

RESILIENZ UND VERTRAUEN IN BERUFLICHEN TRANSFOR- MATIONSPROZESSEN - BEDEUTUNG VON VERTRAUEN FÜR DIE INDIVIDUELLE RESILIENZ UND STRESSWAHRNEHMUNG IM UMGANG MIT VERÄNDERUNGEN

Daniel Rausch, Nina Miklavc, Ferdinand Porsche FERNFH

Abstract: Globale Trends bzw. disruptive Ereignisse führen zu einer Zunahme von betrieblichen Transformationsprozessen, welche in erhöhtem Stress bei Mitarbeiter*innen resultieren. Dieses Paper untersucht die Zusammenhänge zwischen unterschiedlichen Vertrauensausprägungen im beruflichen Kontext und der individuellen Resilienz in beruflichen Transformationsprozessen. Bei der Erstellung der Studie kam ein quantitativer Forschungsansatz zur Anwendung, wobei eine schriftliche Befragung mit 141 erwerbstätigen Personen aus Österreich durchgeführt wurde. Hier- bei konnte ein signifikanter Zusammenhang zwischen der Stressausprägung im Zuge von Veränderungs- situationen und dem interpersonellen Vertrauen zur direkten Führungskraft und dem Sys- temvertrauen in Bezug auf das Unternehmen festgestellt werden, wobei höhere Vertrau- ensausprägungen unabhängig von soziodemographischen Variablen mit weniger wahrgenomme- nem Stress einhergehen. Die individuelle Resilienz korreliert ebenfalls mit der Ausprägung des Sys- temvertrauens.

Keywords: Resilienz, Stress, Vertrauen, Transformationsprozess

1 EINLEITUNG

In der modernen Arbeitswelt kommt es durch globale Trends und disruptive Ereignisse zu einer Zunahme von innerbetrieblichen Transformationsprozessen [1, 2]. Mitarbeiter*innen spielen bei der Umsetzung von organisationalen Veränderungen eine essenzielle Rolle, was jedoch für die betroffenen Personen eine psychische Belastung darstellt [3, 4]. Vertrauen gilt in diesem Sachzusammenhang als Faktor, der zur Verminderung des wahrgenommenen Stresses führt [5, 6], da Vertrauen als Puffer für negative Stressfaktoren in herausfordernden Situationen gilt [7]. Vertrauen ist sowohl ein interpersonales als auch ein kollektives Phänomen, welches als interpersonelles Vertrauen, Vertrauen in Gruppen (wie etwa Arbeitsgruppen, etc.) und organisationales Systemvertrauen auftreten kann [8]. Auf Basis dieser Ausgangslage wird in weiterer Folge die Bedeutung von unterschiedlichen Vertrauensdimensionen auf die Stresswahrnehmung und die individuelle Resilienz während betrieblicher Veränderungen folgende Forschungsfrage untersucht:

*Welche Zusammenhänge sind zwischen dem Ausmaß des wahrgenommenen Vertrauens und der Stresswahrnehmung bzw. der individuellen Resilienz gegen Stress von Arbeitnehmer*innen in Transformationsprozessen in Österreich festzustellen?*

Das latente Konstrukt individuellen Resilienz wird im Rahmen dieser Arbeit als Prozess der Anpassung einer Einzelperson an herausfordernde Umstände verstanden, welcher durch individuelle Persönlichkeitsdispositionen und psychologische bzw. kontextuellen Rahmenbedingungen beeinflusst wird [9, 10]. Vertrauen wird als eine Erwartung einer positiven Haltung bzw. Handlung eines Vertrauensobjektes konzeptualisiert, die durch dispositionelle Persönlichkeitseigenschaften, den Eigenschaften des Vertrauensobjektes und Kontextfaktoren beeinflusst wird [11, 12].

2 METHODEN

Resultierend aus dem Forschungsproblem kam ein quantitativer Forschungsansatz mit Querschnittserhebung zur Anwendung. Bei der explanativen Studie wurde als Erhebungsinstrument ein vollstandardisierter Fragebogen eingesetzt. Die Operationalisierung der Variablen erfolgte mittels Selbstausskunftssitems, wobei die latenten, psychologischen Konstrukte mittels psychometrischen Skalen gemessen wurden. Zur Messung der individuellen Resilienz im beruflichen Kontext kam die ‚Brief Resilience Scale‘ [13] zum Einsatz und der wahrgenommene Stress wurde mittels der ‚The Perceived Occupational Stress Scale‘ [14] gemessen. Die Vertrauensausprägungen wurden unter anderem mittels ‚Trust in/Loyalty to the leader scale‘ [15] bzw. ‚Interpersonal trust at work scale‘ [16] erhoben.

