

# **IMPRESS**

**AN INTRODUCTION TO EXCELLENCE AND SELF-ASSESSMENT AS A BASIS FOR  
IDENTIFYING AND REDUCING ORGANISATIONAL STRESS FACTORS**

**Stress management as the basis for a  
sustainable improvement strategy**

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# IMPRESS – who are the members?

Project Coordination



Research



Coaching & Training



Economic Transfer



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# Why IMPRESS?

Dealing with stress is not only a moral obligation and a good investment for employers, it is also a legal imperative laid down in the Framework Directive 89/391/EEC and supported by the social partners framework agreements on work-related stress and harassment and violence at work.

**European Agency for Safety and Health at Work**

At the World Summit on Sustainable Development 2015, the United Nations General Assembly adopted the "Agenda 2030 for Sustainable Development" goals as the global strategy for sustainable development - Goal 8 of the sustainable development Agenda 2030 is the concept of decent work for everyone.

**German Society for the United Nations**

Decent work is understood as work and in work-related context, with particular emphasis on compliance with health and safety standards and appropriate distribution of working time and workload.

**International Labour Organization**



# Introduction to Stress & Wellbeing @Workplace

## ➤ Health

- Physical aspects of health
- Mental health
- Social aspects of health

## ➤ Mental Health

- Result of the interdependence between the individual and the environment
- Different experiences and definitions possible

## ➤ Sustainability

- Appropriate distribution of working time and workload
- Compliance with health and safety standards



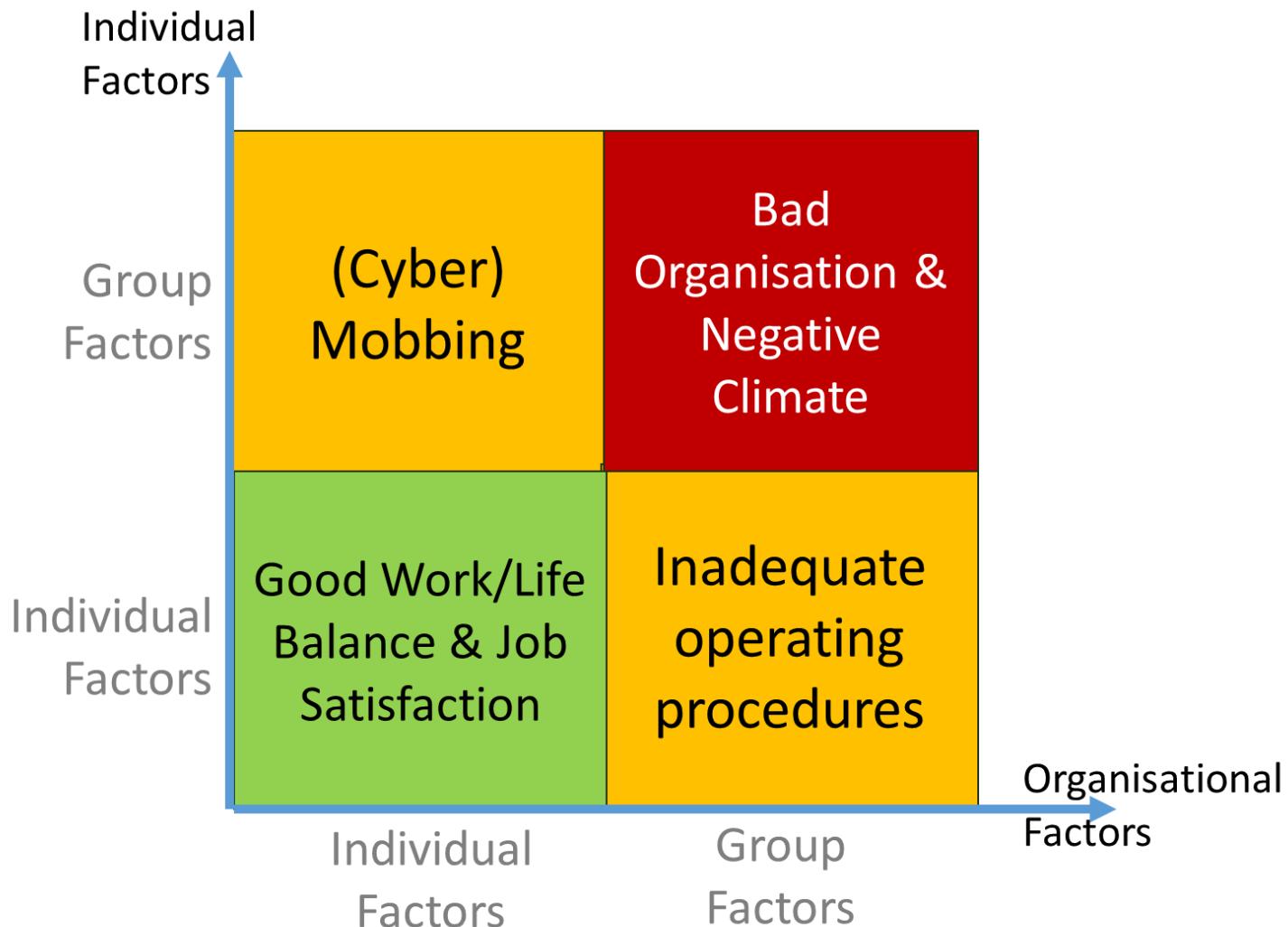
# Introduction to Stress & Wellbeing @Workplace

**Relevance:** Stress causes illness in individuals and organizations and thus becomes a major economic factor

- 1. Health Care Costs** → blood pressure, burnout, depression, cardiovascular, ...
- 2. Economic Cost** → Europe = 617.000 million EUR (absenteeism, productivity loss, ...)
- 3. Alarming increase** → Currently stress recorded for approx. 1/4 of all managers, estimated for 2035: >52%
- 4. Lack of competence in stress management** → is present in 2 out of 3 companies



# Influencing factors in stress management



# What is Stress?

- Stress is a subjective, intense and uncomfortable state of tension, with the following characteristics :
  - highly aversive
  - subjectively timely (or already occurred)
  - a subjectively long lasting situation
  - most likely not fully manageable
  - subjectively very important, to avoid if possible
- " Stress is generally associated with several vital individual physiological, psychological and behavioural symptoms"
- Stressors can come from various sources, e.g. person, roles, social environment, behavioral situation, technical environment, task, organization, culture

(Schuler, 1980, p. 184)



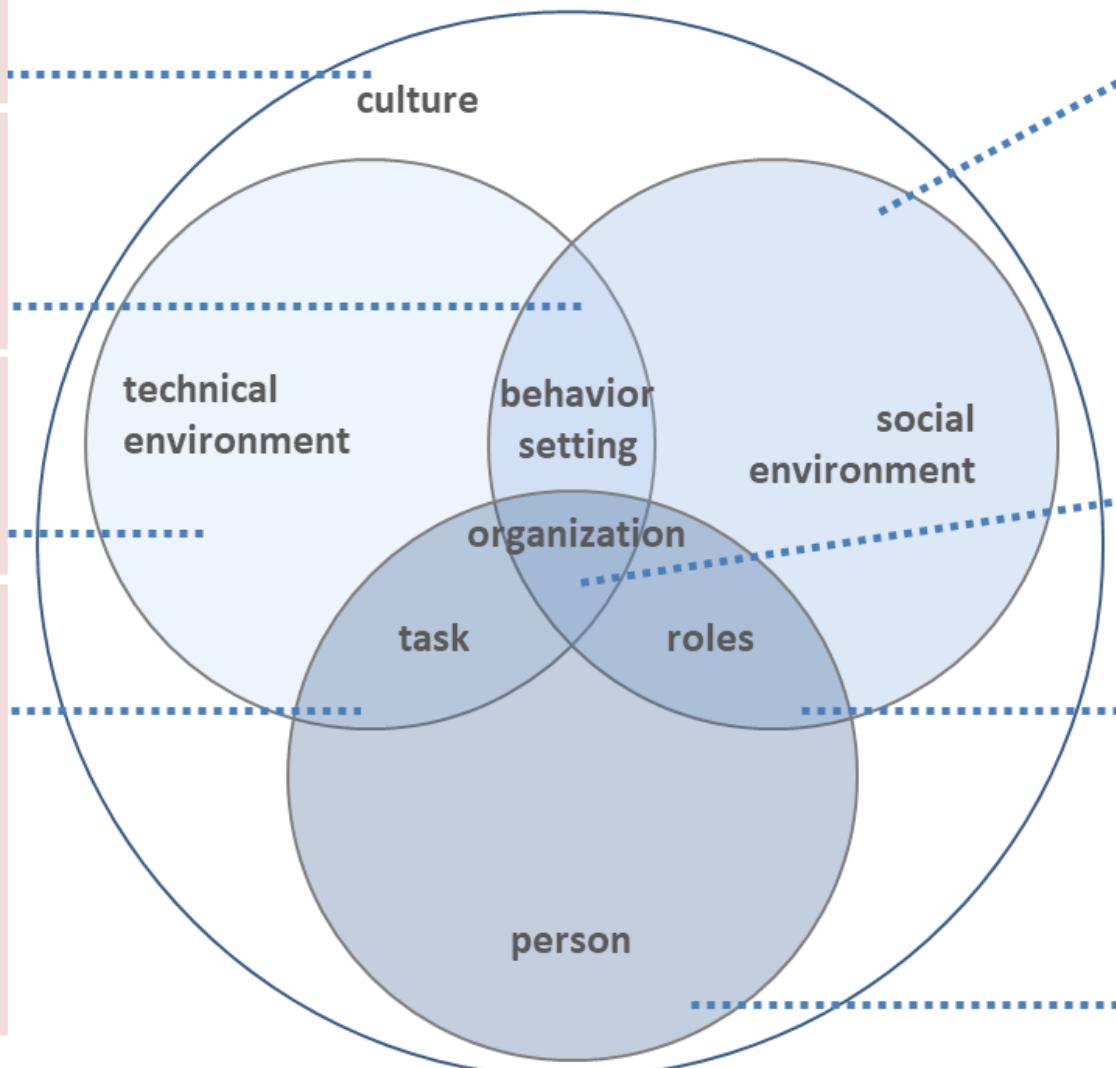
# What is stress? - Sources of stressors

