

# Achtung Gratifikationskrise!

Kontrollierbarkeit und Anerkennung : Soziale & arbeitspsychologische Aspekte von Arbeitssicherheit & Gesundheit

## Mag. Martin Schenk

Sozialexperte Diakonie Österreich, Forschung & Entwicklung

www.diakonie.at

Tel. 01/ 409 80 01

**Lebensmittel sind etwas zum Essen. Es gibt aber auch Lebensmittel, die wir nicht essen können und trotzdem zum Leben brauchen. Die Resilienzforschung, die sich damit beschäftigt, was Menschen „widerstandsfähig“ macht - gerade in schwierigen und belastenden Situationen - hat eine Reihe von solch stärkenden Faktoren gefunden.**

Es sind vor allem drei „Lebens-Mittel“, die stärken: Erstens ist da Freundschaft. Tragfähige, belastbare Beziehungen stärken. Das Gegenteil schwächt: Einsamkeit und Isolation.

Das zweite Lebensmittel ist Selbstwirksamkeit. Das meint, dass ich das Steuerrad für mein eigenes Leben in Händen halte. Das Gegenteil davon ist Ohnmacht: das schwächt. Kann man selber noch irgend etwas bewirken, ergibt Handeln überhaupt einen Sinn?

Das dritte Lebensmittel ist Anerkennung. Anerkennung und Respekt stärken. Das Gegenteil ist Beschämung. Das wirkt wie Gift. Manche erleben das tagtäglich. Sie strengen sich voll an, und bekommen nichts heraus. Der belastende Alltag bringt keine „Belohnungen“ wie ein freundliches Wort, besseres Einkommen, Anerkennung, Unterstützung oder sozialen Aufstieg. Eher im Gegenteil, der aktuelle Status droht stets verlustig zu gehen.

## Spielanordnung

„Wenn der erste Spieler sich sofort alle großen Straßen unter den Nagel reißt und die anderen nur noch abzockt, dann können die das kaum mehr aufholen.“ Marcel-André Merkle entwickelt Brettspiele. Mit seinen Kollegen zählt er weltweit zu den innovativsten Spielemachern. Seit dem Klassiker Monopoly haben sie noch dazu gelernt. Der Startvorteil der ersten Spieler gehört zu den größten Herausforderungen für Spiele-Entwickler. Die Dynamik des Spiels führt oft dazu, dass sich ein Vor-

sprung über die Spieldauer verstärkt und ab einem bestimmten Punkt kaum mehr umkehrbar ist. Es werde als frustrierend und ungerecht erlebt, erklärt Merkle, wenn der Verlauf davon abhängt, wer als erstes beginnt. Die Spiele-Gestalter haben darauf mit unterschiedlichen Strategien reagiert. Wenn zum Beispiel in jeder Runde neues Kapital ausgegeben werde, dann sinke die Gefahr massiv, dass einzelne Spieler den Anschluss verlieren. „Zentral ist das Gefühl von Selbstwirksamkeit. Menschen müssen das Gefühl haben, dass ihr Handeln Einfluss auf den Verlauf des Spiels hat.“ Der Spiele-Gestalter testet seine Regeln mit mehreren Gruppen, bevor ein Spiel produziert wird. Dabei beobachtet er, welche Wirkung die Regeln haben, und ob sich die Spieler an die Spielanleitung halten. Ein Spiel, das als gerecht empfunden wird und dessen Regeln anerkannt werden, verbindet laut Merkle auf ideale Weise Elemente des Zufalls, der Geschicklichkeit und des „sozialen Ausgleichs“. Abgeschlagene Spieler, die die Regeln als ungerecht empfinden, können sich Brettspiel-Macher einfach nicht leisten.

Wo wir gestalten können, Anerkennung erfahren und sozialen Ausgleich erleben, dort spielen wir mit. Anerkennen, gestalten können, herausgefordert sein – diese Prinzipien wirken. Das Gegenteil auch.

## Wir haben eine Störung

„Durch den ins Unangemessene gesteigerten Verkehr, durch die weltumspannenden Drahtnetze des Telegraphen und Telephons haben sich die Verhältnisse in Handel und Wandel total verändert. Alles geht in Hast und Aufregung vor sich, die Nacht wird zum Reisen, der Tag für die Geschäfte benützt, selbst die Erholungsreisen werden zu Strapazen für das Nervensystem.“ Das Zitat stammt aus dem Jahr 1893. Der Arzt Wilhelm Erb erklärt in seiner Zeitdiagnose vor mehr als hundert Jahren was zur Nervenschwäche führe. „Neurasthenie“ wurde in den USA und auch in Europa zur häufig diagnostizierten

Belastungserkrankung. Beschrieben wurde die Nervenschwäche bei Angehörigen der städtisch-bürgerlichen Elite als eine nervöse Reaktion auf Überlastung. Die Neurasthenie wurde zur Krankheit der „Kopfarbeiter“ der weißen Mittel- und Oberschichten. Mit dem Ausbruch des ersten Weltkriegs verschwand das Konzept der Neurasthenie. Zeit für Therapie und Kur gab es jetzt nicht mehr und die Tausenden Kriegsversehrten ließen andere Krankheitsbilder dominant werden.

