

ZUM WOHLBEFINDEN VON MITARBEITERN IN WOHNSTÄTTEN UND BESCHÄFTIGTEN IN WERKSTÄTTEN

Aus Masterarbeiten von Melanie Berlin,
Anny Warncke, Melanie Weisenburger

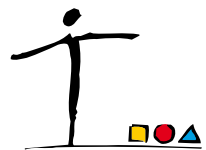
Zum Wohlbefinden von Mitarbeitern in Wohnstätten und Beschäftigten in Werkstätten



Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost
Eigenverlag

Aus Masterarbeiten von Melanie Berlin,
Anny Warncke, Melanie Weisenburger

Zum Wohlbefinden von Mitarbeitern in Wohnstätten und Beschäftigten in Werkstätten



Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost

IMPRESSUM

Herausgeber:

Prof. em. Dr. habil. Klaus-Peter Becker
im Auftrag des Vorstandes
der Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost

© Alle Rechte bei den Herausgebern
und bei der Autorenschaft

Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen
des Urheberrechts ist ohne Zustimmung
des Herausgebers unzulässig und strafbar.
Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen,
Übersetzungen, Mikroverfilmungen
und die Einspeicherung und Verarbeitung
in elektronischen Systemen.

Lektorat:

Klaus-Peter Becker
Florian Demke

Layout:

Christina Kaminski

Anschrift:

Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost,
Allee der Kosmonauten 23 B, 10315 Berlin

Internet: www.stiftung-reha.berlin

Druck:

DBM Druckhaus Berlin-Mitte GmbH,
Wilhelm-Kabus-Straße 21 – 35, 10829 Berlin

ISBN 978-3-9814923-7-8

Berlin 2017

Gender Mainstreaming

Der Vorstand der Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost
ist darauf bedacht, im Sinne des „Gender Mainstreaming“
Frauen und Männer sowie Mädchen und Jungen
gleichberechtigt anzusprechen.

Sollte in einem Text nur die weibliche
oder männliche Form zu finden sein, dürfen sich trotzdem
beide Geschlechter angesprochen fühlen.

Vorwort des Herausgebers der Schriftenreihe

Mit Freude stelle ich fest, dass die Zahl derer, die eine Masterarbeit auf dem Gebiet der Betreuung von Menschen mit geistigen Behinderungen anfertigen, zunimmt. Nicht nur das! Die Autoren erklären sich auch ohne Umschweife zu einer Veröffentlichung ihrer Arbeit bereit und stellen sich damit der öffentlichen Diskussion. Reichlich vor zwei Jahren hat Frau Siri Barchewitz den Bann gebrochen und mit ihrer Arbeit zur „Umstellungsbegutachtung der Berliner Behindertenhilfe“ die „Grüne Reihe“ von Publikationen der Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost eröffnet. Darauf folgten aus der Hand von Prof. Dr. Jacobs und Mitautoren Beiträge zur Bewusstseinsbildung nach § 8 der Behindertenrechtskonvention. Nun stellen drei Autorinnen die Ergebnisse ihrer wissenschaftlichen Arbeiten in einer neuen Ausgabe vor.

Es handelt sich einmal um eine Mitarbeiterin einer Tochtergesellschaft der Stiftung. Frau Diplom-Sozialpädagogin Melanie Berlin hat sich mit Unterstützung ihres Arbeitgebers in den Jahren 2013 bis 2015 berufsbegleitend zu ihrer Tätigkeit im Psychologischen Dienst weitergebildet. Sie qualifizierte sich im Rahmen des Projekt-Kompetenz-Studiums an dem Steinbeis-Transfer-Institut Medical Psychologie und schloss es erfolgreich mit dem Master of Science in medizinischer und klinischer Psychologie ab. Die Master-Thesis lautet: „Arbeitstätigkeit, psychische Belastung und organisationales Commitment: Pilotstudie im Rehabilitationszentrum Berlin-Ost gGmbH.“

Im Hinblick auf den Ort der Pilotstudie muss der Form halber vermerkt werden, dass zur Zeit ihrer Durchführung eine Strukturreform im Gange war und zu Beginn des Jahres 2017 abgeschlossen worden ist. Das Rehabilitationszentrum Berlin-Ost gGmbH besteht in der damaligen Form nicht mehr. Es sind daraus vielmehr drei GmbHs hervorgegangen: RBO - WohnStätten gemeinnützige GmbH, RBO - Inmitten gemeinnützige GmbH und Zentrale Dienste und Beratung GmbH. Frau Berlins Untersuchungen fanden nach der jetzigen Struktur in Einrichtungen der RBO - WohnStätten gemeinnützige GmbH statt.

Zwei Studentinnen des Instituts für Psychologie der Lebenswissenschaftlichen Fakultät der Humboldt-Universität zu Berlin, Frau Anny Warncke und Frau Melanie Weisenburger, schlossen im September 2016 ihr Psychologie-Studium mit einer gemeinsam verfass-

ten Masterarbeit ab, betreut von Frau Prof. Dr. Elke van der Meer. Sie wählten dafür die Lichtenberger Werkstatt für Behinderte als Arbeitsfeld. Sie heißt jetzt Lichtenberger Werkstätten gemeinnützige GmbH. Beide Studentinnen stießen mit ihrem Vorhaben sowohl auf großes Interesse der Beschäftigten als auch auf die Unterstützung durch die Werkstattleitung und die Mitarbeiter. Der Titel der Gemeinschaftsarbeit lautet: „Einfluss der Arbeitszufriedenheit auf das Wohlbefinden und die Lebenszufriedenheit von Beschäftigten mit Behinderungen der Lichtenberger Werkstatt für Behinderte (LWB)“.

Was rechtfertigt, die Masterarbeiten von Melanie Berlin und Anny Warncke sowie Melanie Weisenburger in einer Broschur zu publizieren? Handelt es sich nur um eine formale Addition von wissenschaftlichen Arbeiten? Nein! Wenn man die Arbeiten liest, dann schält sich als ein invariantes Thema das Wohlbefinden von Menschen heraus. Zumindest kann man das Anliegen der Autoren und ihre Ausführungen darunter subsummieren. Ein wesentlicher Unterschied liegt allerdings darin, dass einmal das Wohlbefinden der pädagogischen Betreuungskräfte von zwei Wohnstätten im Blickpunkt liegt und zum anderen das der Beschäftigten in einer Werkstatt für Behinderte, den Lichtenberger Werkstätten.

Mit Rücksicht auf den fachlich breit gefächerten Leserkreis der Publikation können die beiden Masterarbeiten hinsichtlich methodischer Überlegungen sowie statistischer Berechnungen Fragen aufwerfen. Die Autorinnen stehen spezifisch interessierten Lesern gern Rede und Antwort. Die Adressen der Autorinnen sind deshalb im Anhang der Broschur aufgeführt.

Generell gilt es zu beachten, dass die drei Autorinnen ihre Untersuchungen durchgeführt und ihre Arbeiten geschrieben haben, als sich das Gesetz zur Stärkung der Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen (Bundesteilhabegesetz) in der Ausarbeitung und Diskussion befand. Der Text hatte zu diesem Zeitpunkt noch keine Gesetzeskraft entfaltet. Daraus erklärt sich, dass der Leser verschiedentlich auf Formulierungen stößt, die von der Entwicklung überholt worden sind.

Ich wünsche der Publikation eine gute Aufnahme auch in dem Sinne, dass sie zu ähnlichen, weiterführenden Untersuchungen anregt und der Teilhabe von Menschen mit geistigen Behinderungen am gesellschaftlichen Leben zugute kommt.

Im Namen des Vorstandes als Herausgeber

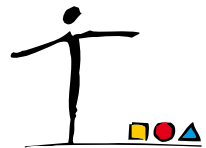
Klaus-Peter Becker

Berlin 2017

Melanie Berlin

Wohlbefinden der Mitarbeiter des Rehabilitationszentrums Berlin-Ost gGmbH

Aus der gleichnamigen Masterarbeit



Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost

Vorwort der Autorin

Im Laufe unseres Erwachsenenlebens versuchen wir viele Dinge zu verändern und zu verbessern. Hierzu gehören sowohl gewohnte Abläufe im Alltag, zum Beispiel bei der Kindererziehung, als auch die Optimierung und Weiterentwicklung von Arbeitsabläufen. Meine Beweggründe, mich mit den Inhalten der hier vorliegenden Arbeit auseinanderzusetzen waren vielfältig. Die Thematik: psychische Belastung durch Arbeitstätigkeit resultierte einerseits aus meinem Studium der medizinischen Psychologie und andererseits darauf, dass ich selbst seit über zehn Jahren Mitarbeiterin der RBO gGmbH¹ im Arbeitsbereich der Behindertenhilfe war und bin. Bei der Literaturrecherche zu dieser Arbeit entdeckte ich Studien der Krankenkassen AOK und DAK, welche klar darstellten, dass Mitarbeiter in sozialen Berufen in besonders starkem Maße von psychischen Belastungen betroffen sind. Zunehmend setzte ich mich mit der Frage auseinander, inwiefern das psychische Befinden der Mitarbeiter der RBO gGmbH durch ihre Arbeitstätigkeit beeinflusst wird.

Darüber hinaus wuchs meine Neugier, inwiefern Strategien der Unternehmensführung einen Einfluss auf das psychische Befinden der Mitarbeiterschaft haben. Klar war, dass um diese Frage beantworten zu können, im Vorab andere Fragen gestellt werden müssen: „Sind die Mitarbeiter des Unternehmens psychischer oder anderweitiger, potenziell pathologischer, Belastungen durch ihre Arbeitstätigkeit ausgesetzt?“ und: „Welchen Belastungen?“ Um diese Fragen beantworten zu können, wurde für die Datenerhebung der „Kurzfragebogen zur Ist-Soll-Analyse der Arbeitstätigkeit“ als Instrument ausgewählt.

Die Auseinandersetzung mit dem Thema organisationales Commitment² beruhte auf meiner Neugier auf dieses theoretische Konstrukt. Es postuliert, dass die grundlegenden bindungstheoretischen Grundlagen einer Mutter-Kind-Bindung (z. B. Bowlby, 1959) sich auf ein Beschäftigungsverhältnis erwachsener Menschen übertragen lassen. Dementsprechend können Mitarbeiter, in spezifischer entwicklungspsychologischer Weise, an

¹ Rehabilitationszentrum Berlin-Ost gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung, im Folgenden RBO gGmbH genannt

² Kurz: Grad der Bindung und der Identifikation eines Mitarbeiters hinsichtlich seines Unternehmens (Helm, 2009). Ausführlich in Kapitel 3.

ihr Unternehmen „gebunden“ sein. Insbesondere interessierten mich dabei die Kriterien zur Entstehung einer solchen Bindung sowie alters- und entwicklungsbedingte Veränderungen der Bindungskriterien.

Mit meinen Ideen zum Forschungsvorhaben und der Bitte um Unterstützung wandte ich mich an den Vorstand der Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost und ihrer damaligen Tochtergesellschaft RBO gGmbH. Sowohl der Vorstand als auch die Geschäftsführung der RBO gGmbH stimmten meinem durchaus kritischen Forschungsanliegen, der Durchführung einer Pilotstudie, offen und interessiert zu. Dementsprechend möchte ich mich ganz besonders bei allen Beteiligten, besonders den Studienteilnehmern, bedanken.

Melanie Berlin

Inhalt

1	Einleitung	13
1.1	Hintergrund	13
1.2	Fragestellungen	14
1.3	Methodik	15
2	Theoretischer Exkurs: psychische Belastungen in der Arbeitswelt	16
2.1	Veränderungen der Arbeitswelt des 21. Jahrhunderts	16
2.1.1	Arbeit: gesundheitsförderliche Einflüsse	19
2.1.2	Psychische Belastungen am Arbeitsplatz: Definition und Überblick	20
2.1.3	Monotonie und psychische Sättigung	21
2.1.4	Mobbing	22
2.1.5	Stress	22
2.1.6	Negative Folgen psychischer Belastung	24
2.2	Arbeitsbedingte psychische Erkrankungen	25
2.2.1	Psychosomatische Erkrankungen	25
2.2.2	Angststörungen	27
2.2.3	Depressionen	28
2.2.4	Burn-out-Syndrom	29
2.3	Arbeitsbedingte psychische Erkrankungen: Epidemiologie	30
2.4	Arbeitsfähigkeit und Gesundheitszustand: Modelle	31
2.4.1	Das Belastungs-Beanspruchungs-Modell	31
2.4.2	Das Anforderungs-Kontroll-Modell	32
2.4.3	Das transaktionale Stressmodell	33
2.4.4	Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen	34
3	Psychische Belastungen und organisationales Commitment	36
3.1	Organisationales Commitment: zum Begriff	36
3.1.1	Die Prädiktoren des organisationalen Commitments, Hypothesen	37
3.2	Organisationales Commitment und Persönlichkeitsstruktur: die „Zwei-Faktoren-Theorie“ und der „Big-Five-Ansatz“	45
3.2.1	Arbeitsbedingungen und organisationales Commitment	49
3.3	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen zum theoretischen Diskurs	50
4	Empirie	52
4.1	Die RBO gGmbH – Eine Untersuchung in einem Unternehmen des Marktsegments soziale Dienstleister	52
4.2	Stichprobenbeschreibung	52
4.3	Der KFZA-Fragebogen	53
4.4	Die demographische Datenerhebung	55
4.5	Vorgehen bei der Befragung	56

