre Fähigkeiten und Kompetenzen bei der Bewältigung der gesundheitlichen Folgewirkungen beruflicher Überforderung und betrieblicher Konflikte ab, andererseits stehen betriebliche Ursachen der Belastungen im Mittelpunkt der Betrachtungen.

Führungskräfte haben die Möglichkeit, Einfluss auf betriebliche Ursachen von Belastungen zu nehmen und können so, je nach Führungsverhalten, die Belastungen bzw. den Stress reduzieren oder verstärken. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit dem Verhältnis von Führung und Stress in Dienstleistungsorganisationen.

Zunächst wird in Kapitel 2 ein Überblick über die in der wissenschaftlichen Literatur diskutierten Stresskonzepte und die sich daraus ergebenden Stressdefinitionen gegeben. Anschließend werden in Kapitel 3 aus der Fülle der Führungstheorien die bedeutendsten vorgestellt. Im Kapitel 4 stehen Überlegungen zum Zusammenhang zwischen Stress und Führung im Mittelpunkt und die Ableitung der sich daraus ergebenden Fragestellungen. Der Schwerpunkt liegt hierbei auf dem transaktionalen und transformationalen Führungsverhalten nach BASS (1986) sowie Laissez-Faire-Führungsverhalten. Es wird angenommen, dass transformationales und transaktionales Führungsverhalten nach BASS (1986) psychische Belastungen verringert, während Laissez-Faire-Führungsverhalten diese verstärkt. Zur Überprüfung dieser Annahme wurde eine Mitarbeiterbefragung in drei verschiedenen Berliner Verwaltungsorganisationen durchgeführt. BASS und AVOLIO (1995) entwickelten einen

Fragebogen zur Erfassung der drei Führungsstile, der Grundlage des empirischen Teils dieser Arbeit ist. Im Kapitel 5, dem empirischen Teil der Arbeit, werden nach der Beschreibung der Stichprobe und der Methode, die Ergebnissen dargestellt .Anschließend werden diese vor dem Hintergrund der theoretischen Ausführungen im Kapitel 6 diskutiert.