

Ein Modell zur Ermittlung psychischer Beanspruchung am Beispiel von Reisenden bei geschäftlich bedingten Hotelaufenthalten auf Grundlage interdisziplinärer Forschung

Vanessa BORKMANN

*Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO,
Nobelstr. 12, D-70569 Stuttgart*

Kurzfassung: Die Arbeit präsentiert belastende und erholungsförderliche Einflussfaktoren und deren Wirkungen während des Hotelaufenthalts auf die psychische Beanspruchung des geschäftlich Reisenden. Die arbeitswissenschaftliche Untersuchung entstand im Rahmen einer Dissertation und stützt sich auf einen multidisziplinären Forschungsansatz, der komplexe Zusammenhänge und selektierte Erkenntnisse inhaltlich verknüpft. Auf Grundlage eines ganzheitlichen Wirkmodells wurde ein Untersuchungsmodell entwickelt und eine Umfrage unter Geschäftsreisenden durchgeführt. Identifiziert wurden Maßnahmen zur Verbesserung im Einflussbereich der reisenden Person, des Hotels und des Arbeitgebers. Theorie und Empirie sind anschlussfähig für zukünftige wissenschaftliche Arbeiten.

Schlüsselwörter: Psychische Belastung, Beanspruchung, Erholung, Geschäftsreise, Hotelaufenthalt

1. Einleitung

Psychische Beanspruchung ist ein wichtiges Thema für den betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutz (Spath et al., 2004, S. 24). Das zunehmende geschäftliche Mobilitätsaufkommen (Seiler et al., 2013, S. 9) ist ein Einflussfaktor, der hinsichtlich der Belastungszuwächse in den Fokus rückt (Rüger, 2010, S. 10) und durch betriebliche Präventionsarbeit beeinflusst werden kann (Schmauder, 2017, S. 710). Die Arbeit bestätigt, dass in der Gestaltung des Hotelaufenthalts während Geschäftsreisen das Potenzial liegt, psychische Belastung und Beanspruchung zu mindern oder zu vermeiden und über Erholungsprozesse in Ruhephasen unterstützend einzuwirken (Borkmann, 2018).

Entwickelt wurde ein Wirkmodell, das den Erholungsprozess komplementär zum Prozess psychischer Beanspruchung beschreibt. Äquivalent zur psychischen Beanspruchung wurde der Begriff der „psychischen Erholung“ definiert: „Psychische Erholung bezeichnet die psychische Stärkung im Individuum in Abhängigkeit von seinen jeweiligen längerfristigen und aktuellen Voraussetzungen, einschließlich der individuellen Ressourcenvoraussetzungen und deren Auswirkung auf die psychische Beanspruchung“ (Borkmann, 2018, S. 56). Der Hotelaufenthalt von Geschäftsreisenden bietet Rahmenbedingungen, um die Anforderungen der Arbeit und das Potenzial einer erholungsförderlichen Freizeitgestaltung synergetisch zu vereinen. Als weitere Komponenten wirken auch das im Hotel verfügbare Service- und Raumangebot. Somit sind Erkenntnisse aus der Dienstleistungsforschung und der Umweltpsychologie relevant für den Untersuchungsgegenstand.

2. Methode

Anerkannte Theorien und Modelle aus den genannten Wissenschaftsdomänen, darunter z. B. das transaktionale Stressmodell (Lazarus & Folkman, 1984, S. 21), das Modell der Ressourcenerhaltung (Hobfoll, 1989, S. 515) und das Modell der Umwelt-Nutzer-Beziehungen (Bitner, 1992), formen die theoretische Grundlage für das Wirkmodell. Diese berücksichtigten Zusammenhänge und Wirkweisen der relevanten Einflussbereiche auf die Leistungsvoraussetzungen der Person im Kontext eines geschäftlich bedingten Hotelaufenthalts sowie mögliche Coping-Strategien und Erholung. Das Modell berücksichtigt die Merkmale der situativen Hotelumwelt. Diese sind in die Gestaltungsbereiche Raum, Service und Soziales untergliedert und somit auf die räumliche Umgebung, die offerierte Dienstleistung oder die soziale Interaktion im Hotel bezogen. Außerdem berücksichtigt das Modell den Einfluss der Tätigkeiten des Reisenden während des Hotelaufenthalts. Der theoretische Ansatz setzt sich zudem mit der Rolle der Ausgangsbeanspruchung des Reisenden auseinander. (Borkmann, 2018, S. 163)