4.6	Statistische Analyse	56
5	Ergebnisse	58
5.1	Soziodemographische Besonderheiten	58
5.1.1	Zusammenfassung der demographischen Daten	61
5.2	Frage-Dimension Arbeitstätigkeit	61
5.2.1	Zusammenfassung der Ergebnisse der Frage-Dimension Arbeitstätigkeit	62
5.3	Frage-Dimension Stressoren	63
5.3.1	Zusammenfassung der Ergebnisse der Frage-Dimension Stressoren	65
5.4	Frage-Dimension Ressourcen	66
5.4.1	Zusammenfassung der Ergebnisse der Frage-Dimension Ressourcen	68
5.5	Frage-Dimension Organisationsklima	68
5.5.1	Zusammenfassung der Ergebnisse der Frage-Dimension Organisationsklima	69
5.6	Kategorisierung der Prädiktoritems	70
5.7	Hypothesentestung	72
5.7.1	Partizipation	73
5.7.2	Bedeutsamkeit	74
5.7.3	Generativität	75
5.7.4	Unterstützung durch Führungskraft	76
5.7.5	Unterstützung durch Kollegen	77
5.7.6	Zusammenarbeit mit Anderen	78
5.7.7	Soziale Kontakte	78
5.7.8	Anerkennung	79
5.7.9	Herausforderung/Vielfalt	80
5.7.10	Autonomie	81
5.7.11	Verantwortung	81
5.7.12	Persönliche Weiterentwicklung	82
5.8	Zusammenfassung und Auswertung altersgruppenspezifischer Besonderheiten der Prädiktoren des organisationalen Commitment	83
6	Beantwortung der Fragestellungen und Diskussion	85
6.1	Beantwortung der Fragestellungen	85
6.1.1	Welche Rückschlüsse können aufgrund der Befragungsergebnisse für den Grad der psychischen Belastung abgeleitet werden?	85
6.1.2	Welche Rückschlüsse können aufgrund der Befragungsergebnisse für das organisationale Commitment abgeleitet werden?	85
6.2	Einschränkungen der Studie	86
6.3	Psychische Belastungen und Commitment bei der RBO gGmbH: abgeleiteter Handlungsbedarf	87
6.3.1	Psychische Belastung in „sozialen Berufen“	88
6.3.2	Betriebliches Gesundheitsmanagement als Lösungsstrategie	89
7	Fazit	91
	Literatur	92
	Anhang	97

Abbildungen

Abb. 1: Schwankungen des Müdigkeitsgefühls bei Monotonie. (Richter 2000).....	21
Abb. 2: Mögliche Negativfolgen von psychischer Belastung. (Udris & Frese 1999); zitiert nach Richter (2000)	24
Abb. 3: Ätiologie psychischer und psychosomatischer Erkrankungen. (Killian & Becker 2006).....	26
Abb. 4: Beanspruchung als mechanisches Modell. (Rohmert 1984).....	31
Abb. 5: Grundprinzipien des Anforderungs-Kontroll-Modells. (Lohmann-Haislah 2013)	33
Abb. 6: Transaktionales Stressmodell. (Kölbach & Zapf 2008).....	34
Abb. 7: Modell der beruflichen Gratifikationskrisen. (Siegrist 2002)	35
Abb. 8: Die fünf Hauptdimensionen des „Big-Five-Ansatzes“. (Klug 2015).....	46
Abb. 9: Geschlechtsverteilung des Befragungskollektivs.....	58
Abb. 10: Altersverteilung der Probanden.....	59
Abb. 11: Berufserfahrung	60
Abb. 12: Leitende Funktion?.....	60
Abb. 13: Anteil Teilzeitbeschäftigte.....	60
Abb. 14: Frage-Dimension Arbeitstätigkeit 1 – Vielseitigkeit.....	61
Abb. 15: Frage-Dimension Arbeitstätigkeit 2 – Ganzheitlichkeit	62
Abb. 16: Frage-Dimension Stressoren 1 – Qualitative Arbeitsbelastung.....	63
Abb. 17: Frage-Dimension Stressoren 2 – Quantitative Arbeitsbelastung	64
Abb. 18: Frage-Dimension Stressoren 3 – Arbeitsunterbrechungen.....	64
Abb. 19: Frage-Dimension Stressoren 4 – Umgebungsbelastungen.....	65
Abb. 20: Frage-Dimension Ressourcen 1 – Handlungsspielraum	66
Abb. 21: Frage-Dimension Ressourcen 2 – Soziale Rückendeckung	67
Abb. 22: Frage-Dimension Ressourcen 3 – Zusammenarbeit	67
Abb. 23: Frage-Dimension Organisationsklima 1 – Information und Mitsprache.....	68
Abb. 24: Frage-Dimension Organisationsklima 2 – Betriebliche Leistungen.....	69
Abb. 25: Altersspezifische Analyse – Kategorienübersicht.....	71
Abb. 26: Boxplots der Prädiktoren	72
Abb. 27: Zunahme der AU-Tage aufgrund von psychischen Erkrankungen (WldO, 2015).....	88
Abb. 28: AU-Tage aufgrund von psychischen Störungen nach Berufsgruppen (Gute Arbeit, 2014)	89

Tabellen

Tab. 1: Modell der wechselseitigen Beziehung von Unternehmen, Arbeitstätigkeit und Person und den Prädiktoren des organisationalen Commitments	50
Tab. 2: Bereiche der KFZA-Skalen. Zuordnung der KFZA-Items.	54
Tab. 3: Statistische Analyse der Variablen Alter und Berufserfahrung.....	60
Tab. 4: Bereiche der KFZA-Skalen. Zuordnung KFZA-Items zu den Prädiktoren.....	70
Tab. 5: Statistische Zusammenhänge zwischen dem Moderator Alter und den Prädiktoren	73
Tab. 6: Partizipation	73
Tab. 7: Bedeutsamkeit.....	74
Tab. 8: Generativität	75
Tab. 9: Unterstützung durch Führungskraft.....	76
Tab. 10: Unterstützung durch Kollegen	77
Tab. 11: Zusammenarbeit mit Anderen.....	78
Tab. 12: Soziale Kontakte	78
Tab. 13: Anerkennung.....	79
Tab. 14: Herausforderung/Vielfalt.....	80
Tab. 15: Autonomie.....	81
Tab. 16: Verantwortung.....	81
Tab. 17: Persönliche Weiterentwicklung	82

Abkürzungsverzeichnis

AU	Arbeitsunfähigkeit
BGM	Betriebliches Gesundheitsmanagement
bzgl.	bezüglich
bzw.	beziehungsweise
d. h.	das heißt
DSM	Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders
et al.	et alii (Maskulinum), et aliae (Femininum) oder et alia (Neutrum)
ggf.	gegebenenfalls
H	Personenanzahl
H_1	Unterschiedshypothese
H_0	Gleichheitshypothese
Hrsg.	Herausgeber
ICD-10	International Classification of Diseases and Related Health Problems; Ausgabe Nummer 10
i. d. R.	in der Regel
KFZA	Kurzfragebogen zur Ist-Soll-Analyse der Arbeitstätigkeit
M	Mittelwert
M_{ges}	Mittelwert gesamt
Max	Maximal
Min	Mindestens
N	Anzahl Probanden
o. g.	oben genannte(n)
o. J.	ohne Jahresangabe
RBO gGmbH	Rehabilitationszentrum Berlin-Ost gemeinnützige Gesellschaft mit beschränkter Haftung
S.	Seite(n)
SD	Standardabweichung
sog.	sogenannte(n)
u. a.	unter anderem
u. U.	unter Umständen
vgl.	Vergleich
z. B.	zum Beispiel

1 Einleitung

1.1 Hintergrund

Sowohl aus (arbeits-)medizinischer und psychotherapeutischer als auch aus gesundheitswissenschaftlicher und gesundheitsökonomischer Perspektive entwickeln sich psychische Erkrankungen zu einem Problem, das in zunehmendem Maße auch Auswirkungen für die Volkswirtschaft mit sich bringt. Immer mehr Arbeitsunfähigkeitsfälle, Arbeitsunfähigkeitstage und vorzeitige Verrentungen können auf psychische und psychosomatische Krankheitsbilder zurückgeführt werden:

„Psychische Erkrankungen sind immer häufiger die Ursache für Krankschreibungen von Arbeitnehmern. Auch 2012 stiegen sowohl der Anteil der Krankschreibungen (AU³-Fälle) als auch der Anteil der betrieblichen Fehltag (AU-Tage), der psychisch bedingt ist. Der Anteil der AU-Tage hat sich von 2000 bis 2012 fast verdoppelt (plus 96 Prozent). Inzwischen gehen knapp 14 Prozent aller betrieblichen Fehltag auf psychische Erkrankungen zurück. Diese Zunahme ist vor allem auf die immer längere Dauer der Krankschreibungen zurückzuführen. 2012 fehlte ein psychisch erkrankter Arbeitnehmer durchschnittlich 34 Tage. Insgesamt fehlten 2012 Arbeitnehmer über 80 Millionen Tage in ihren Betrieben. Psychische Erkrankungen sind damit der zweithäufigste Grund für Arbeitsunfähigkeit nach Muskel-Skelett-Erkrankungen.“ (BPtK, 2014)

Damit entwickeln sich die steigenden Inzidenzen⁴ von psychischen Erkrankungen und die daraus resultierende AU-Fallzahlen zu einer gesellschaftlichen Herausforderung. In der Betrachtung des demographische Wandels, der sich durch ein zunehmend negativ gerichtetes, asymmetrisches Verhältnis von Erwerbstätigen zu Rentenbezugspersonen äußert, kann hinsichtlich der steigenden AU-Zahlen geschlussfolgert werden, dass eine immer kleinere Schicht an erwerbstätigen Personen einer immer größeren Anzahl von nicht erwerbstätigen Menschen gegenübersteht, die keine oder nur geringe Beiträge zum Sozialversicherungssystem leisten, aber im Sinne des Generationenvertrages⁵ mitversorgt werden müssen. Um das deutsche Sozialsystem im Allgemeinen, und den Gesundheitssektor im Besonderen, bei gleicher Leistungsqualität und ähnlicher Beitragshöhe aufrecht zu halten, wird auf sozialpolitischer Ebene versucht, den Herausforderungen des demographischen Wandels mit einer Verlängerung der Le-

³ Abkürzung für Arbeitsunfähigkeit

⁴ Definition Inzidenz: Häufigkeit von Neuerkrankungen an einer Krankheit innerhalb eines definierten Zeitraums (vgl. Kreienbrock, Pigeot & Ahrens, 2012)

⁵ Definition Generationenvertrag: fiktiver Solidarvertrag zwischen zwei gesellschaftlichen Generationen als Basis für eine finanzierte dynamische Rente im Umlageverfahren (Berger, 2007)

bensarbeitszeit zu begegnen, indem das Renteneintrittsalter schrittweise angehoben wird. Die Erhöhung der Lebensarbeitszeit wird aber nur dann effektiv durchzusetzen sein, wenn gesundheitsfördernden und gesundheitserhaltenden Maßnahmen im Kontext der Arbeitsbedingungen, wie beispielsweise den Empfehlungen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements⁶, flächendeckend Folge geleistet wird. Die zunehmende Bedeutung von psychischen Erkrankungen auf die mitteleuropäische Unternehmensökonomie deutet jedoch darauf hin, dass diese Thematik bisher zu wenig fokussiert wurde. Vorbedingung für eine Erhöhung der Lebensarbeitszeit auf gesundheitsförderlicher Basis ist, dass die betrieblichen Risikofaktoren für psychische Erkrankungen identifiziert und beseitigt werden, um einer Senkung der Inzidenzraten psychischer Erkrankungen Vorschub zu leisten. Bereits heute stellen psychische Erkrankungen den zweithäufigsten Grund für Arbeitsunfähigkeit dar (DAK, 2014). Als eine von vielen Ursachen für die Manifestierung psychischer Belastungen zu entsprechenden Krankheitsbildern wird die nur unzureichende Identifizierung von Mitarbeitern mit den Werten ihres Unternehmens diskutiert, die durch gezielte Maßnahmen seitens des Personalmanagements abgedeckt werden könnte (vgl. Badura, Rixgens, Greiner, Ueberle & Behr, 2013).

1.2 Fragestellungen

Ziel der vorliegenden Masterarbeit ist, mittels des KFZA-Fragebogens den IST-Zustand der Mitarbeiterzufriedenheit hinsichtlich der Arbeitstätigkeit, der Stressoren (Definition Kapitel 2.1.5), des Organisationsklimas und der Ressourcen zu eruieren, um anschließend eine Aussage über das organisationale Commitment der Probanden der Arbeitsbereiche „Wohnstätte Heimverbund“ und „Moldaustraße“ der RBO gGmbH treffen zu können. Hierbei sollen insbesondere psychische Belastungen identifiziert werden, um das Handlungspotenzial der Geschäftsführung im Sinne einer Reduktion der psychischen Belastungen am Arbeitsplatz quantifizieren zu können.

Die RBO gGmbH fungiert als sozialer Dienstleister, insbesondere der Behindertenhilfe, mit acht inhaltlichen Schwerpunktbereichen des Wohnens, Beschäftigens und mit inklusiven Freizeitangeboten.

Mithilfe der statistischen Analysen sollen folgende Fragestellungen einer Beantwortung zugeführt werden:

- Welche Rückschlüsse können aufgrund der Befragungsergebnisse für den Grad der psychischen Belastung abgeleitet werden?

⁶ Definition Betriebliches Gesundheitsmanagement: Gestaltung, Lenkung und Entwicklung betrieblicher Strukturen und Prozesse, um Arbeit, Organisation und Verhalten am Arbeitsplatz gesundheitsförderlich zu gestalten (Badura, Ritter & Scherf, 1999)

- Welche Rückschlüsse können aufgrund der Befragungsergebnisse für das organisationale Commitment abgeleitet werden?

1.3 Methodik

Um die Thematik in der erforderlichen Breite zu behandeln, wird sich das anschließende zweite Kapitel zunächst mit dem allgemeinen Wissensstand zur Bedeutung von psychischen Belastungen in der Arbeitswelt auseinandersetzen. Hierbei werden zunächst die wichtigsten arbeitsbedingten psychischen Belastungsfaktoren definiert und vorgestellt. Anschließend werden psychische und psychosomatische Krankheitsbilder hinsichtlich ihrer epidemiologischen Bedeutung beleuchtet, um Zusammenhänge zu einer potenziellen Verursachung durch Rahmenbedingungen von Arbeitstätigkeit darzustellen. Weiterführend werden etablierte arbeitspsychologische Modelle zu Ätiologie arbeitsbedingter psychischer Erkrankungen vorgestellt. Das dritte Kapitel wird die theoretischen Zusammenhänge zwischen psychischen Arbeitsbelastungen und dem Mitarbeitercommitment erläutern. Hier werden die einzelnen Prädiktoren⁷ des organisationalen Commitments definiert, altersgruppenspezifische Besonderheiten mit Studien untermauert und daraus Hypothesen für die empirischen Untersuchungen abgeleitet. In Kapitel 4 werden die Stichprobe, das untersuchte Unternehmen, die Untersuchungsinstrumente und das methodische Vorgehen der Befragung dargelegt.

