

# Informationale Unterstützung bei Stress

„Wird das stressig?“ fragt man sich oft bei neuen Herausforderungen. Erfahrungsberichte von Mitarbeitenden helfen, Situationen neu einzuschätzen und sich neue Bewältigungsformen zu erschließen. Es hat sich aber gezeigt, dass es für die Reduzierung von Stresserleben wichtig ist, was berichtet wird- und vom wem.

Stellen Sie sich vor, Sie stehen zum ersten Mal vor einer neuen Aufgabe. Die Aufgabe ist anspruchsvoll und herausfordernd, und Sie können noch nicht einschätzen, ob Ihnen die Aufgabe über den Kopf wächst oder nicht. Um das besser einschätzen zu können, fragen Sie vielleicht Kolleginnen und Kollegen, die bereits Erfahrung mit der Aufgabe haben. Mitarbeitende um ihre Einschätzung eines möglicherweise stressigen Ereignisses zu fragen ist eine gute Strategie, sich besser auf das Kommende einzustellen. Aber ist diese Art von Nachfrage wirklich hilfreich? Und wen sollten Sie fragen, damit die Antwort für Sie informativ ist?

## Soziale Unterstützung ist hilfreich

Wenn Ereignisse herausfordernd und neu sind, dann können Sie leicht als stressig empfunden werden. Ob man etwas als Stress erlebt, hängt davon ab, wie man das Ereignis selbst einschätzt, und wie man seine eigenen Fähigkeiten einschätzt, mit dem Stressor umzugehen. Stress entsteht erst, wenn ein Ereignis so herausfordernd ist, dass es die eigene Kraft, damit umzugehen, übersteigt. Tatsächlich verringert es das Stresserleben, wenn man sogenannte *informationale Unterstützung* erhält. Wenn Andere einem sagen, wie es ihnen selbst in der Situation ging und wie sie reagiert haben, dann ist das auf zweierlei Arten nützlich: Man kann die Situation besser verstehen, weil neue Interpretationen möglich werden, und man kann mit der Situation besser umgehen, weil sich neue Bewältigungsformen erschließen. Tatsächlich hat sich gezeigt, dass ein und die selbe Aufgabe als weniger stressig empfunden wird, wenn man vorher gehört hat, die Aufgabe sei herausfordernd und eine gute Erfahrung, als wenn man gehört hat, die Aufgabe sei stressig.

## Es kommt darauf an, wen man fragt

Wichtig ist dabei aber, dass die Erfahrungsberichte von jemandem kommen, mit dem man eine gemeinsame Gruppenmitgliedschaft teilt (z.B. ein gemeinsames Team, der gleiche Ausbildungshintergrund oder ein ähnliches Lebensalter). Die Forschung hat gezeigt, dass nur Erfahrungsberichte von Menschen aus einer gemeinsamen Gruppe als Quelle der informationalen Unterstützung wirksam sind. Wenn mir jemand, mit dem ich keinerlei Gemeinsamkeit sehe, sagt, eine Situation sei nicht stressig, dann kann diese Information nicht wirken. Damit informationale Unterstützung das Stresserleben reduziert, muss man sich also mit der Quelle der Information identifizieren können.

## Langfristige Identifikation öffnet Türen

Es gibt im Arbeitsleben immer wieder Situationen, die anspruchsvoll und möglicherweise stressig sind. In solchen Fällen ist es gut, wenn man ein festes Gefüge im Team hat, in dem sich die Mitarbeitenden mit dem Team identifizieren. Die Identifikation mit dem Team führt nicht nur dazu, dass informationale Unterstützung wirken kann, sondern auch dazu, dass man insgesamt mehr soziale Unterstützung erhält – und das reduziert langfristig das Stresserleben und Burnout, steigert die Arbeits- und sogar Lebenszufriedenheit.

### Informationale Unterstützung im Team nutzen:

- Setzen Sie Teams so zusammen, dass unterschiedliche Erfahrungen im Team aufeinander treffen und Teammitglieder voneinander lernen.
- Stärken Sie die Identifikation mit dem Team, so dass informationale Unterstützung wirken kann.
- Fördern Sie den Erfahrungsaustausch, indem Sie Räume für informellen Austausch schaffen (z.B. Betriebsfeiern, gemeinsame Kaffeeküchen).
- Lenken Sie den Erfahrungsaustausch in konstruktive Bahnen. Fragen Sie bei negativen Erfahrungen explizit nach erfolgreichen Bewältigungsgeschichten. Wenn nötig, laden Sie neue Mitglieder mit positiven Erfahrungen ins Team ein.

## Stolpersteine und Visionen

Natürlich kann der Erfahrungsaustausch im Team auch das Gegenteil von informationaler Unterstützung bewirken: wenn im Team Horrorgeschichten oder negative Anekdoten dominieren, dann erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass die neue Situation als stressig empfunden wird. Führungskräfte sollten in solchen Situationen besonders den Austausch von Informationen lenken (siehe Kasten). Langfristig macht es sich bezahlt, ein starkes Team mit unterschiedlichen Erfahrungen aufzubauen, die konstruktiv Informationen austauschen.

Haslam, S. A., Jetten, J., O'Brien, A., & Jacobs, E. (2004). Social identity, social influence and reaction to potentially stressful tasks: support for the self-categorization model of stress. *Stress and Health, 20*, 3-9.

Haslam, S. A., O'Brien, A., Jetten, J., Vormedal, K., & Penna, S. (2005). Taking the strain: Social identity, social support and the experience of stress. *British Journal of Social Psychology, 44*, 355-370.



**Dr. Christina Matschke**

Schreibt auf [wissensdialoge.de](http://www.wissensdialoge.de) zu den Themen Teamzusammenarbeit, Neu-linge, Identitätsmanagement und Motivation.