Im Rahmen einer wissenschaftlichen Untersuchung konnte eine Überprüfung des konzeptionellen Ansatzes mithilfe der Umfrageergebnisse durchgeführt werden. Zur Validierung wurden definierte Indices und ein standardisierter Fragenkatalog genutzt. Mithilfe von Auswertungsalgorithmen und einer systematischen Analyse und Aufbereitung der Ergebnisse wurden die Wirkzusammenhänge ermittelt. Für jede reisende Person lässt sich durch die Anwendung dieser Untersuchungsmethode die Veränderung der psychischen Beanspruchung während einer Reise mit Hotelaufenthalt ermitteln.

3. Empirische Untersuchung

Für die empirische Untersuchung wurden die Daten von 159 Geschäftsreisenden ausgewertet, die subjektive Angaben im Rahmen einer Online-Befragung machten. Die Datenerhebung erfolgte an zwei Messzeitpunkten, direkt vor dem Hotelaufenthalt, direkt nach dem Hotelaufenthalt. Dieses Vorgehen lässt auch die relative Befindensänderung während des Hotelaufenthalts ermitteln. (Borkmann, 2018, S.164)

3.1 Untersuchungsmodell

Um die wesentlichen Zusammenhänge der relevanten Gestaltungsbereiche und Wirkfaktoren für die psychische Beanspruchung empirisch zu analysieren wurde auf Basis der skizzierten Theorie ein Untersuchungsmodell entwickelt. (Borkmann, 2018, S.164)

Der Gestaltungsbereich „Raum“ beschreibt die physische Hotelumgebung und setzt sich zusammen aus der subjektiven Bewertung von Einflussfaktoren des Hotelgebäudes und der innenräumlichen Umgebung. Dazu zählt auch die Ausstattung und Funktionalität der Gästezimmer und dem Gästebad. Dem Gestaltungsbereich „Service“ werden Serviceleistungen des Hotels zugeordnet, darunter die Prozessqualität sowie Merkmale der Dienstleistungen wie z. B. die Freundlichkeit, Verfügbarkeit und Qualität des Servicepersonals. Ein weiteres Merkmal sind reibungslose Prozessabläufe, beispielweise beim Ein- und Auschecken. Der Gestaltungsbereich „Soziales“ beschreibt die Rahmenbedingungen der sozialen Interaktion, wie beispielsweise den Gäste Mix, das Kennenlernen von anderen Hotelgästen sowie den Kontakt und Aus-

tausch zwischen dem Personal und den Gästen und damit insgesamt die soziale Qualität im Hotel. Beeinflussbar ist diese beispielsweise über die Raumgestaltung. Die Umwelt kann sowohl eine belastungsinduzierende Wirkung als auch eine regenerative oder fördernde Wirkung haben (Borkmann, 2018, S. 102).