Die Grundgesamtheit umfasst alle unselbstständig erwerbstätigen Österreicher*innen, die sich im Jahr 2021 bzw. 2022 in einer nicht näher definierten Veränderungssituation im beruflichen Kontext befunden haben. Im Rahmen der Studie wurde eine Stichprobenuntersuchung mit willkürlicher Stichprobenziehung durchgeführt. Die Querschnittserhebung erfolgte von 27. November 2022 bis 15. Jänner 2023 und die Stichprobengröße beträgt

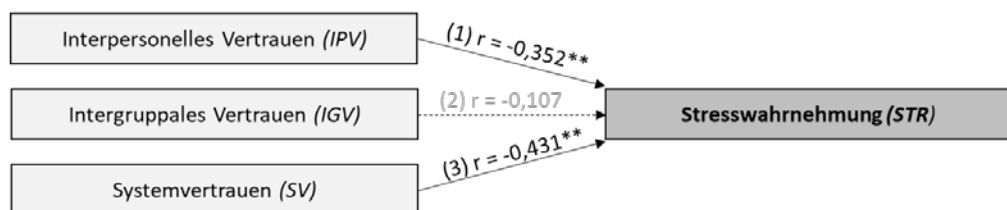
nach Bereinigung ungültiger Datensätze $n=141$. Das durchschnittliche Alter der Teilnehmer*innen beläuft sich auf 36,6 Jahre und die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit auf 12,1 Jahre. 101 Personen in der Stichprobe sind weiblich und rund 28,4 Prozent geben an, männlich zu sein.

3 ERGEBNISSE

Bei den nachfolgenden Ergebnissen der empirischen Sozialforschung bezieht sich die Ausprägung des interpersonellen Vertrauens auf die Beziehung zur direkten Führungskraft, das intergrupale Vertrauen auf die Arbeitsgruppe und das Systemvertrauen auf das Unternehmen. In den dargestellten Grafiken wird jeweils der Pearson-Korrelationskoeffizient dargestellt, lediglich bei den Zusammenhängen mit dem intergruppalen Vertrauen wird aufgrund der fehlenden Normalverteilung der Items und deren Fehlerwerte der Spearman-Korrelationskoeffizient ausgewiesen.

3.1 ZUSAMMENHÄNGE ZWISCHEN VERTRAUEN UND STRESSWAHRNEHMUNG / RESILIENZ

Die Analyse zeigt, einen Zusammenhang zwischen dem Systemvertrauen in Bezug auf das Unternehmen und der Stresswahrnehmung in Veränderungssituationen ($p<0,01$). Sowohl das Vertrauen in das Unternehmen als auch das Vertrauen des Unternehmens in seine Mitarbeiter*innen beeinflussen signifikant die individuelle Stressbewältigung. Die Effektstärken sind als stark ($R^2=0,186$) einzustufen. Weiters konnte festgestellt werden, dass ein negativer, linearer Zusammenhang ($p<0,01$) zwischen interpersonellem Vertrauen und der Stresswahrnehmung besteht. Die Effektstärke ist mittelstark bis mäßig ($R^2=0,124$). Hinsichtlich des intergruppalen Vertrauens konnte kein signifikanter Zusammenhang festgestellt werden. Die geringen Effektstärken ($R^2=0,024$) deuten darauf hin, dass das Vertrauen in Bezug auf die Arbeitsgruppe allein keinen bedeutenden Einfluss auf die Stresswahrnehmung hat. Bei der differenzierten Betrachtung zwischen gegebenen bzw. erhaltenen intergruppalen Vertrauen zeigt sich jedoch ein schwacher negativer Zusammenhang zwischen gegebenem Vertrauen in die Arbeitsgruppe und Stress ($R^2=0,044$; $r=-0,176$; $p<0,05$).