Im 5. Abschnitt der Arbeit werden dann die Ergebnisse der statistischen Analysen dargestellt, die im sechsten Kapitel diskutiert und reflektiert werden.

Ziel des Diskussionskapitels wird ferner sein, die o.g. Forschungsfragen einer Beantwortung zuzuführen. Abschließend findet nochmals eine resümierende Darstellung der wesentlichen Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung statt.

⁷ Definition Prädiktor: Variable, die benutzt wird, um die Werte einer anderen Variable vorherzusagen (vgl. Bühner & Ziegler, 2009)

2 Theoretischer Exkurs: psychische Belastungen in der Arbeitswelt

2.1 Veränderungen der Arbeitswelt des 21. Jahrhunderts

Um zu verstehen, inwiefern psychische Belastungen am Arbeitsplatz entstehen und wirken, müssen zunächst die wesentlichen Kennzeichen der Arbeitswelt im 21. Jahrhundert aufgezeigt werden. Die Arbeitswelt ist, wie alle sozialen und gesellschaftlichen Interaktionsformen, beständigen Wandlungsprozessen unterworfen, weswegen sich die Anforderungen und Ansprüche der Arbeitswelt des 21. Jahrhunderts fundamental von denen vorausgegangener Jahrhunderte unterscheiden.

In den letzten Jahren sind, aus Perspektive der Betriebspsychologie betrachtet, vor allem die psychischen Belastungen am Arbeitsplatz in den Fokus geraten. Einerseits, da die physischen Belastungen aufgrund technischer Weiterentwicklungen und strenger Arbeitsschutzvorschriften in vielen Branchen deutlich reduziert werden konnten, andererseits, da die psychische Beanspruchung aufgrund sich wandelnder Arbeitsprozesse offenbar im Zunehmen begriffen ist. So hatte beispielsweise eine fortschrittliche Technologisierung der Arbeitsabläufe zugleich eine „Entmenschlichung“ der Arbeit zur Folge. Diese manifestierte sich beispielsweise durch berufliche Mehrfachbelastungen, Anonymität der einzelnen Arbeitskräfte und durch den globalisierungsbedingten Wettbewerbsdruck, der z. B. die Auflockerung des Kündigungsrechts bewirkte und bis heute immer mehr Menschen in prekäre oder zeitlich befristete Beschäftigungsverhältnisse zwang (vgl. Zimbardo, 1978; Jacobi, 2009). Resultierend aus diesen Zusammenhängen können die zunehmende globalisierungsbedingte Verflechtung, der demographische Wandel, die technologischen Weiterentwicklungen und die Fragmentierung der familiären Lebenswelt als wichtigste Herausforderungen der Arbeitswelt im 21. Jahrhundert bezeichnet werden. Der Begriff der Globalisierung beschreibt dabei allgemein

„... die zunehmende Entstehung weltweiter Märkte für Waren, Kapital und Dienstleistungen sowie die damit verbundene internationale Verflechtung der Volkswirtschaften“ (BpB, 2013).

Globalisierung bezeichnet dabei kein genuin neues Konzept, da sich Globalisierungsprozesse schon seit Jahrhunderten vollziehen. So postulieren z. B. Osterhammel und Petersson (2007), dass es innerhalb der letzten Jahrtausende immer wieder verschiedene Globalisierungsanläufe gegeben habe. Die bis heute andauernde Globalisierung aber habe mit dem Aufbau der europäischen Kolonialreiche ab ca. dem Jahr 1500

begonnen. Das Zeitalter der Kolonialherrschaft befand sich also am Anfang „... einer im Prinzip irreversiblen weltweiten Vernetzung“ beziehungsweise wirkte sich sogar als Initialzündler derselben aus (vgl. Osterhammel & Petersson, 2007). Auch Massarrat bezieht die Ära der Kolonialisierung direkt in sein Globalisierungskonzept mit ein, indem er die drei aufeinanderfolgenden Globalisierungsstadien der kolonialistischen, der imperialistischen und der neoliberalen Globalisierung unterscheidet. Die kolonialistische Globalisierung erfolgte dabei

„... durch systematische Ausweitung des Handels von Europa ausgehend auf alle Kontinente, die Herstellung des Monopolhandels und die Durchsetzung der agrarischen Massenproduktion auf der Basis von Sklavenarbeit in Übersee mittels physischer Gewalt und Kolonialisierung, [...] [wodurch] erstmals zusammenhängende weltgesellschaftlich dualistische Strukturen [entstehen], die [...] in allen Bereichen der Wirtschafts-, der Macht- und der kulturellen Beziehungen der Weltgesellschaft intensiviert und vertieft werden.“ (Massarrat, 1999)

Das Konzept der kolonialistischen Globalisierung geht damit auf Immanuel Wallersteins Weltsystem-Theorie (Nölke, 2006) zurück. Diese postuliert allgemein, dass der moderne Kapitalismus im 16. Jahrhundert zunächst in Zentraleuropa entstand und sich von dort aus verbreitete. Als Voraussetzungen für die Verbreitung definierte Wallerstein u. a. die territoriale Expansion im Rahmen der Kolonialisierung, die Entwicklung unterschiedlicher Arbeitskontrollmethoden innerhalb der Weltwirtschaft und die Schaffung relativ starker Staatsapparate in den Kernstaaten des Zentrums (Nölke, 2006).

Die heutige Globalisierung unterscheidet sich jedoch von den historischen Globalisierungsformen hinsichtlich Intensität, Ausprägung und Komplexität. Weiterhin zeigt sich die „aktuelle“ Globalisierung vor allem auch durch eine zunehmende Vernetzung der Finanzmärkte, welche durch Digitalisierung gekennzeichnet ist (Papmehl & Tümmlers, 2013). Die Auswirkungen der Globalisierung werden, bezogen auf die Arbeitswelt, häufig

„... negativ wahrgenommen, vor allem als Vernichtung von Arbeitsplätzen, also die Zunahme der Arbeitslosigkeit, durch die steigende Bedeutung des Niedriglohnssektors und damit die Zunahme prekärer Arbeitsplätze. ‚Normale‘ Arbeitsverhältnisse, wie sie in früheren Zeiten charakteristisch waren und häufig ein ganzes Erwerbsleben bestimmten, verlieren an Bedeutung und ein erlernter Beruf garantiert längst nicht mehr eine ‚lebenslange Erwerbstätigkeit‘. Hinzu kommen gesellschaftliche Veränderungen wie die Emanzipation der Frau, die sich auch in der Zunahme der Erwerbstätigkeit von Frauen, allerdings insbesondere im Bereich der Teilzeitbeschäftigungen, niederschlägt.“ (Papmehl & Tümmlers, 2013).

Auch dem demographischen Wandel kommt eine bedeutende Funktion bei den Transformationsbewegungen innerhalb der Arbeitswelt zu. Beinahe alle Staaten der sogenannten ersten Welt sind von den Auswirkungen des demographischen Wandels und der damit verknüpften Überalterung der Gesellschaft in unterschiedlichem Ausmaß betroffen. Gerade in den Industriestaaten sinken bzw. stagnieren die Fertilitätsraten. Gleichzeitig bewirkt der medizinische und technologische Fortschritt ein Ansteigen der Lebenserwartung, wodurch einer immer kleiner werdenden Gruppe von voll beitrags- und steuerzahlenden Bürgern ein immer größerer Anteil von Rentnern und

Pensionären gegenübersteht. Um die Auswirkungen für die Sozialsysteme abzufedern, wurde und wird von sozialpolitischer Seite das Renteneintrittsalter stufenweise erhöht und damit die Lebensarbeitszeit verlängert, während andererseits die Höhe der Renten, aufgrund von zunehmender Teilzeitarbeit und des massiven Ausbaus der Niedriglohnsektoren, keine ausreichende Basis mehr bietet für ein adäquates Auskommen im Alter. Daraus ergibt sich der Konflikt, dass einerseits Arbeitsplätze aufgrund von globalisierungsbedingten Prozessen wegzufallen drohen und gleichzeitig die älteren Arbeitnehmer gezwungen werden, länger zu arbeiten, um im Alter eine auskömmliche Rente erhalten zu können (vgl. Papmehl & Tümmers, 2013). Wie Papmehl und Tümmers (2013) betonen, beeinflusst der demographische Wandel die Arbeitswelt in zweifacher Dimension, da der Arbeitsmarkt nicht nur durch die verlängerte Lebensarbeitszeit, sondern auch durch die notwendige Zuwanderung nachhaltiger Veränderung erfährt:

„Schließlich ist es der demographische Wandel, der die Arbeitswelt tiefgreifend verändert. Die Verlängerung der Lebensarbeitszeit bis zum 67. Lebensjahr ist hierbei nur ein Merkmal. Eine weitere Konsequenz wird der Mangel an qualifizierten Arbeitskräften sein, denn bei einer deutlichen Schrumpfung der Bevölkerung wird dieser Mangel vor allem durch eine verstärkte Einwanderung ausgeglichen werden müssen. Dies rührt aber an einem gerade in Deutschland sehr sensiblen Thema.“

Für die allgemeine Belastbarkeit der Arbeitnehmer sind jedoch nicht nur Faktoren von Relevanz, die in direktem Zusammenhang mit der Arbeit stehen, sondern auch Faktoren der Lebensweltlichkeit der Arbeitstätigen, die von außen die Arbeitsbedingungen beeinflussen. Von hoher Relevanz erscheinen in diesem Zusammenhang die zunehmende Fragmentierung der Familien und die Individualisierung des Menschen. Rund ein Fünftel der Bevölkerung in Deutschland, 19 %, ist alleinlebend (Statistisches Bundesamt, 2012). Viele dieser alleinlebenden Menschen verfügen über ein kaum ausgeprägtes soziales Netzwerk. Auch die Scheidungsrate ist seit vielen Jahren im Zunehmen begriffen. Für die Arbeitsfähigkeit ist von Bedeutung, dass mit der Fragmentierung der Familien ein stabilisierender Faktor wegfällt, Arbeitsstress also nicht mehr durch ein stabilisierendes soziales Umfeld ausgeglichen werden kann. Darüber hinaus erhöht der Faktor Einsamkeit das Depressions-Risiko um ca. 80 Prozent, wie in einer aktuellen Studie nachgewiesen werden konnte (vgl. Pulkki-Raback, 2012). Vor allem alleinstehende Arbeitnehmer sind daher offenbar in besonderem Maße von psychischen Erkrankungen bedroht und damit sensibler gegenüber berufsbedingten Belastungen.

Die Arbeitswelt im 21. Jahrhundert ist von, den Arbeitsplatz des Einzelnen determinierenden, bedeutenden Transformationsbewegungen gekennzeichnet. Diese Transformationsbewegungen nehmen sowohl aktiv als auch passiv Einfluss auf die Gesundheit der Arbeitnehmer.

2.1.1 Arbeit: gesundheitsförderliche Einflüsse

Aus arbeitswissenschaftlicher und sozialmedizinischer Sicht kommt dem Faktor Arbeit sowohl eine gesundheitsförderliche als auch eine gesundheitsschädliche Funktion zu. Arbeit kann ihre gesundheitsförderliche Wirkung entfalten, wenn sie in ausreichendem Maße abwechslungsreich ist und die menschlichen Grundbedürfnisse nach Beschäftigung und Macht befriedigt, Sinn stiftet, Anerkennung erfahren werden kann, soziale Kontakte geknüpft werden können, Teilhabe an der Gesellschaft ermöglicht wird, eine Zeit- und Tagesstrukturierung besteht und sich das Gefühl entwickelt, gebraucht zu werden (vgl. Oppholzer, 2009).

Arbeit kann immer dann als gesundheitsförderlich bezeichnet werden, wenn innerhalb des Betriebes genügend Ressourcen zur Erhaltung und Förderung der Arbeitsmotivation bestehen (Rudow, 2011). Hinter der gesundheitsförderlichen Wirkung von Arbeitsprozessen verbergen sich im folgenden theoretischen Kontext einerseits die Annahme der sozialen Verwurzelung der Gesundheit (Badura et al., 2013) und andererseits das Salutogenese-Modell von Antonovsky (1993).

Auch die Sozialwissenschaft widmet sich bereits seit mehreren Jahren der Erforschung des Zusammenhangs zwischen Gesundheit und Arbeitstätigkeit. Als relevantes Beispiel hierfür sei der sozialwissenschaftliche Begriff des Sozialkapitals genannt. Dem französischen Soziologen Pierre Bourdieu (1983) folgend, definiert sich ein Sozialkapital über die „Gesamtheit der aktuellen und potenziellen Ressourcen, die mit dem Besitz eines dauerhaften Netzes von mehr oder weniger institutionalisierten Beziehungen gegenseitigen Kennens oder Anerkennens verbunden sind; oder, anders ausgedrückt, es handelt sich dabei um Ressourcen, die auf der Zugehörigkeit zu einer Gruppe beruhen.“

Die Gruppe der Mitarbeiterschaft bildet eine der Hauptressourcen des gesamten Unternehmens. Somit sind auch Mitarbeiter eines Unternehmens, im Sinne von „Arbeitskollegen“, laut genannter Definition als „Sozialkapital“ zu betrachten. Dem Sozialkapital kommt lt. Badura et al. (2013) generell eine gesundheitsstiftende Wirkung zu, da soziale Kontakte in Arbeitsprozessen vermittelt und gepflegt werden können.