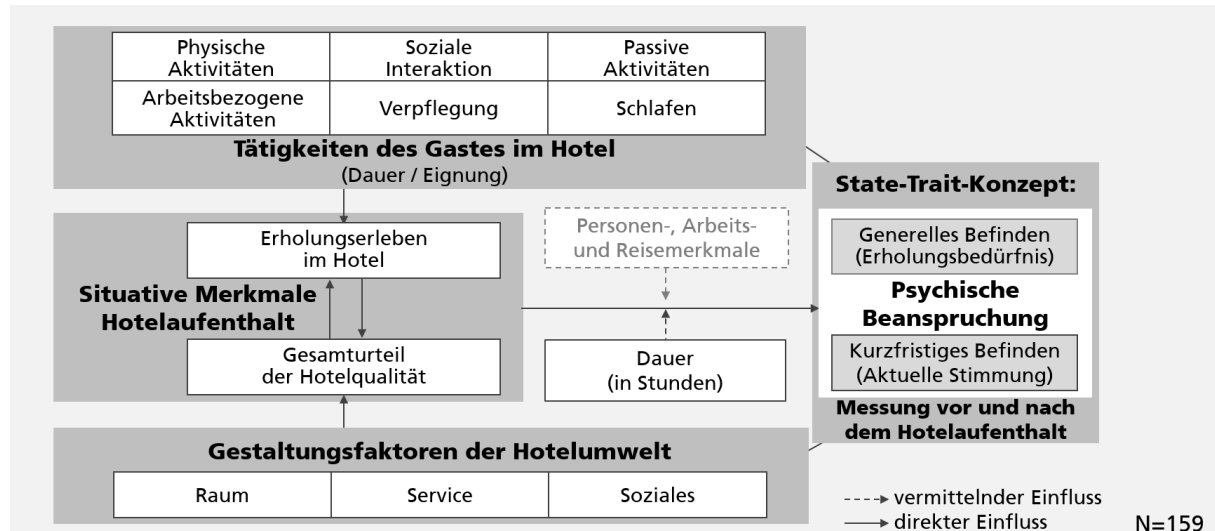


Abbildung 1: Untersuchungsmodell zu den Einflussfaktoren während des Hotelaufenthalts auf die psychische Beanspruchung von geschäftlich Reisenden. (Borkmann, 2018, S.130)

3.2 Ausgewählte Ergebnisse der empirischen Untersuchung zum Einfluss der Umwelt während des Hotelaufenthalts

Hypothese 1: Die „**physische Hotelumgebung**“ (Raum) korreliert mit der „**psychischen Beanspruchung**“ (State und Trait) nach einer Geschäftsreise.

Hypothese 2: „**Serviceerfahrungen**“ (Service) im Hotel korrelieren mit der „**psychischen Beanspruchung**“ (State und Trait) nach einer Geschäftsreise.

Hypothese 3: Die „**soziale Qualität**“ (Soziales) korreliert mit der „**psychischen Beanspruchung**“ (State und Trait) nach einer Geschäftsreise.

Tabelle 1: Ergebnisübersicht entlang der Hypothesen zur Wirkung der Umwelt im Hotel

Hypothesen	Index KB	Veränd.-Index ΔKB	Index GB	Veränd.-Index ΔGB	Gesamturteil Hotelqualität	Erholungserleben im Hotel
N=159						
1 Raum	0,219**	0,204**	0,147	0,034	0,490**	0,240**
2 Service	0,162*	0,084	0,139	0,033	0,470**	0,320**
3 Soziales	0,247**	0,211**	0,135	0,019	0,400**	0,330**

* = signifikanter Zusammenhang; ** = hochsignifikanter Zusammenhang

Signifikanzniveau: $0,01 < p \leq 0,05$

Korrelation nach Pearson (max. 1; je höher, desto stärker der Zusammenhang)

KB = Kurzfristiges Befinden (State); GB = Generelles Befinden (Trait)

ΔKB, ΔGB = Relative Veränderung des Befindens während des Hotelaufenthalts

Ein Einfluss der Hotelumwelt auf das Erholungsbedürfnis einer Person während einer Geschäftsreise wurde nicht nachgewiesen. Jedoch zeigen die Ergebnisse auch, dass die Hotelumwelt Einfluss auf die kurzfristige Stressreaktion, Müdigkeit sowie Emotion (bei einer relativ kurzen Wirkphase des Aufenthalts) nimmt. Ob das „Erholungserleben“ von geeigneten Räumlichkeiten für die Ausübung erholungsförderlicher Tätigkeiten beeinflusst wird, bleibt weiter zu untersuchen. Das räumliche Angebot z. B. für Rückzugssituationen beschränkt sich in den Geschäftsreisehotels aktuell typischerweise auf das Hotelzimmer.“ (vgl. Borkmann, 2018, S.155)