- threat to cultural identity
- communication problems

- social isolation
- crowding
- commuting
- social media, digital stress

- noise
- heat
- poor work equipment
- long working hours

- time pressure
- overtime
- excessive demands / too low demands
- interruptions
- high responsibility
- emotional demands



- negative leadership style
- unfairness
- poor team climate

- lack of appreciation
- poor information policy
- poor remuneration policy
- unclear career paths
- job security
- micro politics
- organizational change

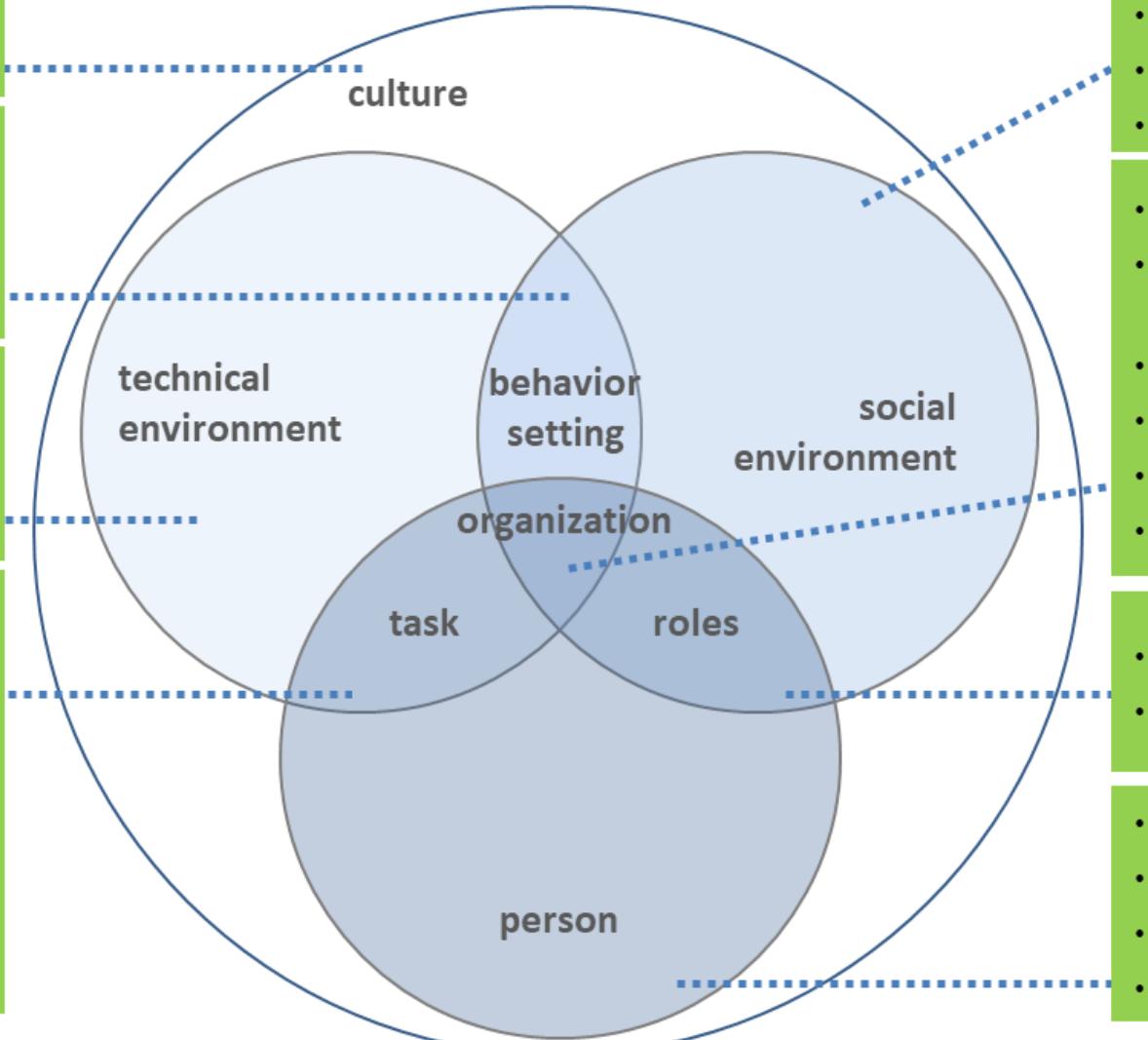
- conflicting instructions
- unclear expectations

- high personal standards, perfectionism
- need for control
- low resilience



# What is resilience? - Levels of resources

- cultural knowledge
  - cultural skills
- 
- adequate team size
  - adequate office
  - break room
- 
- ergonomic work place
  - ergonomic software
  - no disturbing noise
- 
- individual responsibility
  - task variety
  - feedback regarding quality and quantity
  - learning opportunities
  - adequate scope of work
  - person-task-fit



- health promoting leadership
  - social support
  - positive team climate
- 
- transparency
  - opportunities for personal & professional development
  - availability of information
  - appreciation
  - transparent remuneration
  - opportunities for recovery
- 
- clear authority
  - clear responsibilities
- 
- qualification, skills
  - self regulation skills
  - self efficacy, resilience
  - social skills



# Why and when do we feel stressed?

- The reactions to the same circumstances vary from person to person.
- Some people can handle high demands better than others.
- An important aspect is the subjective assessment of the situation and the resources of the individual.
- It is not possible to determine from a given situation how much stress it can cause.



# What are resources and why do we need them?

- People use their resources adaptively to solve various difficulties in their lives and achieve their goals
- Resources can come from different sources, e.g. person, roles, social environment, behavioral situation, technical environment, task, organization, culture
- Examples of resources: self-efficacy, self-esteem, disposition, optimism, degree of ambition, social support, knowledge
- Resources are those entities that are either centrally valued in their own right (e.g., self-esteem, close ties, health and inner peace) or serve as a means to achieve centrally valued goals (e.g., money, social support and credit).