Signifikanzniveau: ** $<0,01$; * $<0,05$;

Zusammenhang (1) und (3): Pearson-Korrelationsk.; Zusammenhang (2): Spearman-Korrelationsk.;

Abbildung 1. Zusammenhänge zwischen Vertrauen und Stresswahrnehmung

Betrachtet man die Zusammenhänge mit der individuellen Resilienz, zeigt lediglich das Systemvertrauen einen schwachen, aber signifikanten Zusammenhang mit der individuellen Resilienz ($R^2=0,047$; $p<0,01$). Sowohl das Vertrauen in das Unternehmen als auch das Vertrauen des Unternehmens in seine Mitarbeiter*innen weisen eine positive Verbindung zur individuellen Resilienz auf. Die Analyse zum intergruppenbezogenen

Vertrauen und seiner Verbindung zur individuellen Resilienz ergibt keine signifikanten Zusammenhänge. Die Untersuchung bezüglich des interpersonellen Vertrauens zur vorgesetzten Person deutet darauf hin, dass lediglich das erhaltene Vertrauen einen kleinen, aber signifikanten Einfluss auf die individuelle Resilienz hat ($R^2=0,035$; $p<0,05$). Das konsolidierte interpersonelle Vertrauen zeigt hingegen keinen nachweisbaren Effekt auf die individuelle Resilienz.

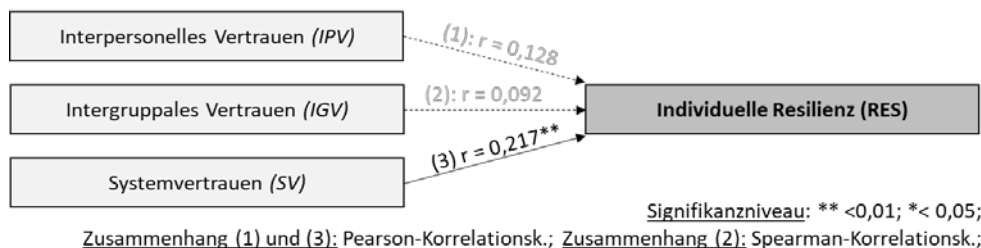


Abbildung 2. Zusammenhänge zwischen Vertrauen und individueller Resilienz

3.2 EINFLUSS SOZIODEMOGRAPHISCHER MERKMALE

Ergänzend zu den bisherigen Ausführungen wurde der Einfluss von soziodemographischen Merkmalen untersucht. Die Analyse bezogen auf das Alter, Geschlecht, Arbeitszeitform (Vollzeit/Teilzeit) und Betriebszugehörigkeit als mögliche Moderatorvariablen zeigte keine signifikante moderierende Wirkung im Zusammenhang zwischen Stress in Transformationsprozessen und Vertrauen.

4 CONCLUSIO

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass die individuelle Resilienz signifikant mit dem Systemvertrauen korreliert, während das Vertrauen in die Führungskraft auch einen kleinen Einfluss auf die individuelle Resilienz zeigte. Weiters geht ein höheres berufliches Vertrauen mit einer geringeren Stressbelastung einher, insbesondere im Zusammenhang mit dem Systemvertrauen in das Unternehmen. Die Auswirkungen variieren je nach Vertrauensdimension, wobei das Vertrauen in die direkte Führungskraft ebenfalls signifikant mit einer verringerten Stresswahrnehmung korreliert. Untersuchungen zu moderierenden Effekten soziodemographischer Variablen (u.a. Alter) zeigten keine signifikanten Zusammenhänge.

4.1 LIMITATIONEN

Die Messung der Ausprägungen von latenten Konstrukten erfolgte mittels schriftlicher Befragung, wobei die Verwendung von Selbstbeurteilungsskalen ohne Sekundärbewertung einen hohen Grad an Subjektivität und mögliche Verzerrungen mit sich bringt [17]. Die Ergebnisse zeigen weiters lediglich Korrelationen auf, wobei die Richtung und die Kausalität im Rahmen dieses Studiendesigns nicht belegt werden können. Die Stichprobe von 141 Teilnehmer*innen ist weiters als nicht repräsentativ einzustufen und die Ergebnisse können aufgrund möglicher kultureller Unterschiede nicht in andere Kulturkreise übertragen werden.