Der Medizinsoziologe Antonovsky individualisiert hingegen die Betrachtung von Krankheitsanfälligkeit. Er postuliert in seinem Salutogenese-Modell, dass sich Menschen darin unterscheiden, wie sie mit größeren und kleineren Belastungen umgehen, wie sie auf Stress reagieren und welche Ressourcen sie mobilisieren, um gesund zu bleiben (Antonovsky, 1993; Wüstner, 2009).

Der Sozialkapital-Ansatz (Badura et al., 2013) sowie das Salutogenese-Modell von Antonovsky (1993) verorten die Bewältigungsfähigkeit von Arbeitsanforderungen sowohl im Individuum selbst, als auch in Einfluss nehmenden externen Faktoren, wie beispielsweise Strukturen und Mechanismen von Unternehmensführung.

Resultierend daraus kann Arbeit gesundheitsförderlich wirken, wenn das Individuum über die notwendigen Persönlichkeitsmerkmale verfügt und das Arbeitsumfeld die vom Menschen gewünschte Netzbildung als Beleg der Anerkennung zulässt.

2.1.2 Psychische Belastungen am Arbeitsplatz: Definition und Überblick

Auf begrifflich-definitorischer Ebene kann unter dem Terminus psychische Belastung zunächst wertneutral die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse verstanden werden,

„... die von außen auf den Menschen zukommen und psychisch auf ihn einwirken. Die psychischen Beanspruchungen sind als die zeitlich unmittelbaren Auswirkungen der Belastungen im Individuum definiert. Sie sind abhängig von den jeweiligen überdauernden und aktuellen individuellen Voraussetzungen und Bewältigungsmöglichkeiten (Coping-Strategien).“ (baua, 2014)

Grundsätzlich können also alle auf das Individuum einwirkenden Einflüsse die Psyche im Positiven wie im Negativen beeinflussen. Als Unterform der determinierenden Faktoren können folglich auch arbeitsbedingte Belastungen näher betrachtet werden.

Wie in baua (2014) betont, lösen

„... arbeitsbedingte psychische Belastungen [...] im menschlichen Organismus unterschiedliche psychisch-physiologische Prozesse aus, die in arbeitsmedizinischen Konzepten als psychische Beanspruchungen bezeichnet werden. Dieses Belastungs-Beanspruchungs-Geschehen beruht nicht auf linearen Ursache-Wirkung-Beziehungen. Es wird vielmehr von zahlreichen Variablen moderiert [...]. Ausdruck positiver psychischer Beanspruchung können Wohlbefinden, gesunder Körper- und Geisteszustand, Aktivierung und Motivation sein. Negative psychische Beanspruchung drückt sich aus in Stress⁸, Ermüdung, Monotonie und psychischer Sättigung⁹.“

Anders als die arbeitsbedingten physischen Einflussfaktoren, die durch die Hauptfaktoren Lärm, mechanische Kräfte und die Arbeitsplatzgestaltung gekennzeichnet sind, erscheint die Messung von psychischen Belastungsfaktoren komplex und schwerer durchführbar. Im Unterschied zu den klassischen Arbeitsunfällen oder Berufskrankheiten ist es bei psychischen Belastungen mitunter schwierig, die Expositionsquelle zu identifizieren. So ist nicht immer klar, ob die sich negativ auswirkenden Stressoren¹⁰ wirklich im Arbeitsumfeld zu suchen sind oder eher im privaten Umfeld verursacht wurden, wie z. B. Scheidung, Trennung vom Partner, Tod eines Anverwandten.

Festgehalten werden kann allerdings, dass Monotonie, Stress und Mobbing¹¹, die im Folgenden eine nähere Betrachtung erfahren, zu den wesentlichen arbeitsbedingten psychischen Einflussfaktoren gehören (vgl. Nagel & Petermann, 2012).

⁸ Definition analog Kapitel 2.1.5

⁹ Definition analog Kapitel 2.1.3

¹⁰ Definition Stressoren: Faktoren, die Stress auslösen können (Badura et al., 2013)

¹¹ Definition analog Kapitel 2.1.4

2.1.3 Monotonie und psychische Sättigung

Zu den folgenschwersten psychischen Belastungen am Arbeitsplatz zählt nach Richter (2000) die Monotonie, wobei unter einem Monotoniezustand

„... ein langsam entstehender Zustand herabgesetzter Aktivierung [verstanden werden kann], der bei länger dauernden einförmigen Wiederholungstätigkeiten auftreten kann und der hauptsächlich mit Schläfrigkeit, Müdigkeit, Leistungsabnahme und -schwankungen, Verminderung der Umstellungs- und Reaktionsfähigkeit sowie Zunahme der Herzschlagarrhythmie verbunden ist (DIN 33405).“ (Richter, 2000)

Ein Monotoniezustand entsteht in der Regel durch einen Reizmangel, also immer dann, wenn die Tätigkeit zu einseitig ist, um sich mit ihr sachbezogen gedanklich auseinanderzusetzen. Gleichzeitig aber beruht die Entstehung auf einem geringen erforderlichen Konzentrationslevel, sodass kein vollständiges Lösen der Aufgabe möglich erscheint.

Monotonie entsteht immer dann, wenn die Beschäftigten immer gleichbleibenden Anforderungen unterworfen sind, nur geringe Handlungs- und Entscheidungsspielräume bestehen, die intellektuellen Anforderungen gering sind sowie kaum Möglichkeiten zur Kooperation oder Kommunikation mit Kollegen bestehen (vgl. Richter, 2000).

Neben der Kürze der Zyklusdauer, in der die Aufgabe zu wiederholen ist,

„... begünstigen auch der Mangel an Pausen [...], die Tageszeit (nachmittags und nachts kommt es leichter zu Monotoniezuständen), die Abwechslungsarmut und der Reizmangel der Arbeitsumgebung (z. B. schwache Beleuchtung, zu warmer Raum, gleichförmige Geräuschkulisse, triste Farbgebung) die Entstehung und den Verlauf von Monotoniezuständen ungünstig.“ (Oppholzer, 2009)

Wie in Abbildung 1 dargestellt, kann ein Monotoniezustand schlagartig unterbrochen werden, wenn es zu einer Aktivierung in Form eines Tätigkeitswechsels kommt.

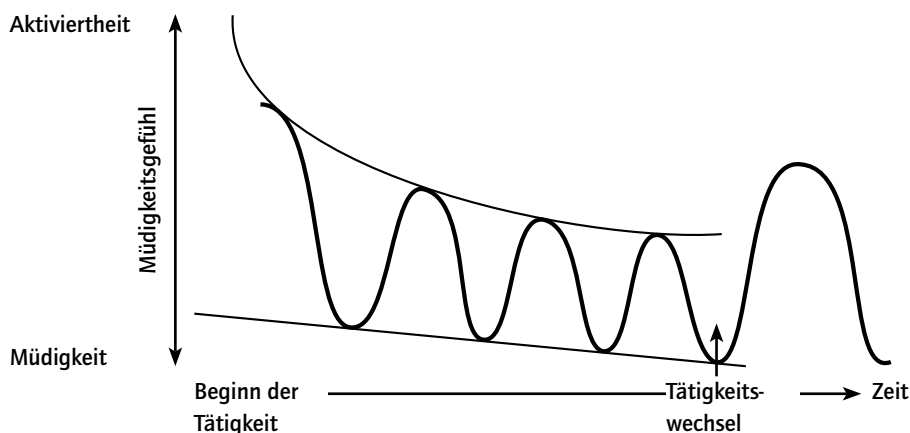


Abb. 1: Schwankungen des Müdigkeitsgefühls bei Monotonie. (Richter, 2000)

Mit arbeitsbedingten Monotoniezuständen gehen körper-, verhaltens- und leistungsbezogene Veränderungen einher: so nimmt die Kreislaufaktivität ab, damit einhergehend reduziert sich die Leistungsfähigkeit, während sich die Reaktionszeit auf bestimmte Signale verlängert. Auf Ebene des Befindens kommt es zu Demotivation und Unzufriedenheit der Beschäftigten. Bei gehäuftem Auftreten können psychosomatische Krankheitsbilder die Folge sein (vgl. Richter, 2000). Weiterhin kann ein Monotoniezustand eine psychische Sättigung zur Folge haben, worunter ein Zustand

„... der nervös-unruhevollen, affektbetonten Ablehnung sich wiederholender Tätigkeiten oder Situationen [verstanden werden kann], bei welchen das Erleben des ‚Auf-der-Stelle-Tretens‘, des ‚Nicht-weiter-Kommens‘ besteht (DIN 33405).“ (Richter, 2000)

2.1.4 Mobbing

Als weiterer Faktor der arbeitsbedingten psychischen Belastungen kann sich das interkollegiale Verhalten des Mobbing auswirken. Der Begriff beschreibt

„... ein Phänomen in der Arbeitswelt, bei dem Einzelpersonen oder eine Gruppe von Personen andere Kollegen oder Kolleginnen gezielt, häufig und über einen längeren Zeitraum hinweg angreifen. Dabei wird die betreffende Person erniedrigt, um die Ausgrenzung aus dem Arbeitsverhältnis zu erreichen. Diese feindseligen Handlungen geschehen mit einer gewissen Regelmäßigkeit und Dauer.“ (Arbeitskammer des Saarlandes, 2013)

Im Wesentlichen können dabei vier Formen des Mobbing unterschieden werden: in Bereichen der Kommunikation, des sozialen Ansehens, der fachlichen Kompetenz und schließlich im Bereich der Arbeitszufriedenheit. Bei erster Variante, im Bereich der Kommunikation, wird der Betroffene gemieden und bei Gesprächen ausgeklammert. Bei zweiter Variante, im Bereich des sozialen Ansehens, werden Gerüchte verbreitet, welche die Reputation des Mitarbeiters im Betrieb nachhaltig schädigen. Bei der dritten Form wird versucht, die fachliche Kompetenz des Mitarbeiters durch üble Nachrede in Verruf zu bringen. Im Punkt Arbeitszufriedenheit wird dem Betroffenen seine Arbeit verleidet, indem ihm beispielsweise unangenehme Tätigkeiten zugeteilt werden oder er, beispielsweise im Schichtbetrieb, Arbeitszeiten erhält, die sich nur schwer mit seiner privaten Situation vereinbaren lassen (vgl. Arbeitskammer des Saarlandes, 2013). Mobbing gehört zu den gravierendsten psychischen Belastungen, aus denen sich diverse psychosomatische Erkrankungsbilder, Depressionen und Suizidalität entwickeln können (vgl. Arbeitskammer des Saarlandes, 2013).

2.1.5 Stress

Zu den bedeutenden psychischen Belastungen am Arbeitsplatz gehört der Faktor Stress, welcher als ein

„Zustand angstbedingt erregter Gespanntheit [definiert werden kann], der durch Arbeitsbeanspruchungen entsteht und der mit Gefühlen des Kontrollverlusts, der Bedrohung, des Ausgeliefertseins, der Hilflosigkeit und der Abhängigkeit einhergeht.“ (Oppholzer, 2009)

Greif (1991) definiert Stress hingegen als einen

„... subjektiv intensiv unangenehmen Spannungszustand, der aus der Befürchtung entsteht, dass eine stark aversive, subjektiv zeitlich nahe (oder bereits eingetretene) und subjektiv lang andauernde Situation sehr wahrscheinlich nicht vollständig kontrollierbar (steuerbar) ist. Die Vermeidung dieser Situation erscheint aber subjektiv wichtig.“

Faktoren, die Stress auslösen können, werden als Stressoren bezeichnet. Im Arbeitskontext können diese u. a.

- aus der Arbeitsaufgabe,
- bei Vorliegen von Zeitdruck,
- aus der Arbeitsrolle (z. B. bei Konflikten mit Vorgesetzten),
- aus den Arbeitsbedingungen (beispielsweise Lärm und schlechte Lichtverhältnisse),
- aus sozialen Beziehungsverflechtungen (z. B. Konflikte mit Kollegen oder Liebschaften unter Kollegen),
- aus der Arbeitsplatzeinbindung (Einheitsarbeitsplatz vs. Großraumbüro) und
- aus den sozialen Kennzeichen des Mitarbeiters selbst (Vorhandensein privater Probleme, Konfliktfähigkeit, Flexibilitätsgrad gegenüber unvorhergesehenen Ereignissen etc.)

resultieren (vgl. Richter, 2000).

Im Kontext von Arbeitstätigkeit führt Stress (analog zu Mobbing, Monotonie und psychischer Sättigung) häufig zu einer verminderten Konzentration und, daraus resultierend, zu Störfällen oder Fehlern bei der Aufgabendurchführung sowie zu einer Verringerung der Produktivität. Auf psychischer Ebene des Mitarbeiters selbst führt Stress zu Befindlichkeits- und Konzentrationsstörungen. Weiterhin können bei chronischem Stress verschiedene psychische und psychosomatische Erkrankungsbilder entstehen und/oder verstärkt werden (Richter, 2000).

2.1.6 Negative Folgen psychischer Belastung

Abbildung 2 zeigt die möglichen Negativfolgen von psychischen Belastungen in den fünf Dimensionen Physis, Psyche, Leistung, Verhalten und Betriebswirtschaft.

	kurzfristige, aktuelle Reaktionen	mittel- bis langfristige, chronische Reaktionen
körperlich	- Herzfrequenz ↑ - Blutdruck ↑ - Ausschüttung von Cortisol und Adrenalin ↑ („Stresshormone“)	- psychosomatische Beschwerden und Erkrankungen ↑ - Unzufriedenheit ↑ - Resignation ↑ - Depressivität ↑ - Burnout ↑ - Nikotin-, Alkohol-, Tablettenkonsum ↑ - Fehlzeiten ↑ (Krankheitstage) - innere Kündigung ↑
psychisch	- Anpassung ↑ - Nervosität ↑ - innere Unruhe ↑ - Frustration ↑ - Ärger ↑ - Erleben von Stress ↑ - Ermüdung ↑ - Monotonie ↑ - Sättigung ↑	
leistungsmäßig	- Leistungsschwankungen ↑ - Konzentration ↓ - Fehlhandlungen ↑ - Koordinationsfehler ↑ - Hastigkeit und Ungeduld ↑	
verhaltensmäßig	- Konflikte ↑, Streit ↑ - Mobbing ↑, Aggressionen gegen andere ↑ - Rückzug (Isolierung) inner- und außerhalb der Arbeit ↑	
wirtschaftlich (im Unternehmen)	- Störfälle ↑ - Qualitätsverluste ↑ - Unfälle ↑	- Frühverrentungen ↑ - Berufsunfähigkeit ↑ - Fluktuation ↑
↑... steigt, nimmt zu		↓ sinkt, nimmt ab

Abb. 2: Mögliche Negativfolgen von psychischer Belastung. (Udris & Frese, 1999); zitiert nach Richter (2000).