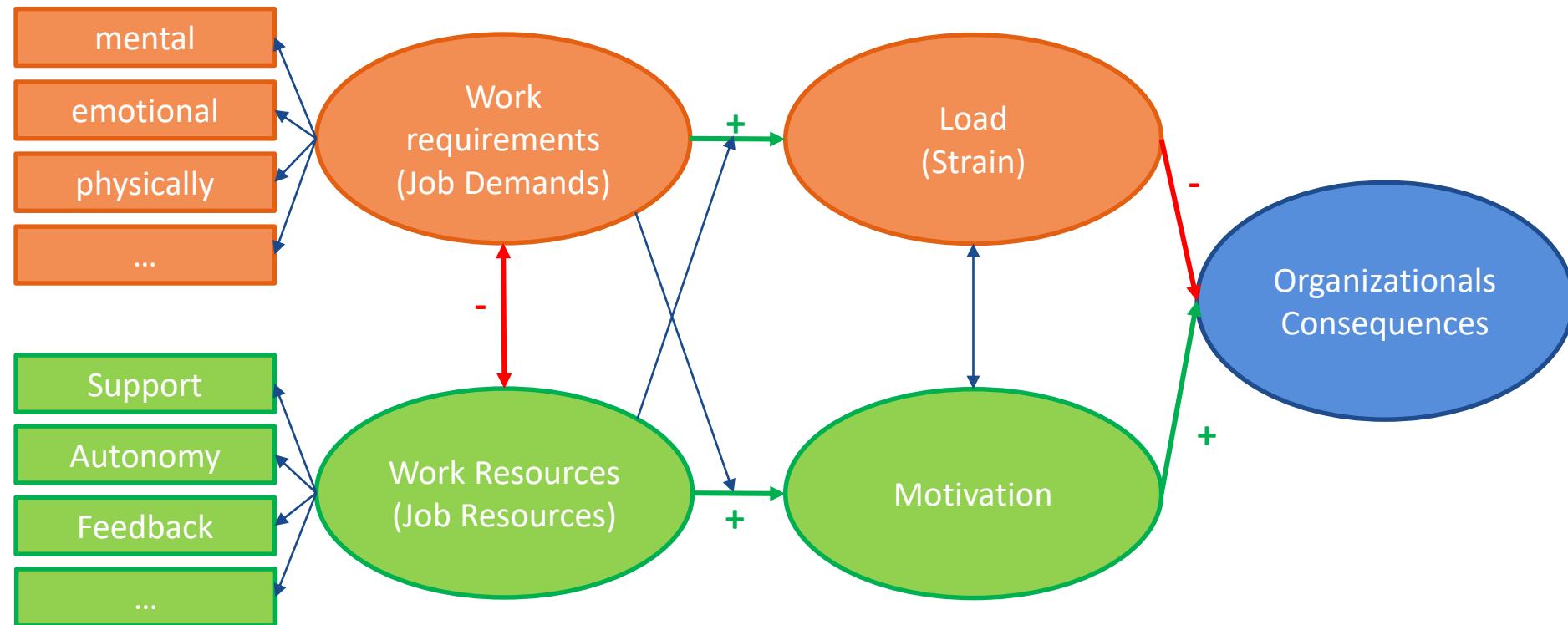
(Hobfoll, 2002, p. 307)

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# Work related factors

Every workplace consists of characteristics that increase either the load (work demands) or the motivation (work resources)



Bakker & Demerouti, 2007

# Stress management and corporate development

## The Self-Assessment Solutions: Individual & Corporate



# Individual Stress Factor Assessment

Willkommen zum 'Stress-Faktoren Assessment'  
(Personal Edition)

Stressoren aus dem Bereich  
Aufgabe und Tätigkeit (Thema 1 / 12)

Bitte lesen Sie sich die folgenden Fragen durch und denken Sie bei der Beantwortung an Ihre derzeitige Arbeitssituation

**Zeitdruck**

In welchem Ausmaß verursacht dieser Aspekt bei Ihnen **STRESS**?

überhaupt nicht	sehr wenig	<b>zum Teil</b>	in hohem Maß	in sehr hohem Maß
-----------------	------------	-----------------	--------------	-------------------

Wie häufig ist dieser Aspekt im letzten Monat bei Ihnen aufgetreten?

nie	selten	manchmal	<b>oft</b>	sehr oft
-----	--------	----------	------------	----------

[← Zurück](#) [Weiter \[oder Enter-Taste\] →](#)

**IMPRESS**

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

Verwendete Schriftarten (selbst-gehostet): **Open Sans**: Digitized data copyright 2010-2011, Google Corporation (Apache License, version 2.0)  
**Saira Extra Condensed**: Copyright 2016 The Saira Project Authors (omnibus.type@gmail.com) (SIL Open Font License, 1.1)

Wählen Sie zum Anzeigen der Favoriten dann und in den Ordner der Favoritenleiste ziehen. Oder aus einem anderen Browser importieren.

Willkommen zum 'Stress-Faktoren Assessment'  
(Personal Edition)

Im Folgenden sehen Sie eine Übersicht Ihrer Stressfaktoren, sortiert nach der höchsten Belastung und Häufigkeit.  
Durch Klick auf eine Tabellenüberschrift können Sie die Sortierung ändern.

#	Stressfaktoren	Belastung	Häufigkeit	#
1.1	Zeitdruck	2	3	
1.2	Multitasking (mehrere Dinge gleichzeitig bearbeiten müssen)	3	3	
1.3	häufige Unterbrechungen	4	4	
1.4	ständige Überflutung mit Informationen	5	3	
1.5	Übernehmen neuer oder ungewohnter Aufgaben	2	2	
1.6	die Arbeit führt ständig zu neuen Situationen, die bewältigt werden müssen	3	4	
1.7	häufiges Auftreten von neuen Problemen und Situationen, bei denen nicht klar ist, wie sie am besten gelöst werden können	5	2	
1.8	sehr verschiedene Ziele haben, die mich dazu zwingen mit vielen verschiedenen Informationen zurechtzukommen	4	3	
2.1	schlechte oder mangelhafte Arbeitsumgebung (z.B. Beleuchtung, Temperatur, Belüftung, Lärm, Schmutz)	2	4	
2.2	fehlende Ressourcen (z.B. Zeit, Budget, Personalkapazität), die man für die zugewiesene Arbeit braucht	4	3	

[← Zurück](#) [Zu den Ressourcen](#) [→](#)

**IMPRESS**

Verwendete Schriftarten (selbst-gehostet): **Open Sans**: Digitized data copyright 2010-2011, Google Corporation (Apache License, version 2.0)  
**Saira Extra Condensed**: Copyright 2016 The Saira Project Authors (omnibus.type@gmail.com) (SIL Open Font License, 1.1)



# Corporate Stress Factor Assessment

GOA-WorkBench® port X +

https://goatest.ibk-software.eu/Assessment/Fill/f78a4123-ad81-4206-a880-6eb74d65f7f4

ARD Tagesschau WirtschaftsWoche Or Amazon.de Amazon.co.uk eBay

Hello, C.-Andreas Dalluge (IBK - Teamleiter) Logout Deutsch

CAD SFA Test

Beantwortete Fragen (100%) 106 aus 106

1 Assessment auswählen 2 Assessment konfigurieren 3 Assessment durchführen 4 Verbesserungsplanung 5 Berichte generieren 6 Aktueller Status

Aufgabe und Tätigkeit

Zeitdruck

- Multitasking (mehrere Dinge gleichzeitig bearbeiten müssen)
- häufige Unterbrechungen
- ständige Überflutung mit Informationen
- Übernehmen neuer oder ungewohnter Aufgaben
- die Arbeit führt ständig zu neuen Situationen, die bewältigt werden müssen
- häufiges Auftreten von neuen Problemen und Situationen, bei denen nicht klar ist, wie sie am besten gelöst werden können
- sehr verschiedene Ziele haben, die mich dazu zwingen mit vielen verschiedenen Informationen zurechtzukommen
- ständig andere Aufgaben vernachlässigen müssen, um einen guten Job zu machen

In welchem Ausmaß verursacht dieser Aspekt bei Ihnen **STRESS**?