Nach dem zweiten Weltkrieg entwickelte sich ein neues Belastungskonzept, die „Managerkrankheit“. Bluthochdruck und Herzinfarkt rafften die Chefs dahin. Im Wiederaufbau und im Wirtschaftswachstum überforderten sich die Firmenleiter mit der Folge hohen Risikos von Herzleiden. Auch hier – ähnlich wie bei der Neurasthenie – wird die Managerkrankheit als ein Problem der Eliten beschrieben.

Die Rede vom Stress brachte eine Änderung. Stress können alle haben. Stress demokratisierte die Belastungsstörung. Studien in den 1990er Jahren ergaben, dass die sogenannte Managerkrankheit bei Personen aus dem untersten Einkommensschichten höher als bei den eigentlichen Managern ausfällt. Und dann kam das „Burn Out“. Zuerst als Diagnose in helfenden Berufen wie Sozialarbeit oder Pflege. Dann bei Führungskräften. Jetzt bei allen. Burn Out erzählt uns, wie wir Zusammenbrechen dürfen ohne uns dafür schämen zu müssen. Depression ist Versagen, Burn Out hingegen „die erfolgreichere Variante des erschöpften Selbst“, formuliert der Historiker Patrick Kury.

Viele Frauen und Männer suchen in Sozialberatungsstellen um Hilfe. Ich hab noch nie so viele Leute mit schweren depressiven Erschöpfungszustände erlebt wie in den letzten Jahren. „Wir stören. Das haben wir alle gemeinsam“, sagt die Vertreterin der Selbsthilfegruppe von Menschen mit psychischen Erkrankungen. Wir stören einfach. Weil wir haben ja eine Störung. Jetzt ist die Zeit der Erschöpfung. Jeder ist seines Glückes Schmied. Du kannst gewinnen, wenn du nur willst! Immer lächeln, das macht dich erfolgreich. Die andere Seite: Wenn du es nicht schaffst, bist du selbst schuld. Wenn du keinen Job hast, leistest du nichts. Wenn du einen Job hast, dann musst du mehr leisten, damit du ihn noch morgen hast. Wenn du nicht mehr mitkommst, bist du ein Versager. Wenn du nicht funktionierst, dann störst du. Ich störe einfach, sagt die Erschöpfung. Ich kann nicht mehr. Wir haben eine Störung.

## Anerkennung und Gestalten

Stress ist nicht das Problem, Anstrengung und Anforderung sind wichtig und richtig. Aber ohne Anerkennung und ohne Selbstbestimmung wird es für uns schädlich.

Der Giftcocktail besteht aus drei Zutaten: Hohe Anforderung bei gleichzeitig geringer Einflussmöglichkeit und niedriger Anerkennung.

Hier geht es um den Distress, den schlechten Stress, der nagt und quält, der lange dauert und niederhält. Der psychische Apparat drückt die Stopp-Taste: Alles wird langsamer, alles wird müder, Zusammenbruch – nichts geht mehr. Tätigkeiten, die hohe Anforderungen stellen und gleichzeitig mit einem niedrigen Kontrollspielraum ausgestattet sind, erhöhen diesen schlechten Stress. Die niedrige Kontrolle kann in zwei Formen auftreten: zum einen nicht über die Gestaltung der Arbeitsaufgaben entscheiden zu können, zum anderen nicht die Möglichkeit zu haben, die eigenen Fähigkeiten und Fertigkeiten zu nutzen. Dauern diese Ohnmachtserfahrungen an, lernen wir Hilflosigkeit: Lass mich erleben, dass ich nichts bewirken kann. Wer feststellt, dass er trotz aller Anstrengungen nichts erreichen kann, der wird früher oder später resignieren und aufgeben. Wenn ich mich anstrengte, viel in eine Sache hineinbuttere und dann nichts herausbekomme – keine Anerkennung, kein freundliches Wort, dafür miesen Lohn und keine Aufstiegschancen –, dann wird es massiv gesundheitsschädlich. Das ist wie Vollgas bei angezogener Handbremse fahren.

Diese Konstellation wird in der Arbeitspsychologie „Gratifikationskrise“ (Siegrist 2008) genannt. Dieser schlechte Stress, der in einer solchen „Gratifikationskrise“ entsteht, hat eine mächtige Wirkung. Gratifikationskrisen lösen starke negative Gefühle aus und gehen mit exzessiver Aktivierung des autonomen Nervensystems einher samt seiner neurobiologischer Folgen. Den Hintergrund bildet eine Stimulation der Hypophysen-Nebennierenachse, die mit vermehrter Ausschüttung von Kortikoiden einhergeht. Zentral ist immer die Verletzung sozialer Reziprozität, also von Gegenseitigkeit. Wenn nun die soziale Situation aus Austauschprozessen besteht, die „grundlegende Formen positiver Selbsterfahrung wie Selbstwirksamkeit, Selbstwert- und Zugehörigkeitsgefühl gefährden, bedrohen oder zerstören“ (Siegrist), dann kommt es zu gesundheitsrelevanten Wirkungen.