3.3 Ausgewählte Ergebnisse der empirischen Untersuchung zum Einfluss der Tätigkeiten des Gastes während des Hotelaufenthalts

Hypothese 4: Die Eignung des Hotels für einzelne „Tätigkeiten“ (arbeitsbezogene, passive, physische Aktivitäten, soziale Interaktion, Verpflegung und Schlafen) während des Hotelaufenthalts korreliert mit der „psychischen Beanspruchung“ (State und Trait) nach einer Geschäftsreise und mit dem „Erholungserleben im Hotel“.

Hypothese 4 behandelt den Zusammenhang zwischen dem Befinden der Person und der Eignung des Hotels für die Ausführung spezifischer Tätigkeiten. Mit dem Nachtschlaf im Hotel verbringen Geschäftsreisende typischerweise am meisten Zeit. Der Schlafkomfort (Eignung) wird für beide Indices des Befindens (KB, GB) hochsignifikant positiv bestätigt. Ein Zusammenhang mit der Befindens Änderung (Δ KB, Δ GB) wurde nicht nachgewiesen. Der Zusammenhang der Eignung für Verpflegung mit der kurzfristigen Befindens Änderung (Δ KB) wurde signifikant positiv nachgewiesen. Das Verpflegungsangebot weist demnach eine kurzfristige Wirkung auf das Befinden auf. Dagegen hängt die Eignung für passive Aktivitäten signifikant negativ mit der generellen Veränderung des Befindens während des Aufenthalts zusammen (Δ GB). Dabei bleibt ungeklärt, ob erholungsbedürftige Personen im Hotel besonderen Wert auf die entsprechende Qualität der Umwelt legen. Keine signifikanten Zusammenhänge zeigen sich zwischen der Eignung des Hotels für die physischen Aktivitäten, für soziale Interaktion und für arbeitsbezogene Tätigkeiten. Damit ist die Bedeutung einer geeigneten Umwelt zur Ausführung dieser Aktivitäten für das resultierende Befinden gering.

Der Zusammenhang der Eignung von passiven Aktivitäten, physischen Aktivitäten und Nachtschlaf mit dem Erholungserleben wurde hochsignifikant positiv nachgewiesen, die Eignung für soziale Interaktion wurde signifikant positiv bestätigt. Die Eignung für Verpflegung und arbeitsbezogene Tätigkeiten hängt nicht signifikant mit dem Erholungserleben zusammen. Dagegen zeigen die Ergebnisse, dass eine jeweils für Schlaf, Entspannung, Sport und sozialen Austausch geeignete Hotelumwelt den subjektiv empfundenen Erholungswert des Reisenden während seines Aufenthaltes beeinflusst (Borkmann, 2018, S.155).

In Bezug auf die Tätigkeiten wurde im Rahmen der Arbeit auch die Bedeutung der Ausführungsdauer untersucht (Borkmann, 2018, S.155-156). Diese Ergebnisse sind in der vorliegenden Kurzfassung nicht enthalten.