überhaupt nicht sehr wenig zum Teil in hohem Maß in sehr hohem Maß

Wie häufig ist dieser Aspekt im letzten Monat bei Ihnen aufgetreten?

nie selten manchmal oft sehr oft

Kommentare (0)

Verbesserungspotentiale (0)

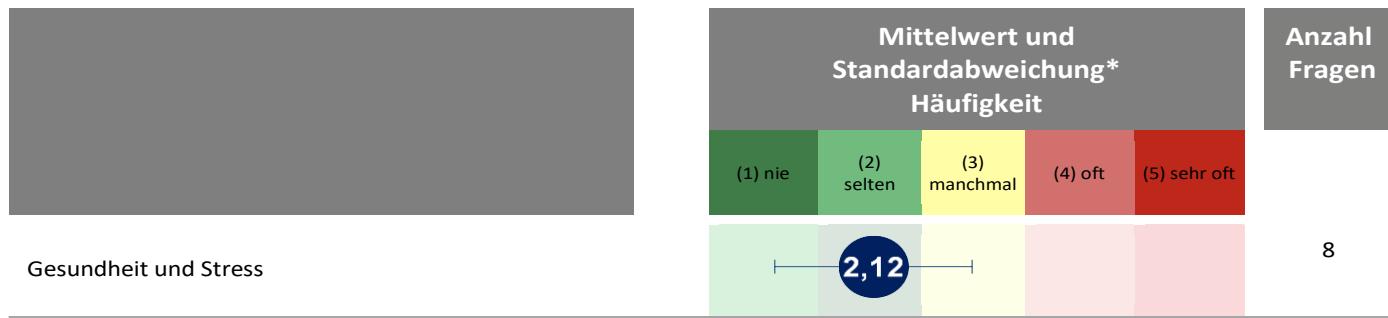
Weiter



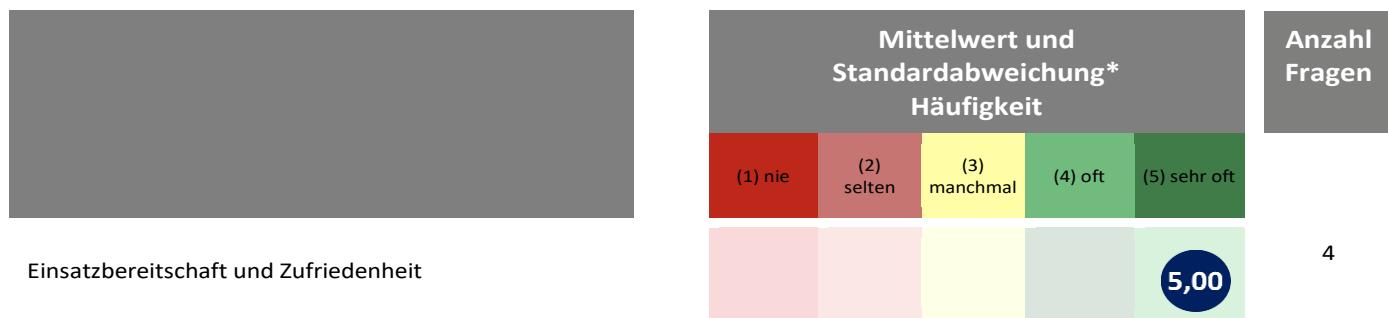
# Personal Stress Factor Report - 1

## Stress- und Zufriedenheitslevel

Wie gestresst bin ich?



Wie zufrieden bin ich?

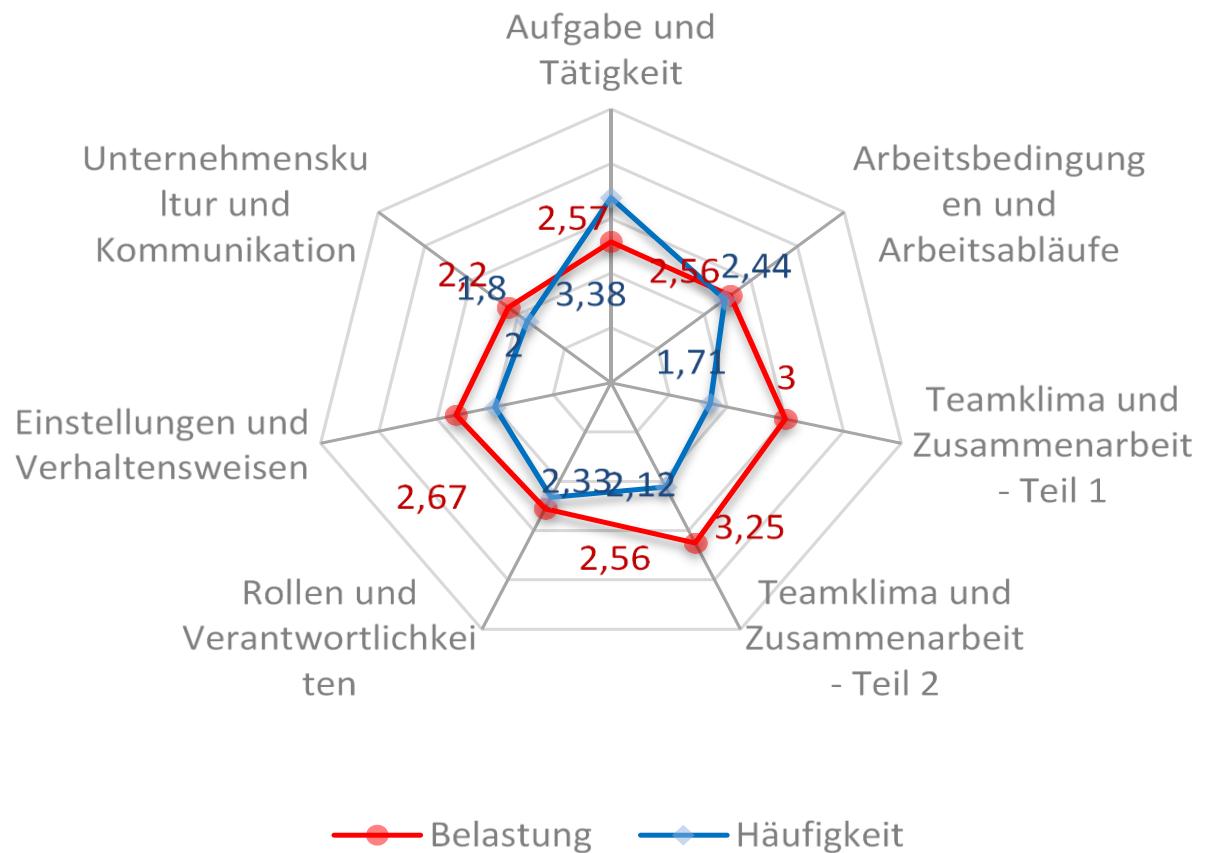


# Individual Stress Factor Report - 2

## Übersicht Stressoren

### Was stresst mich?

Unter Stressoren versteht man Faktoren, die Stress auslösen können. Hier sind niedrige Werte in den Items für die Stressoren anzustreben, da in diesem Fall der Stressor als wenig belastend wahrgenommen



# Individual Stress Factor Report - 3

Stressoren aus dem Bereich 'Aufgabe und Tätigkeit'		Belastung (Benchmark )	Häufigkeit letzter Monat (Benchmark)
Zeitdruck	●	3 (3,3)	4 (3)
häufige Unterbrechungen	●	3 (3,0)	3 (3)
Multitasking (mehrere Dinge gleichzeitig bearbeiten müssen)	●	3 (3,5)	3 (3)
häufiges Auftreten von neuen Problemen und Situationen, bei denen nicht klar ist, wie sie am besten gelöst werden können	●	3 (3,0)	2 (2,7)
die Arbeit führt ständig zu neuen Situationen, die bewältigt werden müssen	●	2 (2,8)	4 (2,3)
ständige Überflutung mit Informationen	●	2 (3,1)	4 (4)
Übernehmen neuer oder ungewohnter Aufgaben	●	0 (2,8)	4 (4)
sehr verschiedene Ziele haben, die mich dazu zwingen mit vielen verschiedenen Informationen zurechtzukommen	●	2 (2,9)	3 (3)