Auf körperlicher Ebene kann es kurzfristig u. a. zu einer Erhöhung der Herzfrequenz, des Blutdrucks und der Ausschüttung von Stresshormonen kommen. Auf psychischer Ebene können kurzfristig beispielsweise Symptome wie: steigende Anspannung, Nervosität, innere Unruhe, Frustration und Ermüdung auftreten. Mittel- und langfristig können sich dieselben Reaktionen manifestieren und im Langzeitverlauf auch auf

körperlicher Ebene wirken. Als langfristige chronische Reaktionen sind beispielsweise verschiedene psychosomatische Beschwerden und Erkrankungen, wie Resignation, Depressionen, Burn-out-Syndrom, Rauschmittelabusus und, damit einhergehend, ein Anstieg der AU-Tage, zu erwarten (vgl. Richter, 2000).

Eine verminderte Leistungsfähigkeit von psychisch und psychosomatisch erkrankten Arbeitnehmern umfasst als Symptome u. a. hohe Leistungsschwankungen, den Anstieg von Fehlhandlungen, Koordinationsfehlern und von Hastigkeit sowie die Verringerung der Konzentration. Während auf der Ebene des individuellen Verhaltens eine deutliche Zunahme von Streitsituationen, Konflikten, Aggressionen und Mobbingverhalten beobachtet werden kann, zeigen sich in der Dimension der betriebswirtschaftlichen Performance vermehrt Qualitätsverluste sowie Unfälle. Langfristig kann es hier zu Frühverrentungen, Fehlzeiten, Berufsunfähigkeit und personellen Fluktuationen kommen (Udris & Frese, 1999; Richter, 2000).

2.2 Arbeitsbedingte psychische Erkrankungen

Drei Formen von psychischen Störungen sind im Hinblick auf die Arbeitswelt von besonderer Relevanz, da sie unter anderem durch psychische Belastungen am Arbeitsplatz, hiervon vor allem durch Stress und Mobbing, bedingt sein können: Angststörungen, psychosomatische Störungen und Depressionen. Diese werden im Folgenden in Kurzform vorgestellt und, im Kontext von psychosozialen Belastungsfaktoren bei der Arbeitstätigkeit, ätiologisch umrissen.

2.2.1 Psychosomatische Erkrankungen

Psychosomatische Erkrankungen sind Leiden, die sich sowohl in psychischer als auch physischer Symptomatik manifestieren. Aus Perspektive der Psychosomatik sind alle Körperfunktionen in unterschiedlichem Ausmaß direkt oder indirekt psychischen Einflüssen ausgesetzt, wobei arbeitsbezogene Belastungen sowohl psychische als auch physische Beeinträchtigungen hervorrufen können. Grundsätzlich können alle Organsysteme aufgrund von arbeitsbedingten Belastungen psychosomatisch erkranken. Am häufigsten finden sich hierbei Störungen an Muskulatur und Skelettsystem, Atmungsorganen, Herz-Kreislauf-System, Haut, Magen-Darm-Trakt, Urogenital, Hormonsystem und an den Sinnesorganen. Aber auch beispielsweise Essstörungen, Schmerzsyndrome und Konversionsstörungen sind psychosomatische Erkrankungen, die durch arbeitsbedingte Einflüsse entstehen oder verstärkt werden können (Ermann, 2007).

Die Psychosomatik unterscheidet im Wesentlichen sechs psychosoziale Risikofaktoren, die zur Entstehung von psychosomatischen und psychischen Erkrankungsbildern beitragen können:

- Stress, dessen Negativwirkung bereits im Kapitel 2.1.5 erläutert wurde;
- bestimmte Persönlichkeitsmerkmale, insbesondere das Vorhandensein einer Risikopersonalität¹²;
- das Durchleben von kritischen, hochemotionalen Lebensereignissen;
- ungünstige sozioökonomische Bedingungen;
- eine sehr starke soziale Mobilität und
- Arbeitsunzufriedenheit (Ermann, 2007).

¹² Definition Risikopersonalität: Muster von Einstellungen, Haltungen und Verhaltensweisen, die auf lebensgeschichtliche Zusammenhänge, wie z.B. Beziehungserfahrungen, zurückgehen und aufgrund dessen zu bestimmten Erkrankungsformen neigen (vgl. Ermann, 2007).

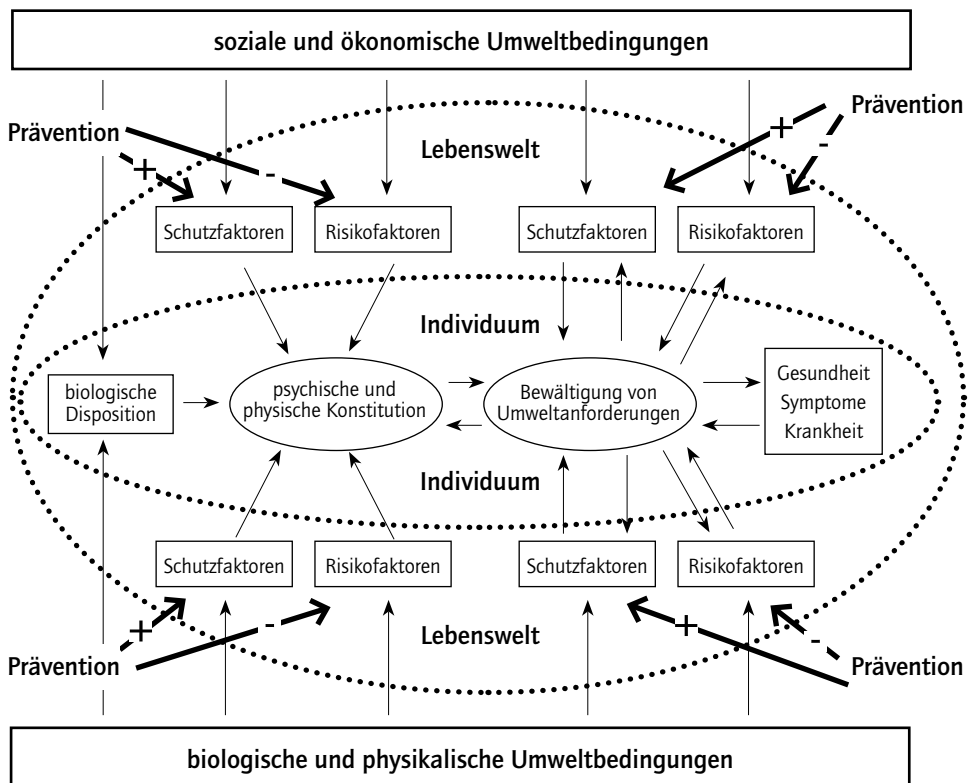


Abb. 3: Ätiologie psychischer und psychosomatischer Erkrankungen. (Killian & Becker, 2006)

Abbildung 3 zeigt die Ätiologie psychischer und psychosomatischer Erkrankungen. Grundsätzlich wird hier davon ausgegangen, dass psychische und psychosomatische Erkrankungen durch das Zusammenspiel von biologischen und sozialen Faktoren entstehen. Die psychische Konstitution entwickelt sich dementsprechend einerseits aufgrund der genetischen Vorbedingungen – der genetischen Disposition, andererseits kommt aber auch der Sozialisation eine nicht zu unterschätzende Rolle zu:

„Die Herausbildung der psychischen Konstitution eines Menschen wird dabei von den Merkmalen seiner sozioökonomischen und biophysikalischen Lebensbedingungen beeinflusst (hier sind in beiden Aspekten auch die Arbeitsbedingungen gemeint), welche entweder die Eigenschaft von Risikofaktoren oder von protektiven Faktoren einer gesunden Entwicklung aufweisen.“ (BMAS, 2013)

2.2.2 Angststörungen

Grundsätzlich kann bei Angststörungen zwischen sozialer Phobie, spezifischen Phobien, generalisierter Angststörung und Panikstörung unterschieden werden.

Die soziale Phobie ist durch eine starke Furcht vor prüfender Beobachtung durch andere Personen charakterisiert, welche bei Reizsituationen zu z. B. starker Angst, Herzklopfen, Schwitzen und Erröten führt. Um diese Symptome zu vermeiden, umgeht die betroffene Person die reizauslösenden Situationen.

Bei den spezifischen Phobien steht die Angst vor der Konfrontation mit spezifischen Stimuli, z. B. Platzangst oder Angst vor Spinnen, im Vordergrund. Auch hier versuchen die betroffenen Personen, die reizauslösenden Situationen zu meiden, um den Symptomen (starke Angst, Herzklopfen, Schwitzen etc.) präventiv entgegenzuwirken.

Hingegen ist die generalisierte Angststörung dadurch gekennzeichnet, dass die Angst nicht an eine spezifische Situation oder spezifische Objekte gebunden ist, sondern vielmehr frei flottierend (unter ständiger Wahrscheinlichkeit) auftritt, die Betroffenen in fast allen Lebenssituationen von Symptomen und Beschwerden wie z. B. Nervosität, Schmerzen und Verspannungen beeinflusst sind.

Bei Panikstörungen manifestiert sich die Angst schließlich in wiederholt und plötzlich auftretenden situationsunspezifischen Anfällen, die mit beispielsweise Herzrasen, Erstickungsängsten, Schwindelgefühlen und Brustschmerzen einhergehen (vgl. Schneider, 2008; Rohde-Dachser, 2004).

Als wichtigste Angststörung mit Bezug zur Arbeitswelt gilt die soziale Phobie, die definiert wird als

„Dauerhafte und übertriebene Angst vor einer oder mehreren sozialen Leistungssituationen, bei denen die Person mit unbekannten Personen konfrontiert ist oder von anderen Personen beurteilt werden könnte. Die Person fürchtet, ein Verhalten (oder Angstsymptome) zu zeigen, das demütigend oder peinlich sein könnte.“ (Fydrich & Stangier, 2002)

Im DSM-IV-TR wird die soziale Phobie als ausgeprägte und anhaltende Angst beschrieben, welche sich auf soziale Situationen oder auf Leistungssituationen bezieht (Saß, Wittchen, Zaudig & Houben, 2003). Ein diagnostisches Problem bei sozialen Phobien stellt die Abgrenzung zwischen klinisch bedeutsamen sozialen Ängsten und „alltäglichen“ sozialen Ängsten dar (Heidenreich & Strangier, 2003). Nach den Diagnosekriterien im DSM-IV-TR werden durch eine stark ausgeprägte soziale Angst die normale Lebensführung, die berufliche oder schulische Funktionsfähigkeit sowie Beziehungen und soziale Aktivitäten stark eingeschränkt. Weiterführend verspüren Betroffene einen starken Leidensdruck (Saß et al., 2003). Gemäß den Kriterien des ICD-10 müssen darüber hinaus auch körperliche Symptome (z. B. Erröten, Zittern) auftreten, um die Diagnose „soziale Phobie“ gesichert stellen zu können. Auf definitorischer Ebene ist bedeutsam, dass sich zur Beschreibung der Erkrankung weder im deutschen Sprachgebrauch noch im internationalen Forschungsdiskurs eine einheitliche Begrifflichkeit durchgesetzt hat. Vielmehr ist eine Begriffsvielfalt festzustellen. Zur besseren Übersichtlichkeit und in Übereinstimmung mit dem DSM-IV-TR wird in vorliegender Masterarbeit weiterführend der Begriff der sozialen Phobie verwendet.

Grundsätzlich bestehen ätiologisch verschiedene Ursachen, welche die Manifestation von Angststörungen bedingen können. Berghändler, Stieglitz & Vriends (2007) führen hierzu aus:

„Die Entwicklung einer sozialen Phobie erfolgt aus einem komplexen Zusammenspiel von prädisponierenden, auslösenden und aufrechterhaltenden Faktoren.“

Zu den prädisponierenden Ursachen werden dabei genetische Faktoren gezählt, während die Erziehung, das soziale Umfeld und belastende Lebensereignisse in der Regel als Auslöser für die Entstehung und Manifestation des Störungsbildes gelten. Die genauen Mechanismen der Störungsentstehung und die Gewichtung der einzelnen Risikofaktoren sind noch nicht bekannt, allerdings kann davon ausgegangen werden, dass vor allem durch das Zusammenspiel verschiedener Faktoren der Entstehung des Störungsbildes Vorschub geleistet wird (vgl. Berghändler et al., 2007).

2.2.3 Depressionen

Von herausragender epidemiologischer Bedeutung für den Zusammenhang von arbeitsbedingten Belastungen und psychischen Erkrankungen sind die Subtypen des Erkrankungsbildes der Depression. Diese werden als

„Häufig vorkommende, traurig gestimmte Verstimmungen mit körperlichen Begleiterscheinungen [definiert], die auf einem breiten Spektrum von möglichen Ursachen beruhen. [...]. Man spricht von neurotischer Depression, um das Symptom des neurotisch begründeten Bedrücktheits zu bezeichnen, dagegen von depressiver neurotischer Stimmung bzw. depressiver Neurose, um das klinische Syndrom zu bezeichnen, das neben Depressionen auch andere Symptome umfasst.“ (Ermann, 2007)

Das Klassifikationssystem des ICD-10 definiert die Subtypen der Gruppe der Depressionen in „depressive Episode“, „manische Episode“ und „bipolare affektive Störung“. Die Subtypen unterscheiden sich hauptsächlich nach Verlauf (monophasisch, rezidivierend/chronisch oder bipolar), Schweregrad (leicht, mittelgradig, schwer) und dem Vorliegen von somatischen oder psychotischen Symptomen. Zu den Hauptsymptomen gehören: gedrückte Grundstimmung (tiefe Traurigkeit), Interessensverlust (Anhedonie) und Verminderung des Antriebs (Energielosigkeit). Die Zusatzsymptome umfassen: verminderte Konzentration und Aufmerksamkeit, pessimistische und negative Zukunftsperspektiven, Schlafstörungen, verminderten Appetit, vermindertes Selbstwertgefühl und Selbstvertrauen sowie Suizidgedanken und -handlungen. Im amerikanischen Klassifikationssystem DSM-IV-TR wird der Schweregrad von Depressionen in „Minor-Depression“ (leichte Depression) und „Major-Depression“ (schwerwiegende Depression) differenziert.