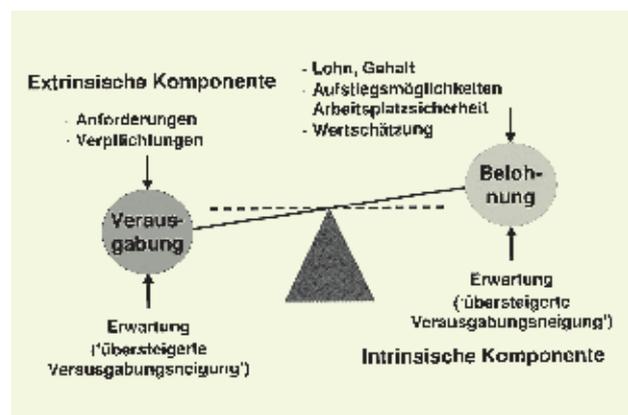


Abb. 1: Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen (Siegrist, 2007, S. 21)

## Kontrollverlust

Das Konzept der „Kontrolle“ spielt eine zentrale Rolle in der Vermittlung von Belastungen, Anforderungen, Bewertungen und Reaktionen. Da geht es darum, die Welt „im Griff zu haben“ und Anforderungen als Herausforderung zu erleben. Das Kohärenzgefühl bzw. den Kohärenzsinn definierte der Arzt Aaron Antonovsky (1997) als eine globale Orientierung, die das Maß ausdrückt, in dem man ein durchdringendes, andauerndes aber dynamisches Gefühl des Vertrauens hat, dass die eigene interne und externe Welt vorhersehbar ist und dass es eine hohe Wahrscheinlichkeit gibt, dass sich die Dinge so entwickeln werden, wie vernünftigerweise erwartet werden kann. Das Kohärenzgefühl setzt sich aus drei miteinander verbundenen Komponenten zusammen: Verstehbarkeit (comprehensibility) bezeichnet das Ausmaß, in dem Reize, Ereignisse oder Entwicklungen als strukturiert, geordnet und vorhersehbar wahrgenommen werden. Handhabbarkeit (manageability) bezieht sich auf das Ausmaß, in dem eine Person geeignete personale und soziale Ressourcen wahrnimmt, um interne und externe Anforderungen bewältigen zu können. Sinnhaftigkeit (meaningfulness) schließlich meint das Ausmaß, in dem eine Person ihr Leben als sinnvoll empfindet und zu mindestens einige der vom Leben gestellten Anforderungen als Herausforderungen betrachtet, die Engagement und Investitionen wert sind. Der Kohärenzsinn bestimmt, ob Anforderungen als Herausforderung gesehen werden können, oder als drückende Überlastung. Er ist eine komplexe Subjektvariable, die eine Struktur der Meinung über die Welt, die eigene Person und die eigenen Relationen mit der Welt beschreibt. Aus dieser Überlegung

heraus, wird der sense of coherence auch als „Weltsinn“ bezeichnet. Antonovsky betonte, dass der Kohärenzsinn auf gesellschaftliche Bedingungen bezogen sei. Das Kohärenzgefühl ist eine Ressource von Gesundheit und gleichzeitig ein Bestandteil von Gesundsein. Keine Handlungsspielräume haben, weniger Anerkennung bekommen und von Dingen ausgeschlossen zu sein, über die andere sehr wohl verfügen, ist Ausdruck einer sozialen Krise, in der auf Dauer die Selbstwirksamkeit und die Selbstregulation der betroffenen Personen leidet.

Wo wir gestalten können, Anerkennung erfahren und sozialen Ausgleich erleben, dort spielen wir mit. Was wir bei Arbeitssicherheit nicht vergessen dürfen: Es gibt „Lebensmittel“, die wir nicht essen können und trotzdem zum Leben brauchen.

## Quellen:

- Antonovsky, Aaron (1997): Salutogenese. Zur Entmystifizierung der Gesundheit, dgvt.
- Siegrist, J & Theorell, T. (2008). Sozioökonomischer Status und Gesundheit. Die Rolle von Arbeit und Beschäftigung. In J. Siegrist & M. Marmot (Hrsg.), Soziale Ungleichheit und Gesundheit. Erklärungsansätze und gesundheitspolitische Folgerungen (S. 99-130). Bern: Hans Huber
- Siegrist, J. (2007). Ungleiche Gesundheitschancen in modernen Gesellschaften. Heidelberg: Winter.

*Martin Schenk ist Psychologe, Sozialexperte der Diakonie mit langjähriger Erfahrung in der Arbeit mit Menschen mit Beeinträchtigungen, Jugendlichen und Familien in sozialer Not. [www.diakonie.at](http://www.diakonie.at)*