Tabelle 2: Ergebnisübersicht entlang der Hypothesen zur Wirkung der Tätigkeiten des Gastes im Hotel

Hypothesen	Index KB	Veränd.- Index KB	Index GB	Veränd.- Index GB	Erholungs- erleben im Hotel
N=159					
4 Eignung für Tätigkeiten					
4.1 Physische Aktivität	0,049	0,180	0,061	-0,080	0,329**
4.2 Soziale Interaktion	0,056	0,120	0,032	-0,020	0,188*
4.3 Passive Aktivität	0,107	-0,06	-0,053	-0,220*	0,337**
4.4 Arbeiten	0,129	0,030	-0,014	-0,120	0,104
4.5 Verpflegung	0,033	0,180*	0,040	-0,030	0,109
4.6 Schlafen	0,288**	0,130	0,164*	-0,120	0,240**

* = signifikanter Zusammenhang; ** = hochsignifikanter Zusammenhang

Signifikanzniveau: $0,01 < p \leq 0,05$

Korrelation nach Pearson (max. 1; je höher, desto stärker der Zusammenhang)

KB = Kurzfristiges Befinden (State); GB = Generelles Befinden (Trait)

Δ KB, Δ GB = Relative Veränderung des Befindens während des Hotelaufenthalts

Es wurde bewiesen, dass neben passiven Tätigkeiten auch arbeitsbezogene Aktivitäten von Geschäftsreisenden negativ empfunden werden. Im Gegensatz dazu hat die Schlafqualität eine große Bedeutung. Die Korrelationen mit dem Erholungserleben erlauben den Rückschluss, dass die Eignung des Hotels jeweils für Sport, Kommunikation und passive Tätigkeiten von besonderer Bedeutung sind. Ein Zusammenhang von Arbeitstätigkeiten und Verpflegung mit dem Erholungserleben wurde nicht nachgewiesen.

Der Einfluss des Geschäftsreisenden z. B. auf die Ausführung bestimmter Tätigkeiten aufgrund individueller Charaktereigenschaften oder aufgrund von Gewohnheit sind ein nicht zu vernachlässigender Faktor für den sozialen Austausch. Sonnentag (2010) bestätigt diese Erkenntnisse in ihrer arbeits- und organisationspsychologischen Studie zu Erholungsaktivitäten und -erleben in Verbindung mit psychischem Befinden. Demnach ist der Zusammenhang des Erholungserlebens im Hotel mit den Tätigkeiten stärker als mit den Indikatoren für kurzfristige Stressreaktion sowie für das Erholungsbedürfnis. Das Erholungserleben (Sonnentag, 2010), also die Erholungsaktivitäten und deren -qualitäten, wurde erfasst über die Indices „Abschalten der Gedanken“, „Kontrolle“, „Handlungsspielraum“ und „Tatendrang“ (vgl. Borkmann, 2018, S. 156).

4. Diskussion

Der Ansatz der Untersuchung ist konzeptionell und explorativ. Für weiterführende Arbeiten lassen sich zahlreiche Ansätze identifizieren, beispielsweise im Bereich arbeitsbedingter Mobilität und im Tourismus. Die Erkenntnisse sind in der arbeitswissenschaftlichen Praxis anwendbar (Borkmann, 2018, S.157). Aus der Untersuchung wurden konkrete Maßnahmen abgeleitet, deren Umsetzung zu einer Verbesserung der psychischen Gesundheit für geschäftlich Reisende führen. Durch die Verteilung der Maßnahmen auf unterschiedliche Beteiligte wird sichergestellt, dass die vorge-

schlagenen Maßnahmen die Beteiligten in ihrem Verbesserungsprozess nicht überfordern.