Die Ätiologie depressiver Störungen basiert auf dem multifaktoriellen Zusammenkommen sozialer (z. B. entwicklungsbedingter), psychischer (z. B. persönlichkeitsfaktorieller) und biologischer (z. B. genetischer) Einflüsse (vgl. Schneider, 2008). Der Zusammenhang zwischen psychischen Belastungen am Arbeitsplatz und dem Auftreten einer Depression konnte in beispielsweise der Studie von Rau, Gebele, Morling & Rösler (2010) nachgewiesen werden. Hiernach steigt das Depressionsrisiko an, wenn die Arbeitsintensität zunimmt (Faktor Stress) und der von den Arbeitstätigen erlebte Tätigkeitsspielraum gering ist (Faktor Monotonie).

2.2.4 *Burn-out-Syndrom*

Auch das Burn-out-Syndrom gehört zu den häufigen psychischen Erkrankungsbildern im Zusammenhang mit Arbeitsbelastung, wenngleich eine einheitliche Definition der Erkrankung bisher nicht identifiziert werden konnte (Hedderich, 2009; Kaschka, Korczak & Broich, 2011).

Der Berufsverband der Deutschen Psychologinnen und Psychologen definiert das Burn-out-Syndrom als Resultat eines Prozesses,

„... der sich aus Arbeitsbelastungen, Stress (Stressbewältigung) und psychologischer Anpassung zusammensetzt. Dieser Zustand entwickelt sich langsam, über einen Zeitraum von andauerndem Stress und Energieeinsatz. Das Burn-out-Syndrom kann sich ausschließlich auf das Berufsleben beziehen, aber auch aus einer Überbelastung im Versuch des Bestrebens nach Vereinbarung von privaten und beruflichen Zielen resultieren.“ (BdP, 2015)

Wie alle psychischen Erkrankungsbilder ist auch das Burn-out-Syndrom multikausal bedingt, jedoch kommt der Arbeitswelt offensichtlich eine nicht zu unterschätzende Bedeutung bei der ansteigenden Burnout-Prävalenz zu (vgl. BdP, 2015).

Schneider (2008) beschreibt, dass Menschen, die langfristig beruflich oder privat in einer helfenden, beratenden oder pflegenden Funktion für andere Menschen tätig sind, einem besonders hohen Risiko ausgesetzt sind, an einem Burn-out-Syndrom zu erkranken. Zu den psychischen Symptomen gehören Hilf- und Hoffnungslosigkeit sowie aggressive Impulse. Darüber hinaus können Gleichgültigkeit, Pessimismus, Depressionen und Ängste auftreten. Die physischen Symptome umfassen Schlafstörungen, Erschöpfungszustände, Herzbeschwerden, sexuelle Probleme und Kopfschmerzen (Schneider, 2008).

2.3 Arbeitsbedingte psychische Erkrankungen: Epidemiologie

Grundsätzlich gehören psychische Erkrankungen zu den häufigsten und kostenintensivsten Erkrankungen, deren Prävalenzen in den letzten Jahren stetig zugenommen haben. Gemessen an den Arbeitsunfähigkeitstagen verursachen psychische Erkrankungen (mit steigender Bedeutung, insbesondere der Angststörungen und des Burn-out-Syndroms) mittlerweile 14,6 % aller AU-Tage und gelten damit als dritthäufigste Ursache einer (zeitlich befristeten) Arbeitsunfähigkeit (DAK, 2014). Zu den, zum Teil arbeitsbedingt verursachten, psychischen Erkrankungen mit hoher epidemiologischer Bedeutung gehören vorrangig die Sozialphobie, Depressionen und das Burn-out-Syndrom.

Die soziale Phobie ist gemäß epidemiologischer Studien eine häufig auftretende Angststörung (Grant et al., 2005; Heidenreich & Strangier, 2003). Fehm, Pelissolo, Furmark & Wittchen (2005) berichten im europäischen Raum von einer Lebenszeitprävalenz (Erkrankungshäufigkeit) zwischen 4 % und 16 %. Berghändler et al. (2007) weisen darauf hin, dass jede siebte Person im Verlaufe des Lebens von einer sozialen Phobie betroffen war oder ist. Analog dieser Studienergebnisse stellen die Angststörungen insgesamt die dritthäufigste gemessene psychische Störung dar. In Deutschland schwanken die in epidemiologischen Studien ermittelten Prävalenzzahlen (Lebenszeitprävalenz bei klinisch relevanten Angststörungen) zwischen 8,8 % und 14,2 % (RKI, 2004; Margraf & Poldrack, 2000; Frei, 2004). Frei (2004) gibt an, dass durchschnittlich 40 % der deutschen Bevölkerung mindestens einmal im Jahr über klinisch relevante Symptome von Angststörungen berichten.

Auch Depressionen führen aufgrund der hohen epidemiologischen Bedeutung immer häufiger zu Krankschreibungen. Im Bundes-Gesundheitssurvey von 1998 wurde für die deutsche Erwachsenenbevölkerung eine Jahresprävalenz aller depressiven Störungen von 9,3 % ermittelt. Hiervon waren 6,5 % von einer schweren Depression, 2,6 % von leichten und mittelgradig schweren depressiven Störungen und 0,8 % von einer bipolaren Störung betroffen. Damit findet sich bei jedem zehnten Deutschen eine depressive Erkrankung, wobei nach den vorliegenden Datenanalysen Frauen häufiger als Männer betroffen sind (Rau et al., 2010).

Bei der Betrachtung des Burn-out-Syndroms der über 14-jährigen Bevölkerung wird in Deutschland aktuell von einer Prävalenz von 3 % ausgegangen. Signifikant häufiger betroffen sind insbesondere berufstätige Frauen, geschiedene, verwitwete und alleinerziehende Personen (Kaschka, Korczak & Broich, 2011; Korczak, Wastian & Schneider, 2012).

2.4 Arbeitstätigkeit und Gesundheitszustand: Modelle

Dargestellt wurde, dass arbeitsbedingte psychische Belastungen zu psychischen und psychosomatischen Erkrankungen führen können. So kann geschlussfolgert werden, dass zwischen der Arbeit und dem Gesundheitszustand vielfältige Interaktionen bestehen. Offen bleibt jedoch, wie bestimmte potenziell pathogen wirkende Stressoren am Arbeitsplatz psychische Beeinträchtigungen hervorrufen und unter welchen Umständen Arbeit tatsächlich krank machen kann. Zur Erklärung des Zusammenhangs wurden im gesundheitswissenschaftlichen Diskurs verschiedene Modelle entwickelt. Im Folgenden werden die vier relevantesten Ansätze vorgestellt: das Belastungs-Beanspruchungs-Modell, das Anforderungs-Kontroll-Modell, das transaktionale Stressmodell und das Modell der beruflichen Gratifikationskrisen.

2.4.1 Das Belastungs-Beanspruchungs-Modell

Das Belastungs-Beanspruchungs-Modell wurde 1975 von Rohmert & Rutenfranz entwickelt. Es gehört nach wie vor zu den wichtigsten arbeitswissenschaftlichen und arbeitsmedizinischen Ansätzen zur Erklärung von arbeitsbedingten physischen Belastungen.

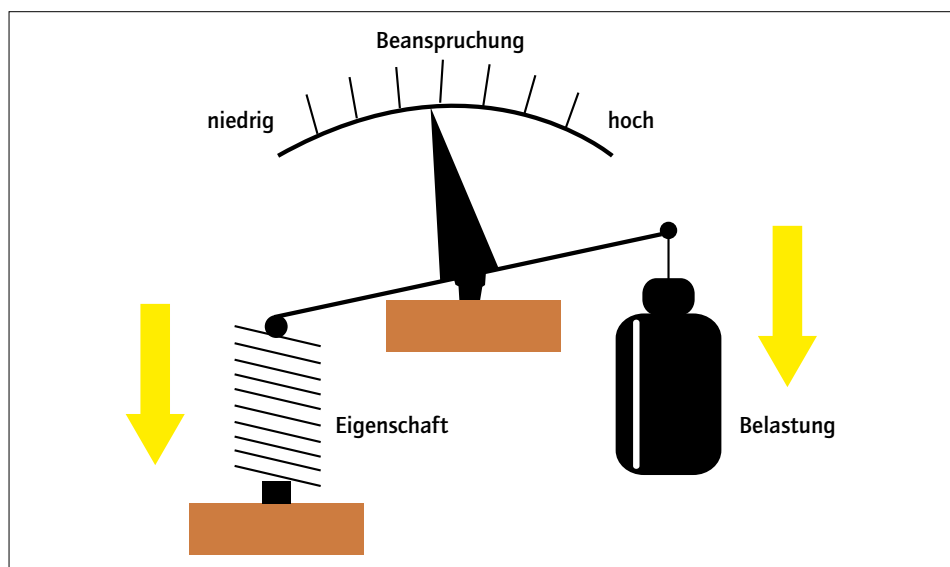


Abb. 4: Beanspruchung als mechanisches Modell. (Rohmert, 1984)

Das Modell dient der arbeitswissenschaftlichen Veranschaulichung und Diagnostik der Belastungen und Beanspruchungen am Arbeitsplatz (Oesterreich, 2001; Rohmert & Rutenfranz, 1975). Es beschreibt die grundlegenden Zusammenhänge zwischen der Arbeitssituation und der Wirkung auf die arbeitende Person.

Wie in Abbildung 4 dargestellt, postulieren Rohmert & Rutenfranz, dass im Arbeitsalltag stets ein Gleichgewicht zwischen den individuellen Voraussetzungen des Arbeitnehmers und seinen individuell definierten (psychischen) Belastungen bestehen sollte, da sowohl Unterforderung als auch Überforderung bzw. Überbelastung auf langfristige Sicht Beanspruchungsfolgen nach sich führen können. Als eine der zwei Grundursachen für psychische Belastungen identifizieren die Autoren in ihrem Modell den Faktor Stress, welcher hier als Ungleichgewichtszustand zwischen den Anforderungen und den Leistungsvoraussetzungen definiert und dem gleichgestellt wird. Als zweite Grundursache für psychische Belastungen wird die tätigkeitsbezogene Monotonie benannt. Um die psychomentalen negativen Auswirkungen des Arbeitsalltages zu verringern, schlagen die Autoren vor, dass das Arbeitsumfeld stets so gestaltet sein sollte, dass sich die Anforderungen und die individuellen Voraussetzungen stets die Waage halten. Darüber hinaus wird empfohlen, die Arbeitstätigkeit nach individueller Möglichkeit abwechslungsreich zu gestalten (Oesterreich, 2001; Rohmert & Rutenfranz, 1975).

2.4.2 Das Anforderungs-Kontroll-Modell

Grundgedanke des Anforderungs-Kontroll-Modells ist es, die Beanspruchungserfahrung im Beruf aus den Anforderungen einer Arbeitsaufgabe (job-demands) und den Kontroll- und Handlungsmöglichkeiten (decision-latitude) herzuleiten. Dabei werden situationspezifische potenziell oder akut krankmachende Faktoren herausgefiltert. Als Arbeitsanforderungen gelten dabei die psychischen Stressoren hoher Zeitdruck und schnelles Arbeitstempo. Die Messung der Kontroll- und Handlungsmöglichkeiten schließen den Entscheidungsspielraum des Arbeitstätigen hinsichtlich seines Verhaltens sowie seiner Aufgaben ein. Ein erhöhtes Gesundheitsrisiko besteht nach diesem Modell insbesondere, wenn ein hohes Anforderungsniveau mit niedrigen Kontroll- und Handlungsmöglichkeiten verknüpft wird. Gesundheitsförderliche Faktoren liegen dann vor, wenn die Höhe des Anforderungsniveaus mit den individuellen Kontroll- und Handlungsmöglichkeiten des Arbeitnehmers reziprok einhergeht (Aust, 1999).

Abbildung 5 zeigt die Grundprinzipien des Modells. Aus dem Zusammenspiel der Anforderungen und der Kontrollmöglichkeiten werden insgesamt vier Jobcharakteristiken definiert. Eine potenziell gesundheitsschädigende Situation entsteht, dem Modell entsprechend, bei hohem Anforderungs- und niedrigem Kontrollniveau. Es geht hervor,

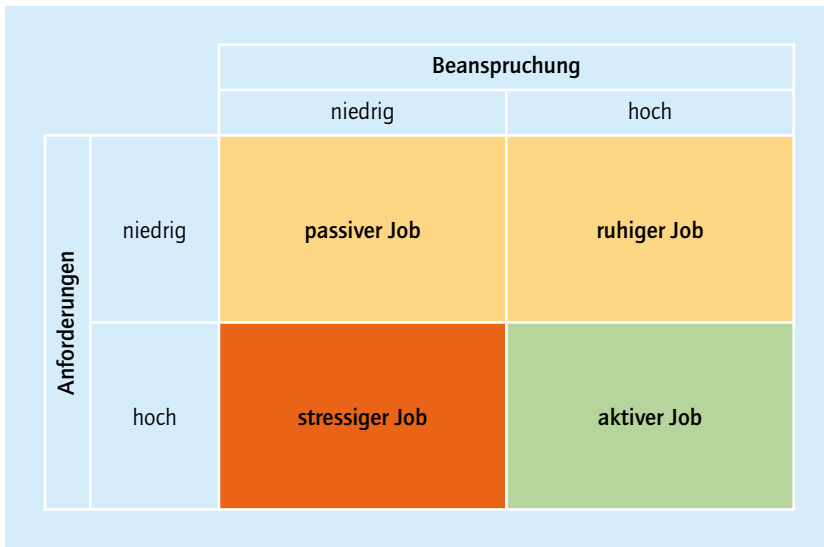


Abb. 5: Grundprinzipien des Anforderungs-Kontroll-Modells. (Lohmann-Haislah, 2013)

dass keine Negativauswirkungen zu erwarten sind, wenn sich das Kontroll- sowie das Anforderungsniveau auf einem hohen Level befinden (Aust, 1999).