# Individual Stress Factor Report - 4

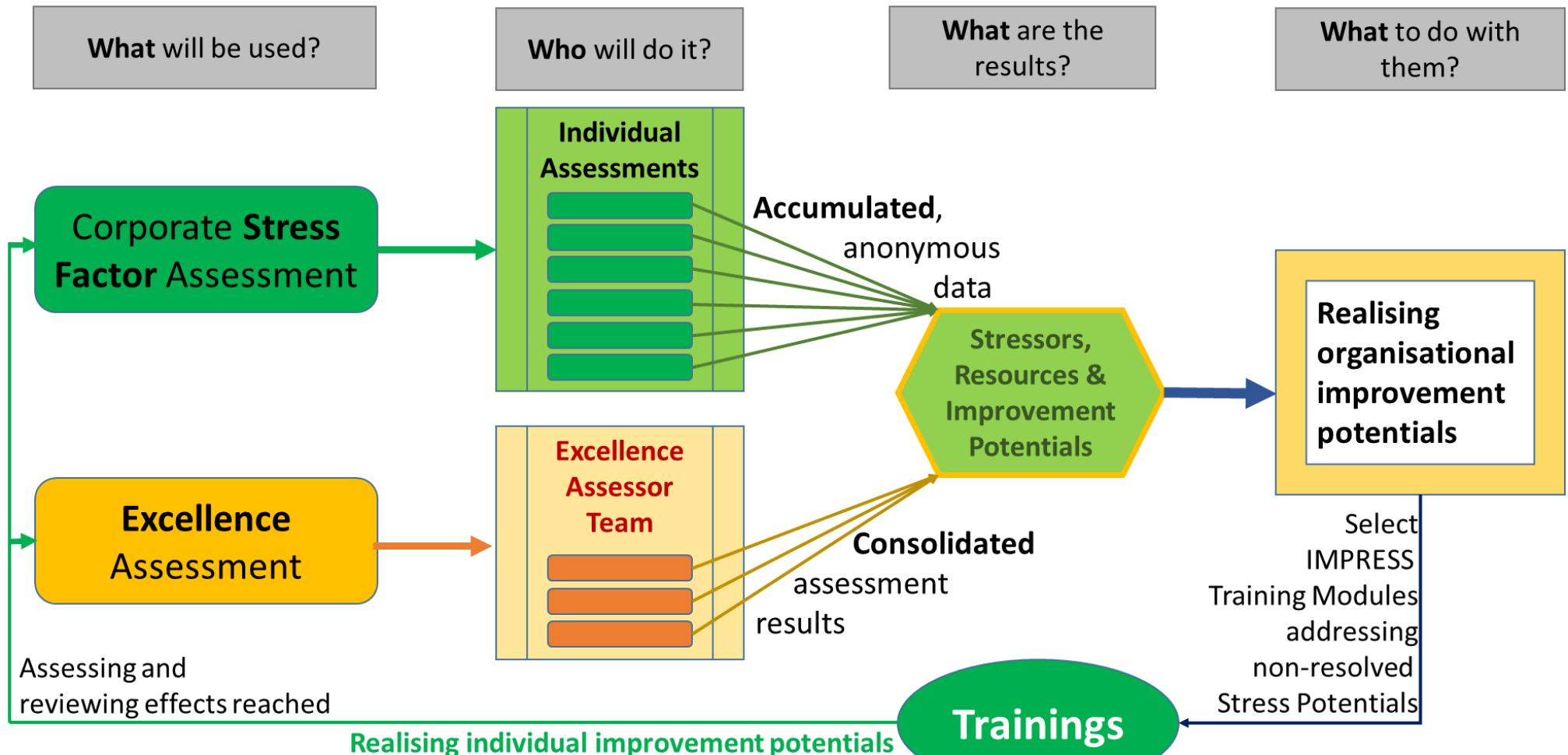
## Was kann ich gegen meinen Stress tun?

Stress-Faktoren		Was genau verstehen Sie darunter?	Was könnten Sie konkret zu diesem Aspekt tun?	Was könnte Ihr Unternehmen konkret zu diesem Aspekt tun?
Aufgabe und Tätigkeit				
Zeitdruck				
häufige Unterbrechungen				
Multitasking (mehrere Dinge gleichzeitig bearbeiten müssen)				



# Implementation process for the organisational analysis

## IMPRESS – Corporate Stress Management Solution



# Corporate analysis - additional topics addressed

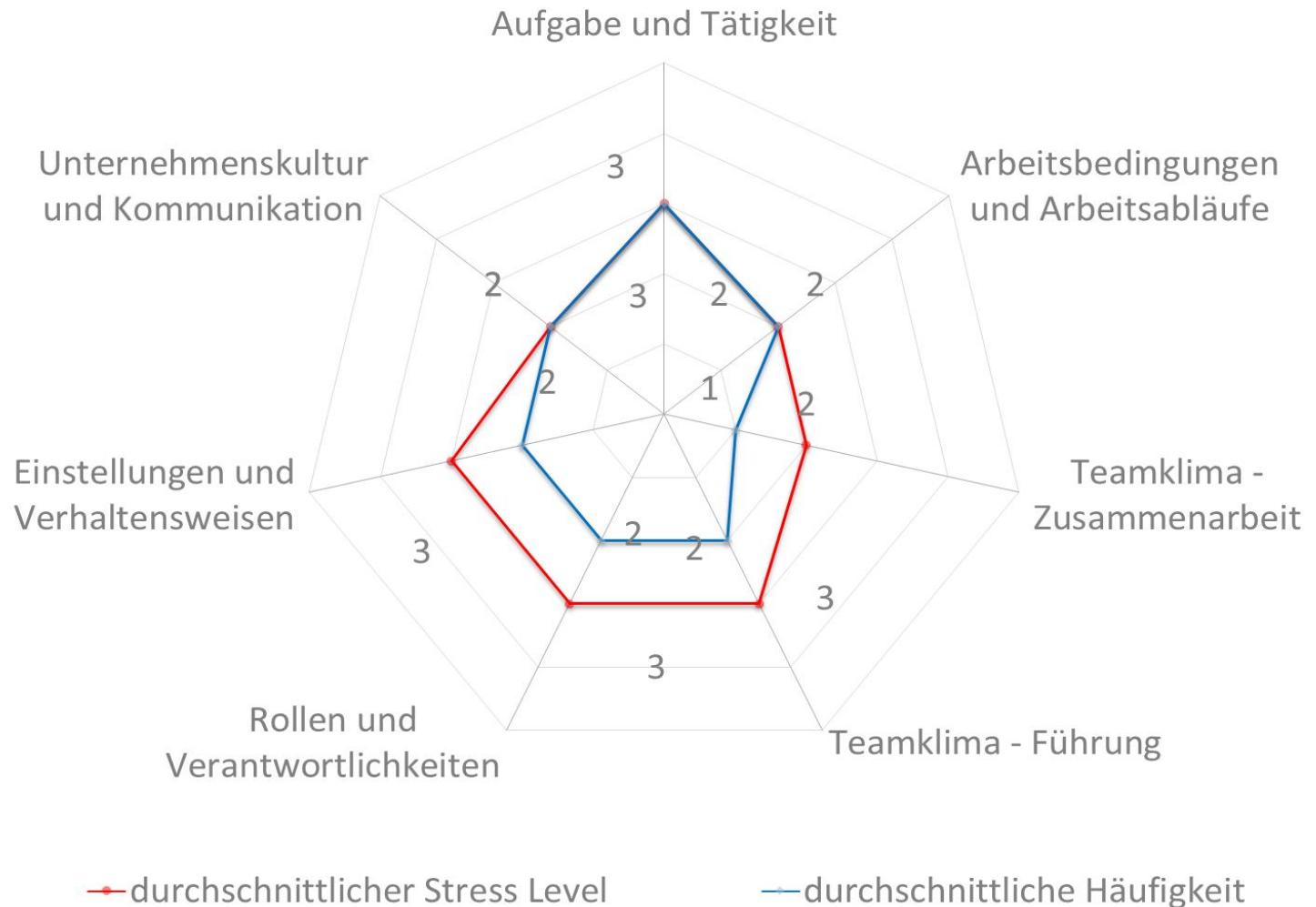
## Diagnosis of own department/organisation and improvement project planning on stress and resource management

What are the general stressors of your organization/department?