4.2 IMPLIKATIONEN FÜR DIE PRAXIS

Resilienz und Vertrauen gelten als Schlüsselressource im Change Management, um den Herausforderungen des Wandels effektiv zu begegnen. Dem Systemvertrauen kommt in diesem Sachzusammenhang eine hohe Bedeutung zu. Maßnahmen zur Stärkung des Vertrauens, wie transparente Praktiken und eine positive Veränderungskultur [18], können die wahrgenommene Stressbelastung der Mitarbeiter*innen reduzieren und die individuelle Resilienz steigern. Zudem ist die relevante Rolle des Vertrauens in Führungskräfte zu betonen, die durch ihr Verhalten und ihre Unterstützung den Stress im Zusammenhang mit Veränderungen mindern können.

5 REFERENZEN

- [1] Ghauri, Pervez/Strange, Roger/Cooke, Fang Lee (2021). Research on international business: The new realities. *International Business Review*, 30(2), 101794.
- [2] Fiedler, Marina/Hutzschenreuter, Thomas/Klarmann, Martin/Weißenberger, Barbara E. (2023). Transformation: Challenges, Impact, and Consequences. *Schmalenbach Journal of Business Research*, 75(3), 271–279.
- [3] Albrecht, Simon L./Connaughton, Sean/Leiter, Michael P. (2022). The Influence of Change-Related Organizational and Job Resources on Employee Change Engagement. *Frontiers in Psychology*, 13, 910206.
- [4] Fløvik, Lise/Knardahl, Stein/Christensen, Jan Olav (2019). Organizational change and employee mental health: A prospective multilevel study of the associations between organizational changes and clinically relevant mental distress. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 45(2), 134–145.
- [5] Guinot, Jacob/Chiva, Ricardo/Roca-Puig, Vicente (2014). Interpersonal trust, stress and satisfaction at work: an empirical study. *Personnel Review*, 43(1), 96–115.
- [6] Smollan, Roy (2013). Trust in change managers: The role of affect. *Journal of Organizational Change Management*, 26.
- [7] Carlander, Anders/Johansson, Lars-Olof (2020). Should Trust Be Stressed? General Trust and Proactive Coping as Buffers to Perceived Stress. *Frontiers in Psychology*, 11. Online: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2020.554962/full> [Abruf am 07.01.2023].
- [8] Costa, Ana Cristina/Anderson, Neil (2011). Measuring trust in teams: Development and validation of a multifaceted measure of formative and reflective indicators of team trust. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 119–154.
- [9] Luthans, Fred/Vogelgesang, Gretchen R./Lester, Paul B. (2006). Developing the Psychological Capital of Resiliency. *Human Resource Development Review*, 5(1), 25–44.
- [10] Wright, Margaret O'Dougherty/Masten, Ann S. (2005). Resilience Processes in Development. In Sam Goldstein/Robert B. Brooks (Hrsg.). *Handbook of Resilience in Children* (S. 17–37). Boston, MA: Springer US.
- [11] Mayer, Roger C./Davis, James H./Schoorman, F. David (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- [12] Castaldo, Sandro/Premazzi, Katia/Zerbini, Fabrizio (2010). The Meaning(s) of Trust. A Content Analysis on the Diverse Conceptualizations of Trust in Scholarly Research on Business Relationships. *Journal of Business Ethics*, 96(4), 657–668.
- [13] Chmitorz, Andrea et al. (2018). Population-based validation of a German version of the Brief Resilience Scale. *PLOS ONE*, 13(2), e0192761.
- [14] Marcatto, Francesco/Di Blas, Lisa/Luis, Ornella/Festa, Simone/Ferrante, Donatella (2022). The Perceived Occupational Stress Scale. *European Journal of Psychological Assessment*,

38(4), 293–306.

- [15] Podsakoff, Philip M./MacKenzie, Scott B./Moorman, Robert H./Fetter, Richard (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107–142.
- [16] Cook, John/Wall, Toby (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfilment. *Journal of occupational psychology*, 53(1), 39–52.
- [17] Garms-Homolová, Vjenka (2020). Messung von Einstellungen. In *Sozialpsychologie der Einstellungen und Urteilsbildung*. (S. 47–59). Berlin: Springer Berlin Heidelberg.
- [18] Smollan, Roy (2013). Trust in change managers: The role of affect. *Journal of Organizational Change Management*, 26(4), 725-747.