2.4.3 Das transaktionale Stressmodell

Als weiteres relevantes Modell zur Erklärung des Zusammenhangs zwischen psychischen Belastungen am Arbeitsplatz und der Entstehung von Erkrankungen gilt das transaktionale Stressmodell. In diesem Modell wird davon ausgegangen,

„... dass psychische Bewertungsprozesse dafür verantwortlich sind, dass sich psychische Belastungen nicht auf alle Menschen gleich auswirken.“ (Kölbach & Zapf, 2008)

Dabei wird allgemein zwischen primären und sekundären Bewertungsprozessen unterschieden. Während die primären Bewertungsprozesse sich über das subjektive Befinden einer Person hinsichtlich einer bereits erbrachten oder zu erbringenden Leistung definieren (z. B. das Befinden während der Erfüllung eines Arbeitsauftrags), werden während der sekundären Bewertungsprozesse die vorhandenen Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten (Coping-Strategien) einer Person analysiert. Bei der primären Bewertung können Ereignisse in einer der drei Kategorien: irrelevant, günstig/positiv oder stressend eingeschätzt werden. Wenn das Individuum ein Ereignis als stressend einstuft, wird Selbiges, in Abhängigkeit von individuell zur Verfügung stehenden internen und externen Ressourcen, kategorisiert in die Begriffe: Schädigung, Verlust, Bedrohung oder Herausforderung. Anschließend wird mittels der sekundären Bewertung der Umgang mit, und die Reaktion auf, die Stressoren analysiert. Die aus diesen Prozessen

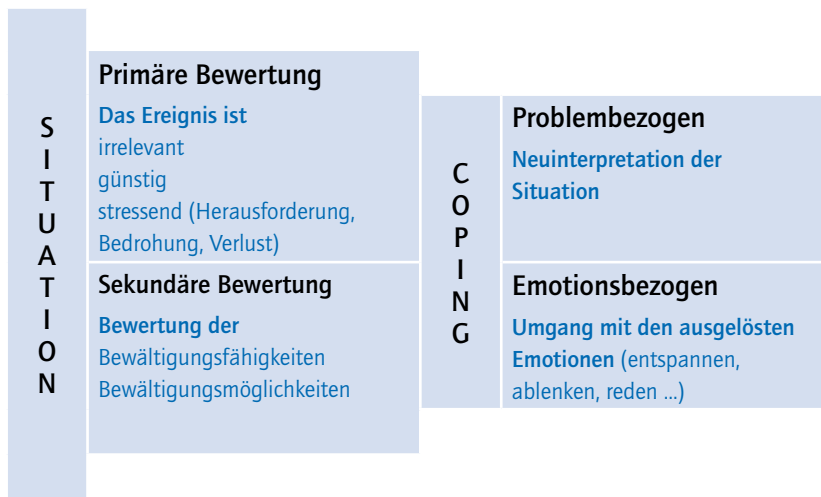


Abb. 6: Transaktionales Stressmodell. (Kölbach & Zapf, 2008)

herausgearbeiteten individuellen tätigkeitsbezogenen Problemlagen können nun aus einer Meta-Perspektive betrachtet und gegebenenfalls neu interpretiert werden. Die Neuinterpretation eines subjektiven Problemkonstruktes bietet dabei gleichzeitig die Möglichkeit der Emotionsregulation und der Entwicklung alternativer Bewältigungsstrategien (vgl. Kölbach & Zapf, 2008).

Anhand der hier aufgeführten und in Abbildung 6 veranschaulichten Methodik kann das Modell erklären, warum negative psychische Belastungen nicht bei jedem Menschen die gleichen schädigenden Wirkungen entfalten. Personen, die Stressoren eher als Herausforderung denn als Schädigung wahrnehmen, haben ein geringeres Risiko stressbedingt zu erkranken.

2.4.4 Das Modell beruflicher Gratifikationskrisen

Das Modell der beruflichen Gratifikationskrisen wurde vom Düsseldorfer Medizinsoziologen Johannes Siegrist entwickelt. Es beruht auf dem Prinzip der Reziprozität zwischen Arbeit und Belohnung und betont, dass eine als negativ empfundene Belastungssituation (Distress) immer dann entsteht, wenn kein Gleichgewicht zwischen beiden Faktoren hergestellt werden konnte. Siegrist stellt in seinem Modell den Zusammenhang dar, dass eine starke berufliche Verausgabung (Leistung, Wissen, Zeit, Engagement, Identifikation), welche nicht adäquat entlohnt wird, zu Distress führt und die betroffenen Arbeitnehmer auf langfristige Sicht psychisch erkranken. Berufliche Gratifikationen (Belohnungen) können anhand folgender Transmittersysteme erfolgen: angemessene Entlohnung, eine der Qualifikation entsprechende Beschäfti-

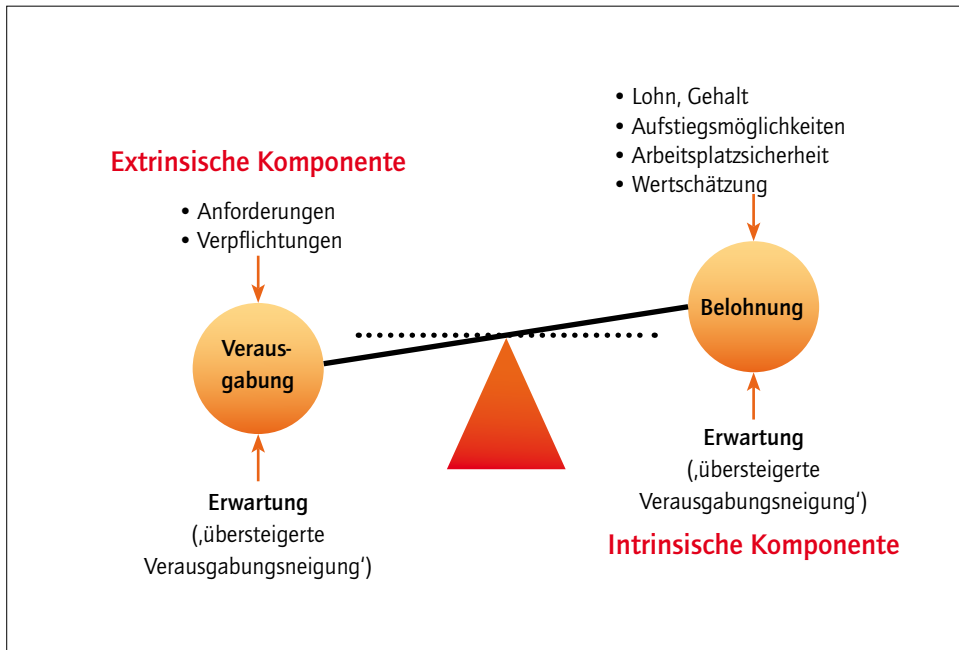


Abb. 7: Modell der beruflichen Gratifikationskrisen. (Siegrist, 2002)

gung, Arbeitsplatzsicherheit, Karrierechancen, Weiterbildungsmöglichkeiten und Einflussmöglichkeiten.

Besonders betroffen von den hier aufgeführten Zusammenhängen sind, nach den Forschungen von Siegrist (2002), Arbeitnehmer in Berufen, welche einer geringen Qualifikation bedürfen. Vor allem diese Personengruppe verausgabt sich überdurchschnittlich stark und erhält im Gegenzug einerseits wenig gesellschaftliche Wertschätzung und andererseits eine geringe Entlohnung (siehe Abbildung 7).

Diese Gravitationskrisen werden langfristig und hoch motiviert ertragen, da den Personen wenig oder keine alternativen beruflichen Perspektiven zur Verfügung stehen (vgl. Siegrist, 2002).

3 Psychische Belastungen und organisationales Commitment

3.1 Organisationales Commitment: zum Begriff

Die Theorie des organisationalen Commitments, oder im Folgenden alternativ als Mitarbeitercommitment oder Mitarbeiterbindung bezeichnet, kennzeichnet den Grad der Bindung und der Identifikation eines Mitarbeiters hinsichtlich seines Unternehmens, aber auch

„Einsatz, Engagement und Hingabe. Bereits hier können wir also eine unterschiedliche Bedeutung feststellen. Prinzipiell können wir Mitarbeitercommitment als Erweiterung des Konzepts der Mitarbeiterzufriedenheit verstehen. Dimensionen wie Zufriedenheit spielen zwar eine Rolle, werden aber mit Komponenten der Identifikation mit der Organisation und Bindung an die Organisation verbunden. [...] Mitarbeitercommitment bezeichnet also die Bindung des Mitarbeiters gegenüber dem Unternehmen.“ (Helm, 2009)

Das organisationale Commitment beinhaltet in seinen theoretischen Grundlagen die Bindung von Arbeitnehmern an ihr Unternehmen. Der Hauptaspekt der Bindung beruht, ähnlich der Bindungstheorie nach Bowlby (1959) hinsichtlich Eltern-Kind-Bindungen, darauf, dass Menschen ein angeborenes Bedürfnis nach von Gefühlen geprägten Beziehungen zu Mitmenschen zu haben. Der Beziehungsaufbau sowie die Veränderung enger Beziehungen im Laufe des Lebens bilden den Gegenstand der Bindungstheorie (vgl. Bowlby, 1959). Betrachten wir ein beliebiges Unternehmen als ein von Menschen erdachtes und im Arbeitssinn von Menschen strukturiertes und gewinnbringendes Konstrukt. Die Auseinandersetzung mit der Frage „Welche emotionale Bedeutung haben Arbeit und unternehmensspezifische Arbeitsbedingungen für die Menschen, die in einem Industrieland, wie beispielsweise Deutschland, einer Arbeitstätigkeit nachgehen?“ bringt uns dem Zusammenhang zwischen dem menschlichen Bindungsbedürfnis und organisationalem Commitment näher. Die Beantwortung der Frage, welche sozial-emotionalen Bedürfnisse Arbeitnehmer hinsichtlich ihrer Arbeitstätigkeit haben, um ein positives Gefühl des Gebundenseins entwickeln zu können, lässt sich dabei nicht einheitlich und generalisierend beantworten. Auf der Grundlage empirischer Daten ist festzuhalten, dass sich arbeitsbezogene Werte während der gesamten Lebensspanne ständig verändern. Unter arbeitsbezogenen Werten sind alle Aspekte zu verstehen, die für Personen hinsichtlich ihrer Arbeit wichtig und wünschenswert sind (Schulte, 2005).

Schulte (2005) hielt in den Ausführungen zu seinen Datenanalysen fest

„... Werte vermitteln eine berufliche Grundorientierung, die sich natürlich über die Lebensspanne, aber auch über die Zeit hinweg verändern kann.“

In der Betrachtung einiger Studien zu arbeitsbezogenen Werten finden sich Typologien altersgruppen- und entwicklungsspezifischer Unterschiede (z. B. Cennamo & Gardner, 2008; Giacomino & Eaton, 2003). Bei der Betrachtung von Werthaltungen im Laufe des Erwerbslebens wird von dynamischen Wertveränderungen ausgegangen. Vordergrundig wird in dieser Arbeit der Schwerpunkt auf jene arbeitsbezogenen Werte verlagert, welche zum Teil durch deutliche altersspezifischen Veränderungen geprägt sind und deren Erfüllung als Entstehungsbedingung von organisationalem Commitment gelten. Dieser Theorie folgend, wirkt sich die personalplanerische Berücksichtigung unterschiedlicher arbeitsbezogener Werthaltungen in variierenden Lebensphasen, anhand einer dahingehenden Modifikation von Arbeitsplatz- und Tätigkeitsmerkmalen, deutlich positiv auf ein altersabhängiges organisationales Commitment aus (vgl. Beck & Wilson, 2001).

3.1.1 Die Prädiktoren des organisationalen Commitments, Hypothesen

In folgendem Abschnitt werden, auf der Basis aktueller Studienlagen, die arbeitsbezogenen Werte und deren entwicklungsbedingte dynamische Veränderungen im Altersverlauf definiert und beschrieben sowie die Validitäten der Übertragung auf das wissenschaftliche Konstrukt des organisationalen Commitments erläutert. Daraus erfolgt die Ableitung der Hypothesen. Die im Folgenden betrachteten Altersgruppen wurden zu Gunsten der besseren Lesbarkeit in „junge“ Arbeitstätige (Gruppe: 21 bis 29 Jahre alt), „mittlere“ (Gruppe: 30 bis 39 Jahre und 40 bis 49 Jahre alt) sowie „ältere“ Arbeitstätige (Gruppe 50 bis 59 Jahre und über 60 Jahre alt) zusammengefasst. Die Altersgruppenunterschiede und Besonderheiten sind weitgehend auf diese drei Hauptaltersgruppen übertragen worden. Aufgrund der uneinheitlichen Altersgruppengrenzen in den aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Theorien der Folgekapitel 3.1.1.1 bis 3.1.1.12 liegen Altersgruppendifferenzen von maximal drei Jahren im tolerierten Bereich. Das Vorgehen im Umgang mit dieser Problematik belief sich auf jeweilige Auf- oder Abrundung zur Kategorisierung in einen der oben definierten Bereiche „junge“, „mittlere“ und „ältere“ Arbeitnehmer.