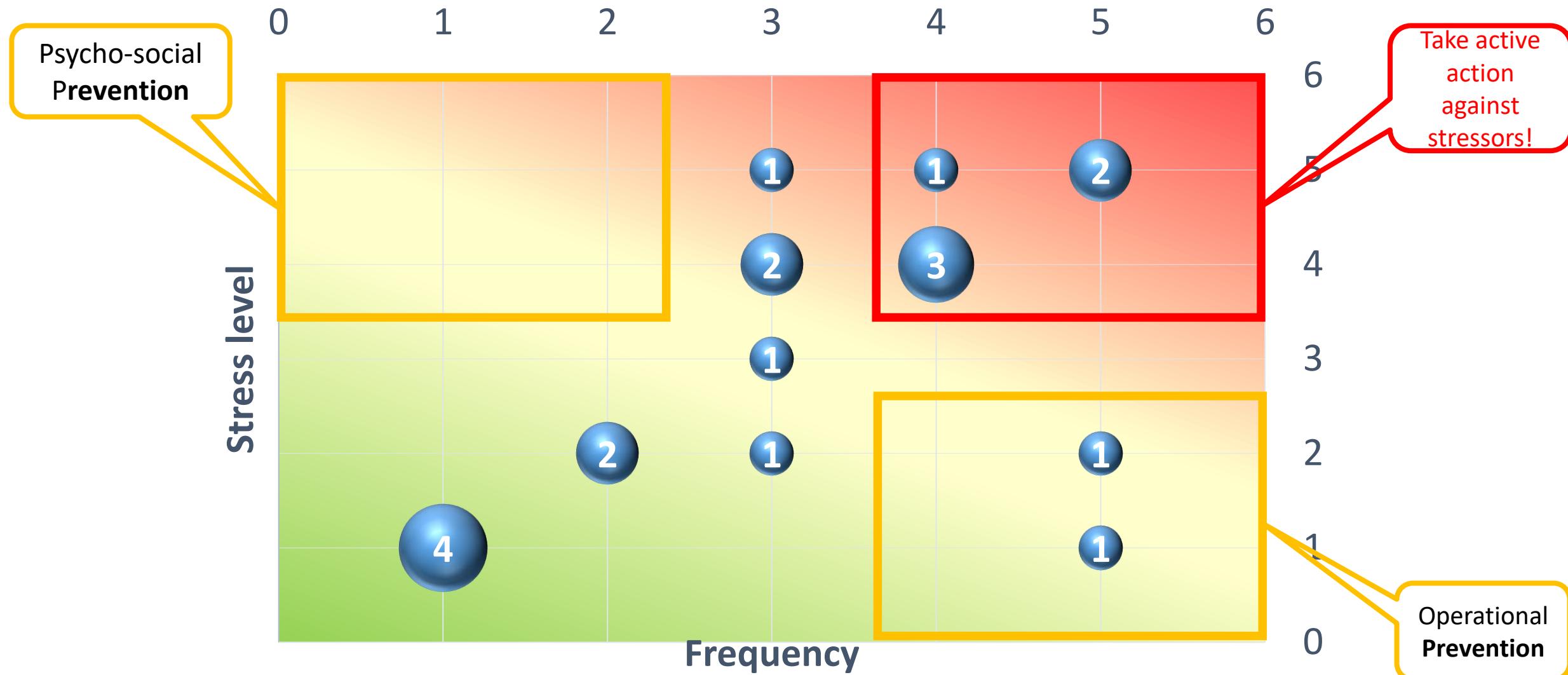
- What potential do your employees have?
- What is your project plan for stress reduction and resource management?
- Do you have an implementation strategy?
- How do you define your goals?
- Who is involved, who is affected?
- How do you evaluate the measures taken?