5. Literatur

- Bitner MJ (1992) Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. In: *Journal of Marketing*. 56(2), 57-71.
- Borkmann V (2018) Ein Modell zur Ermittlung psychischer Beanspruchung am Beispiel von Reisenden bei geschäftlich bedingten Hotelaufenthalten. In: *Schriftenreihe zu Arbeitswissenschaft und Technologiemanagement*. Stuttgart: Fraunhofer Verlag.
- Brunner-Sperdin A, Peters M (2009) What influences guests' emotions? The case of high-quality hotels. In: *International Journal of Tourism Research*. 11(2), 171-183. Accessed Dec 17, 2017. Wiley Online Library. DOI:10.1002/jtr.718
- Hobfoll SE (1989) Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress. In: *American Psychologist* [Online]. 44(3), 513-524. Accessed Dec 23, 2017. Researchgate. DOI: 10.1037/0003-066X.44.3.513
- Lazarus RS, Folkman S (1984) *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer publishing company.
- Rüger H (2010) Mobilität und die Folgen für Gesundheit, Wohlbefinden und Familie. In: *Bevölkerungsforschung Aktuell*. 31(2), 8-11. Accessed Jan 04, 2019. Bundesinstitut für Bevölkerungsforschung. http://www.bibdemografie.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Bev_Aktuell/2010_2.pdf?__blob=publicationFile&v=3
- Schmauder M (2017) Prävention im Betrieb. In: *ASU Zeitschrift für medizinische Prävention*. 53(10), 710-711.
- Seiler K, Beerheide E, Figgen M, Goedicke A, Alaze F, Rack R, Mayer S, Van Loocke-Scholz A, Evers G (2013) *Arbeit, Leben und Erholung. Ergebnisse einer Repräsentativbefragung in Nordrhein-Westfalen*. Düsseldorf: Landesinstitut für Arbeitsgestaltung des Landes Nordrhein-Westfalen. Accessed Jan 03, 2018. https://www.lia.nrw.de/_media/pdf/service/Publikationen/lia_transfer/LIA_transfer_3.pdf
- Sonnentag S, (2010) Erholung von Arbeitsstress - reicht eine individuumszentrierte Perspektive? In: T. Rigotti (Hrsg) *Gesund mit und ohne Arbeit*. Lengerich: Pabst Science Publishers, 3-16.
- Spath D, Braun M, Grunewald P (2004) *Gesundheits- und leistungsförderliche Gestaltung geistiger Arbeit: Arbeitsgestaltung unter Einbeziehung menschlicher Eigenzeiten und Rhythmen*. Berlin: Erich Schmidt.

Danksagung: Ein ganz besonderer Dank gilt den Partnern im Forschungsprojekt FutureHotel.



Gesellschaft für
Arbeitswissenschaft e.V.

Arbeit interdisziplinär analysieren – bewerten – gestalten

65. Kongress der
Gesellschaft für Arbeitswissenschaft

Professur Arbeitswissenschaft
Institut für Technische Logistik und Arbeitssysteme
Technische Universität Dresden

Institut für Arbeit und Gesundheit
Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung

27. Februar – 1. März 2019

GfA-Press

Bericht zum 65. Arbeitswissenschaftlichen Kongress vom 27. Februar – 1. März 2019

**Professur Arbeitswissenschaft, Institut für Technische Logistik und Arbeitssysteme,
Technische Universität Dresden;
Institut für Arbeit und Gesundheit, Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung, Dresden**

Herausgegeben von der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.
Dortmund: GfA-Press, 2019
ISBN 978-3-936804-25-6

NE: Gesellschaft für Arbeitswissenschaft: Jahresdokumentation

Als Manuskript zusammengestellt. Diese Jahresdokumentation ist nur in der Geschäftsstelle erhältlich.

Alle Rechte vorbehalten.

© **GfA-Press, Dortmund**

Schriftleitung: Matthias Jäger

im Auftrag der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V.

Ohne ausdrückliche Genehmigung der Gesellschaft für Arbeitswissenschaft e.V. ist es nicht gestattet:

- den Konferenzband oder Teile daraus in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) zu vervielfältigen,
- den Konferenzband oder Teile daraus in Print- und/oder Nonprint-Medien (Webseiten, Blog, Social Media) zu verbreiten.

Die Verantwortung für die Inhalte der Beiträge tragen alleine die jeweiligen Verfasser; die GfA haftet nicht für die weitere Verwendung der darin enthaltenen Angaben.

Screen design und Umsetzung

© 2019 fröse multimedia, Frank Fröse

office@internetkundenservice.de · www.internetkundenservice.de