# Organisation Analysis - Result Overview: Stressors

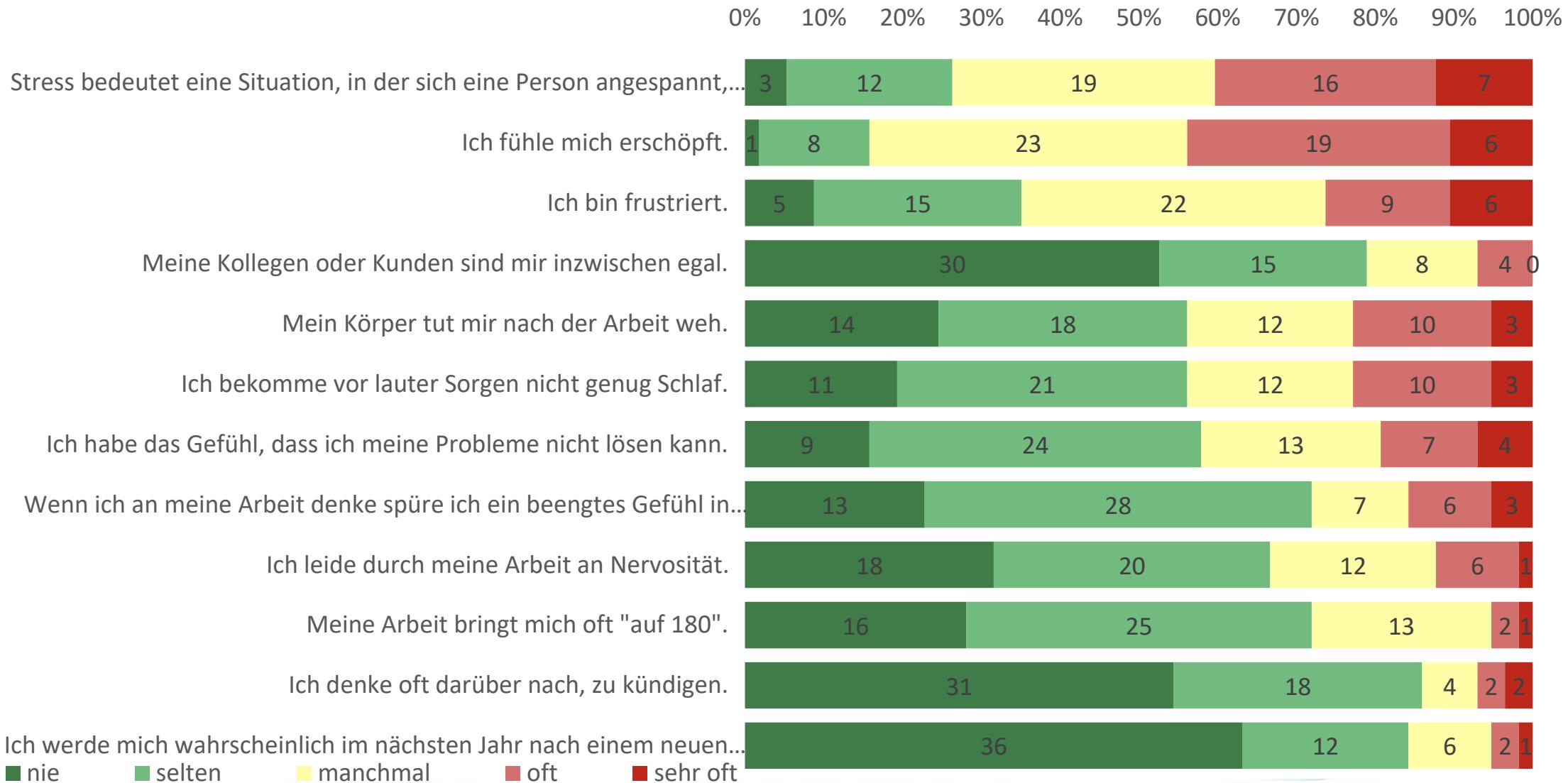


# Organisational Analysis - stress prevention & avoidance

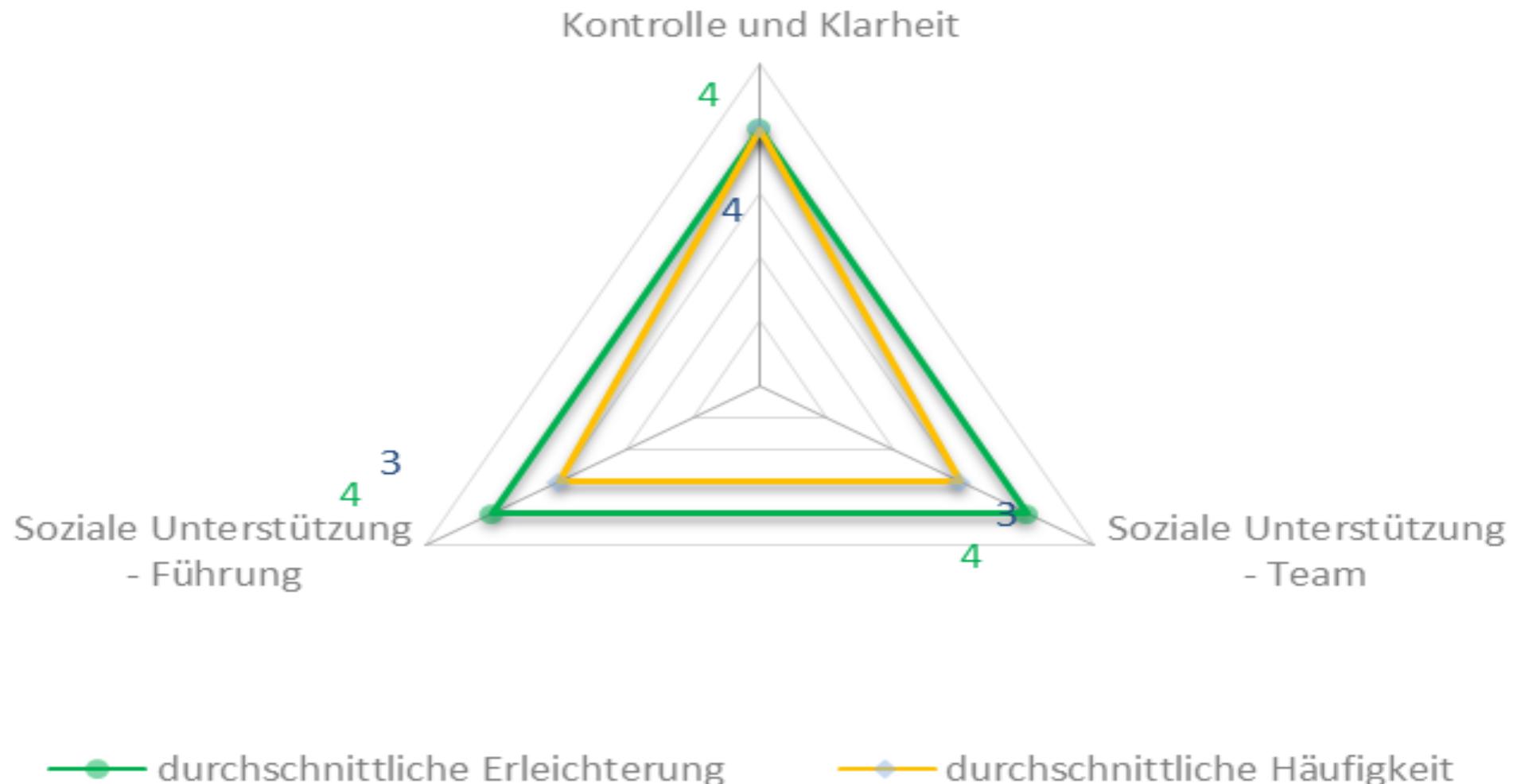


Quelle: IMPRESS Corporate Stress Factor Assessment

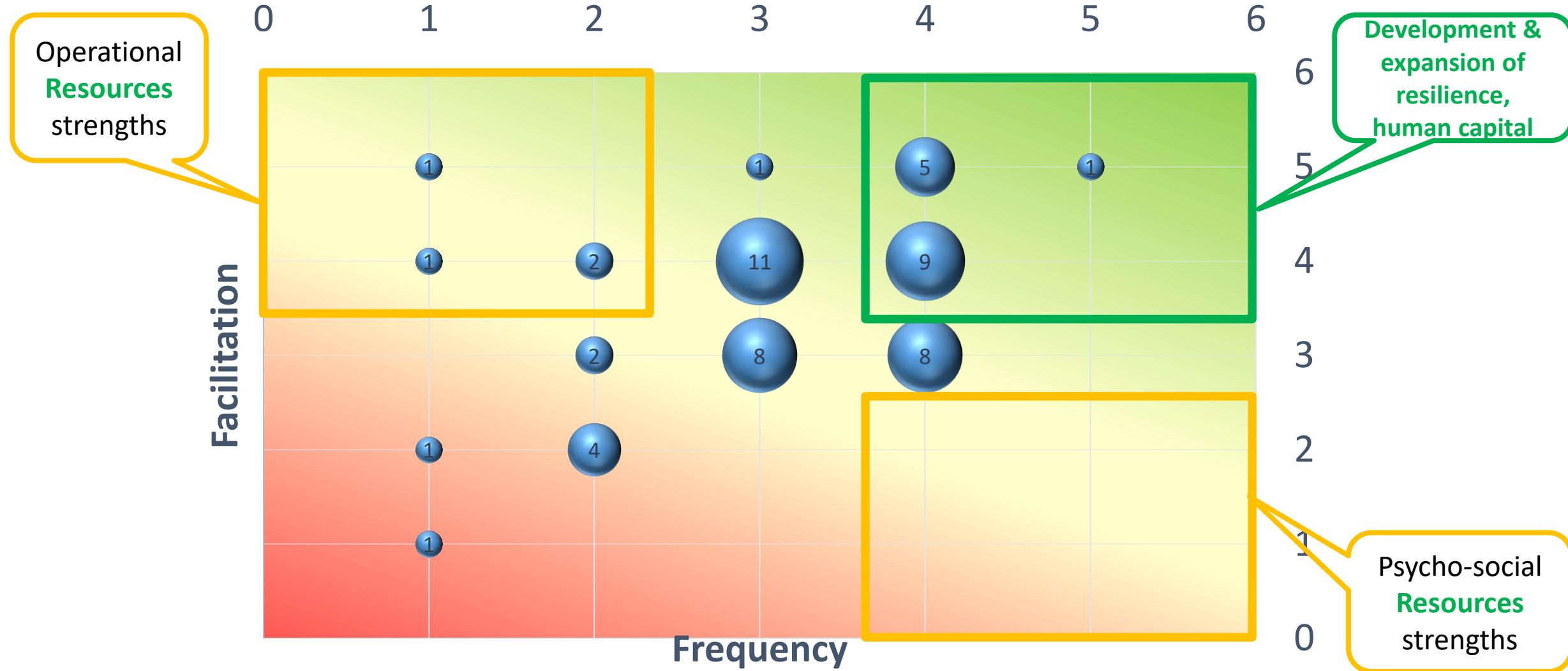
# Organisation Analysis - accumulated stressors



# Organisation Analysis - Result Overview: Resources

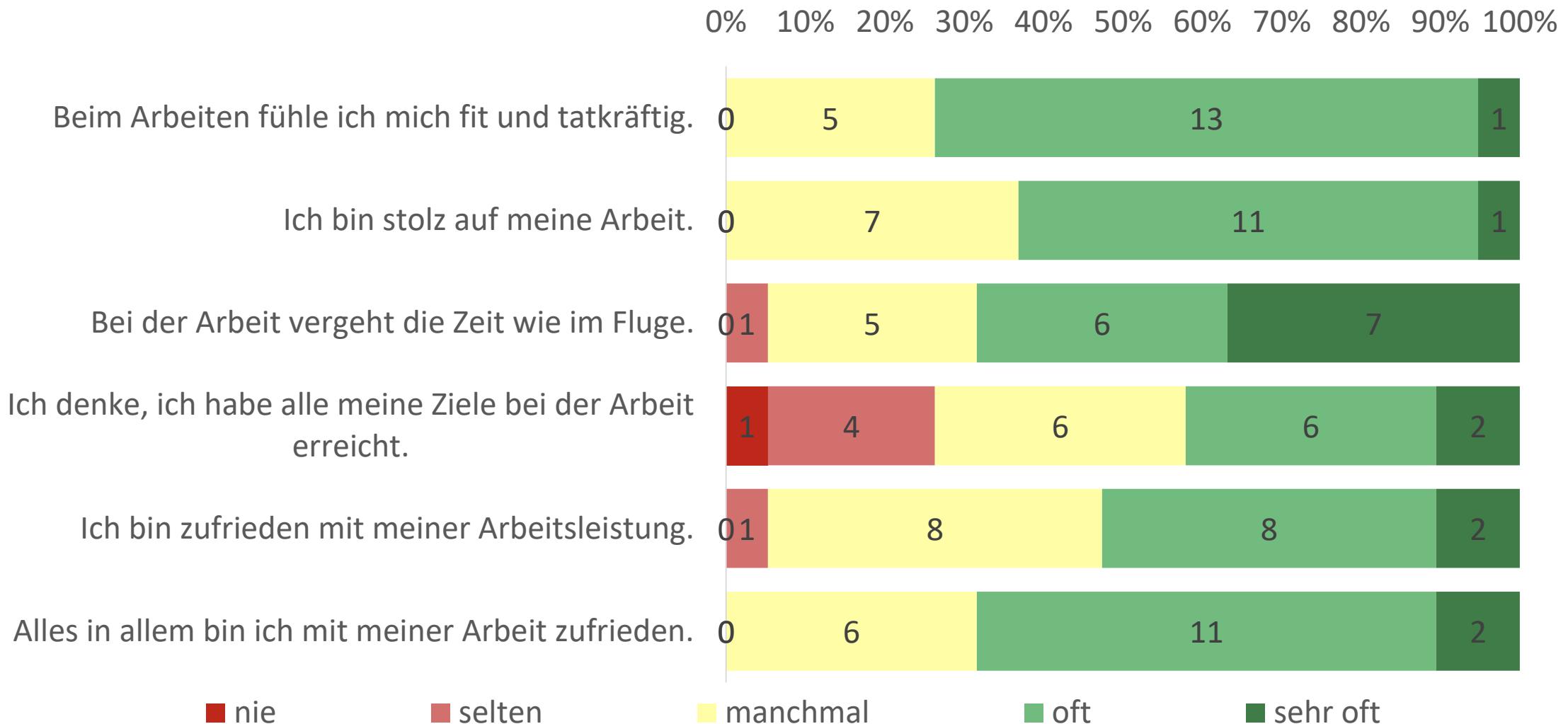


# Organisation analysis - resource maintenance & expansion



Quelle: IMPRESS Corporate Stress Factor Assessment

## Organisation analysis - accumulated resources



# Generate & Collect ideas for improvement

Measures of  
the Individual

The screenshot shows the GOA-WorkBench software interface. The top navigation bar indicates the user is logged in as 'C.-Andreas Dalluge (IBK - Teamleiter)' and shows 'Beantwortete Fragen (100%)' and '106 aus 106'. The main workflow is divided into six steps: 1. Assessment auswählen, 2. Assessment konfigurieren, 3. Assessment durchführen (highlighted in orange), 4. Verbesserungsplanung, 5. Berichte generieren, and 6. Aktueller Status. On the left, a sidebar lists various 'Aufgabe und Tätigkeit' categories. The central part of the screen displays a 'Verbesserungsvorschläge' (Improvement proposals) form for 'häufige Unterbrechungen' (frequent interruptions). It includes fields for user input ('Was könnten Sie konkret zu diesem Aspekt tun?' and 'Was könnte Ihr Unternehmen konkret zu diesem Aspekt tun?'), checkboxes for anonymization, and buttons for 'Ignorieren' and 'Speichern'. To the right, there are scales for 'Stress' (from 'zum Teil' to 'in sehr hohem Maß') and 'Frequency' (from 'einmal' to 'sehr oft').

Measures of  
the  
Organization



# Prioritization suggestions for improvement in GOA

The screenshot shows the GOA-WorkBench® software interface. The top navigation bar includes links to ARD Tagesschau, Amazon.de, Amazon.co.uk, eBay, and 14-Tage-Wetter WL. The user is logged in as CAD (IBK - Teamleiter). The main title is CAD SFA Test. A progress bar at the top indicates the current step is 5. Verbesserungsplanung. Below the progress bar, there are tabs for Liste der Verbesserungsvorschläge (5 von 5), Priorisierung der Vorschläge (selected), and Verbesserungsprojekte anlegen. A checkbox labeled "bereits priorisierte Vorschläge ausblenden" is present. The main content area displays a table of improvement proposals:

Kriterium	Verbesserungsvorschlag	Nutzen	Kosten	Veröffentlicht
2	Bessere Schulung der Mitarbeiter der tatsächlichen GDPR Anforderungen, inklusive besseres Verständnis des diese auch intern anzuwenden, z.B. Sicherstellung keine Betriebsdaten über Sprachassistenten zu verraten	Bitte auswählen	Bitte auswählen	28.08.2019 18:22:28
2, 1	Bessere Koordination mit externen Projektpartnern, z.B. Kommunikationsprotokolle, Projekt-Risiko-Management, etc.	Bitte auswählen	Bitte auswählen	28.08.2019 18:17:38
1	Projektplanungstool einführen mit Ressourcen tracking	Bitte auswählen	Bitte auswählen	28.08.2019 18:14:10
1	Test3	Bitte auswählen	Bitte auswählen	28.08.2019 18:06:13
1	Test2	Bitte auswählen	Bitte auswählen	28.08.2019 18:03:20

**GOA WORKBENCH**  
© IBK Management Solutions GmbH (1999-2020), GOA-WorkBench® (web-20.6.18.3)



# From the improvement idea to the Project Assignment

The image displays two side-by-side screenshots of the GOA-WorkBench software interface, illustrating the process flow from an improvement idea to a project assignment.

**Left Screenshot (Improvement Idea):**

- Header:** GOA-WorkBench® port
- URL:** https://goatest.ibk-software.eu/Improvement/Details/1
- Progress Bar:** 1 Assessment auswählen, 2 Assessment konfigurieren, 3 Assessment durchführen, 4 Konsolidieren, 5 Verbesserungsplanung (highlighted in orange)
- Form Fields:**
  - Projekt Titel: Social Media Filter
  - Verbesserungsvorschlag: Disallow Social Media at the Workplace
- Status Panel:** Autonomie Level 1, Autorisierung am: 27.06.2020, durch: ASt, Projektmanager: CAD, Status: Neu, Fortschritt: Im Plan, Start: 28.06.2020, Anschlag: 28.07.2020, Budget: 200, Kosten (EUR): 0, Implementierungsbereich: Alle
- Buttons:** Speichern, Zurück

**Right Screenshot (Project Assignment):**

- Header:** GOA-WorkBench® port
- URL:** https://goatest.ibk-software.eu/Improvement/Details/1
- Progress Bar:** 1 Assessment auswählen, 2 Assessment konfigurieren, 3 Assessment durchführen, 4 Konsolidieren, 5 Verbesserungsplanung (highlighted in orange), 6
- Form Fields:**
  - Projekt Titel: Social Media Filter
  - Verbesserungsvorschlag: Disallow Social Media at the Workplace
- Status Panel:** Autonomie Level 1, Autorisierung am: 27.06.2020, durch: ASt, Projektmanager: CAD, Status: Neu, Fortschritt: Im Plan, Start: 28.06.2020, Anschlag: 28.07.2020, Budget: 200, Kosten (EUR): 0, Implementierungsbereich: Alle
- Table:** Benötigte Ressourcen (empty rows)
- Buttons:** + Weitere hinzufügen, Speichern, Zurück, Projekt-Auftrag



# Reporting

Many report formats, incl. ideas for stress management arranged according to the EFQM criteria

The screenshot shows a web-based reporting interface titled "Bericht generieren - OSFA". The top navigation bar includes links to ARD Tagesschau, Amazon.de, Amazon.co.uk, eBay, and 14-Tage-Wetter WI. The user is logged in as "CAD (IBK - Teamleiter)". The main menu has seven steps: 1. Assessment auswählen, 2. Assessment konfigurieren, 3. Assessment durchführen, 4. Konsolidieren, 5. Verbesserungsplanung, 6. Berichte generieren (highlighted in orange), and 7. Aktueller Status.

The "Berichte generieren" section displays a table of available reports:

Reportart	Mein Bericht	Konsolidierter Team-Bericht
Stress-Faktoren Assessment Report	<a href="#">.web</a> <a href="#">.docx</a>	<a href="#">.docx</a>
Interventionsideen (relevanteste Stressoren und Ressourcen)	<a href="#">.docx</a>	
Interventionsideen (alle Daten)	<a href="#">.docx</a>	<a href="#">.docx</a>
Interventionsideen (nach Excellence Kriterien sortiert)		<a href="#">.docx</a>
INK Report		<a href="#">.docx</a>
NFQ Report		<a href="#">.docx</a>
ESQF Report		<a href="#">.docx</a>
ISO 29990 Report		<a href="#">.docx</a>
ISO 9004 Report		<a href="#">.docx</a>
Liste der priorisierten Vorschläge		<a href="#">.xlsx</a>
Liste der Verbesserungsprojekte		<a href="#">.xlsx</a>

Below the table, there is a section titled "Bericht mit Benchmark" with the following text:

Sie können den statistischen Teil Ihres Assessments anonym für ein europaweites Benchmarking zur Verfügung stellen. Im Gegenzug dafür erhalten Sie ein Benchmark-Profil, mit dem Sie Ihre Daten mit den Daten aller am Benchmark teilnehmenden Nutzer vergleichen können.

Ich bin einverstanden und teile meine anonymisierten Ergebnisse



# **IMPRESS Project Links**

**Homepage IMPRESS Projekt:**

<http://www.excellence-in-stress-management.eu/>

**Pers. Self-Assessment:**

<http://www.ibk-projects.eu/IMPRESS/StressEval>

**E-Learning Module:**

<https://impresstraining.eu/>

**GOA Manual online:**

<https://www.ibk-software.eu/documentation/GOA-WorkBench>

**Validierung: INDIVIDUAL ASSESSMENT**

<http://www.portaldeencuestas.com/encuesta.php?ie=210728&ic=40&c=46d45>

**Validierung: CORPORATE ASSESSMENT**

<http://www.portaldeencuestas.com/encuesta.php?ie=210730&ic=40&c=6a8bf>



Many thanks for your  
attention!

**IMPRESS**