3.1.1.1 Partizipation

Der Aspekt Partizipation kann im Kontext der Arbeitstätigkeit synonym als „Einbeziehung“, „Mitbestimmung“ und „Einflussnahme“ des Mitarbeiters hinsichtlich seiner Erfahrung und subjektiven Meinung zu Arbeitsprozessen oder Veränderungsprozessen verstanden werden (vgl. Allen & Meyer, 1990). Entwicklungspsychologisch betrach-

tet, gehen Lohmann und Prümper (2006) davon aus, dass die Bindung des Mitarbeiters an das Unternehmen mit steigendem Alter und anzunehmender zunehmender Partizipation steigt. Auch die Erkenntnisse von Super (1980) sprechen für diesen Zusammenhang. Erikson (1988) erläutert, dass ältere Mitarbeiter, aufgrund langer Unternehmenszugehörigkeit, ein Selbstverständnis bzw. eine Erwartungshaltung gegenüber dem Unternehmen in Bezug auf ihre Partizipation haben. In diesem Kontext verdeutlicht Benz (2003), dass sich eine durch das Unternehmen gezielt ermöglichte Partizipation älterer Mitarbeiter einerseits hochgradig motivierend auswirkt und andererseits die Wertschätzung gegenüber dem Mitarbeiter besonders unterstreicht.

Der Aspekt Partizipation zeigt einen positiven Zusammenhang mit organisationalem Commitment. Er gilt damit als Prädiktor (Allen & Meyer, 1990; Mathieu & Zajac, 1990). Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen kann davon ausgegangen werden, dass dem Prädiktor Partizipation durch die Altersgruppe der älteren Mitarbeiter besondere Bedeutung beigemessen wird (Lohmann & Prümper, 2006).

Hypothese 1: Die Befragungsergebnisse der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Partizipation** unterscheiden sich voneinander.

3.1.1.2 Bedeutsamkeit

Der Aspekt Bedeutsamkeit kann synonym verstanden werden als die subjektive Bewertung des Sinns der eigenen Arbeitstätigkeit. Dies umfasst einerseits die Wichtigkeit der eigenen Aufgabe als Teil einer großen ineinandergreifenden Unternehmensinfrastruktur und andererseits die Wichtigkeit der eigenen Aufgabe für andere Personen, wie beispielsweise Adressaten oder Kunden (vgl. Hackman & Oldham, 1980). Aus entwicklungspsychologischer Sicht spielt sowohl bei jüngeren als auch bei älteren Mitarbeitern ein altersgruppentypischer und entwicklungsspezifischer Idealismus als Motivator für die hohe Werthaltung gegenüber dem Konstrukt Bedeutsamkeit eine zentrale Rolle. Für die jüngeren Mitarbeiter ist analog Studienlage in idealistischer Weise zu Berufseinstieg eine Sinnhaftigkeit der Arbeitsaufgabe wichtig (vgl. Caldwell, Chatman & O'Reilly, 1990). Für die älteren Mitarbeiter ist es von Bedeutung, dass die jahrelange Arbeitsleistung durch eine Tätigkeit anerkannt wird, welche unternehmensstrukturell als wichtig gilt (vgl. Lehr, 2007).

Der Aspekt Bedeutsamkeit zeigt einen positiven Zusammenhang mit organisationalem Commitment. Er gilt damit als Prädiktor (Hackman & Oldham, 1980). Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen kann davon ausgegangen werden, dass dem Prädiktor Bedeutsamkeit

in den Altersgruppen der jungen und älteren Mitarbeiter besondere Bedeutung beigegeben wird (Caldwell et al., 1990; Lehr, 2007).

Hypothese 2: Die Befragungsergebnisse der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Bedeutsamkeit** unterscheiden sich voneinander.

3.1.1.3 Generativität

Der Begriff Generativität umfasst im Kontext der Arbeitstätigkeit, das eigene (Fach-) Wissen im Unternehmen einbringen und weitergeben zu können. Sowohl dem entwicklungspsychologischen Modell Eriksons (1988) als auch den empirischen Auswertungen von Grube & Hertel (2008) kann entnommen werden, dass die Werthaltung von Mitarbeitern gegenüber dem Aspekt Generativität mit dem Alter deutlich ansteigt. Möglicherweise verstehen insbesondere ältere Mitarbeiter die Möglichkeit der Weitergabe ihrer Berufserfahrung und entsprechender unternehmensspezifischer Kenntnisse als Anerkennung ihrer jahrelangen Arbeitstätigkeit.

Der Aspekt Generativität wurde nach vorliegender Studienlage bisher nicht als eigenständiger Prädiktor für organisationales Commitment untersucht, zeigt aber einen deutlich positiven Zusammenhang mit den Merkmalen Motivation, subjektiver Karriereerfolg und Arbeitszufriedenheit. Dementsprechend kann davon ausgegangen werden, dass organisationales Commitment einen positiven Zusammenhang mit Generativität aufweist. Generativität gilt damit in vorliegender Arbeit als Prädiktor (vgl. Clark & Arnold, 2008). Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen kann davon ausgegangen werden, dass der Prädiktor Generativität für die Mitarbeiter der älteren Altersgruppe besonders relevant ist (Erikson, 1988; Grube & Hertel, 2008).

Hypothese 3: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Generativität**.

3.1.1.4 Unterstützung durch die Führungskraft

Der Aspekt Unterstützung durch die Führungskraft wird in der Literatur über die tatsächlich dem Arbeitnehmer gebotene Hilfe durch den oder die Vorgesetzten definiert. Da sich hauptsächlich Berufsanfänger, zur anfänglichen Orientierung im Unternehmen sowie zur sozialen Etablierung, an den Vorgaben einer Führungs- und Organisationsstruktur orientieren, kommt ein Altersgruppenunterschied in der Werthaltung zustande (vgl. Caldwell et al., 1990).

Der Aspekt Unterstützung durch die Führungskraft zeigt einen positiven Zusammenhang mit organisationalem Commitment. Er gilt damit als Prädiktor (Casper, Buffardi, Erdwins & Martin, 2002; Vandenberghe et al., 2007). Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen kann davon ausgegangen werden, dass dem Prädiktor wahrgenommene Unterstützung durch die Führungskraft von den Mitarbeitern in der jungen Altersgruppe besonderer Bedeutung beigemessen wird (Schein, 1978).

Hypothese 4: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Unterstützung durch Führungskraft**.

3.1.1.5 Unterstützung durch Kollegen

Der Aspekt der Unterstützung durch Kollegen ist über die tatsächlich dem Arbeitnehmer gebotene Hilfe durch Kollegen definiert (vgl. Caldwell et al., 1990). Aus Perspektive der Entwicklungspsychologie erfüllt die zweckgebundene soziale Bezugsgruppe der Arbeitskollegen die Funktion des Erfüllens des Grundwertes der sozialen Interaktion. Dieser Grundwert hat in allen Altersgruppen entscheidenden Einfluss auf die Entwicklung der Persönlichkeit und obliegt der gleichen Wichtigkeit (Erikson, 1988; Havighurst, 1972).

Der Aspekt wahrgenommene Unterstützung durch Kollegen zeigt einen positiven Zusammenhang mit organisationalem Commitment. Er gilt damit als Prädiktor (Casper et al., 2002; Vandenberghe et al., 2007). Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen kann davon ausgegangen werden, dass dem Prädiktor Unterstützung durch Kollegen in allen Altersgruppen die gleiche Wertigkeit beigemessen wird (Erikson, 1988; Havighurst, 1972).

Hypothese 5: Der Prädiktor des organisationalen Commitments **Unterstützung durch Kollegen** ist bei der Testung nach Altersgruppenkategorien zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter gleich stark ausgeprägt.

3.1.1.6 Zusammenarbeit mit Anderen

Die Definition des Aspekts Zusammenarbeit mit Anderen umfasst den Zusammenhalt mit Kollegen, die Stärke des Zusammenhalts als Gruppe, ein Zugehörigkeitsgefühl und die positive Abhängigkeit von der Kooperation mit Anderen (vgl. Hall & Mansfield, 1975; Mathieu & Zajak, 1990; Allen & Meyer, 1990). Die Werthaltungen scheinen wegen eines durchgängig vorhandenen Bedürfnisses nach Kooperation über alle Altersgruppen hinweg gleich zu sein (vgl. Hall & Mansfield, 1975). Grube & Hertel (2008)

erklären diesbezüglich, dass jüngere Arbeitnehmer annehmen, dass sich durch eine Zusammenarbeit mit Anderen die Möglichkeiten zum Lernen erweitern. Die mittleren Altersgruppen streben Führungspositionen an und sind bemüht, hierfür ein Netzwerk einzurichten. Die Älteren legen in der Werthaltung besonders Gewicht darauf, für Andere und mit Anderen präsent zu sein (vgl. Grube & Hertel, 2008).

Der Aspekt Zusammenarbeit zeigt einen positiven Zusammenhang mit organisationalem Commitment. Er gilt damit als Prädiktor (Mathieu & Zajak, 1990). Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen kann davon ausgegangen werden, dass der Prädiktor Zusammenarbeit in allen Altersgruppen der Mitarbeiter gleich bewertet wird (Hall & Mansfield, 1975).

Hypothese 6: Der Prädiktor des organisationalen Commitments **Zusammenarbeit mit Anderen** ist bei der Testung nach Altersgruppenkategorien zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter gleich stark ausgeprägt.

3.1.1.7 Soziale Kontakte

Soziale Kontakte im Kontext der Arbeitstätigkeit sind definiert über gegenseitige Unterstützung, Kommunikation mit und Verhältnis zu Führungskraft und Mitarbeitern sowie über grundsätzliche soziale Werte (vgl. Mathieu & Zajak, 1990). Tartler (1961) und Schein (1978) zufolge ist für Berufseinsteiger und Mitarbeiter der älteren Gruppen sozialer Kontakt besonders wichtig. Die Mitarbeiter der mittleren Altersgruppen tendieren eher dazu, Kontakten im privaten Bereich mehr Bedeutung beizumessen. Dabei nimmt temporär die Wichtigkeit tätigkeitsbezogener sozialer Beziehungen ab. Aus entwicklungspsychologischer Sicht stehen bei den mittleren Altersgruppen persönliche Krisen mehr im Vordergrund als bei Berufsanfängern oder älteren Mitarbeitern. Dieser Zusammenhang könnte zur Abnahme der Gewichtung tätigkeitsbezogener sozialer Kontakte beitragen (vgl. Levinson, Darrow, Klein, Levinson & McKee, 1979).

Der Aspekt der sozialen Kontakte zeigt einen positiven Zusammenhang mit organisationalem Commitment. Er gilt damit als Prädiktor (vgl. Mathieu & Zajak, 1990). Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen kann davon ausgegangen werden, dass der Prädiktor soziale Kontakte sowohl bei Berufsanfängern als auch in der höchsten Altersgruppe eine besonders hohe Bedeutsamkeit für die Mitarbeiter hat (Schmidt, 1983).

Hypothese 7: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Soziale Kontakte**.

3.1.1.8 Anerkennung

Zur Abgrenzung des Begriffs Anerkennung zu der Begriffsdefinition des Prädiktors soziale Unterstützung beschreibt Plassmeier (2010), dass mit Anerkennung alle Maßnahmen gemeint sind, welche dem Zweck der Unterstützung anderer durch Wertschätzung dienen. In das Konstrukt soziale Kontakte hingegen fließt die emotionale Komponente des Wertgeschätztwerdens ein.

Die Studienergebnisse von Schmidt (1983) zeigen, dass der Aspekt Anerkennung, oder auch synonym begriffsbeschrieben Wertschätzung genannt, sich mit steigendem Alter auch in der Werthaltung erhöht. Auch unternehmensübergreifende empirische Untersuchungen verweisen in den Ergebnissen auf die hohe Relevanz von Anerkennung hin. Dahingehend wurden besonders bei älteren Mitarbeitern hohe Korrelationen von Wertschätzung mit Arbeitsmotivation errechnet (Berger, 2007; Deller, Hausmann & Kusch, 2007).

In den Ergebnissen der Datenanalysen von Mathieu & Zajak (1990) zeigt der Aspekt Anerkennung, im Sinne von unterstützendem kollegialen Verhalten sowie Führungsverhalten, einen positiven Zusammenhang mit organisationalem Commitment. Er gilt damit als Prädiktor. Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen kann davon ausgegangen werden, dass der Prädiktor Anerkennung eine mit dem Lebensalter ansteigende Bedeutsamkeit für die Mitarbeiter hat (Schmidt, 1983).

Hypothese 8: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Anerkennung**.

3.1.1.9 Herausfordernde Arbeit/Vielfalt

In den Ergebnissen der Datenbasis von Schmidt (1983) sowie Grube und Hertel (2008) nimmt die Werthaltung für abwechslungsreiche und interessante Arbeitstätigkeit mit zunehmendem Alter ab. Sie benennen im Ergebnis einen besonders starken Zusammenhang bei den jüngeren verglichen mit den älteren Mitarbeitern, was die Forscher darauf schließen lässt, dass eine herausfordernde Arbeitstätigkeit mit zunehmendem Alter weniger wichtig wird (vgl. Schmidt, 1983; Grube & Hertel, 2008). Havighurst (1972) erläutert hierzu aus entwicklungspsychologischer Sicht, dass Herausforderung und Komplexität bei der Arbeitstätigkeit bei Berufsstart, zu Zwecken des Lernens und des intellektuellen Wachsens, von erheblicher Bedeutung sind. Im Vergleich hierzu sind für die höheren und hohen Altersgruppen eher Werte relevant, welche der Aufrechterhaltung und Festigung der Karriere dienen. Hierzu gehören beispielsweise Wer-

te wie Autonomie in der Gestaltung der Arbeitstätigkeit oder arbeitstätigkeitsbezogene Verantwortung zu übernehmen (vgl. Havighurst, 1972).

Laut Mathieu & Zajak (1990) zeigt der Aspekt herausfordernde Arbeitstätigkeit/Vielfalt einen positiven Zusammenhang mit organisationalem Commitment. Er gilt damit als Prädiktor. Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen könnte davon ausgegangen werden, dass der Prädiktor herausfordernde Arbeitstätigkeit für jüngere eine höhere Bedeutsamkeit als für die mittelalten und älteren Mitarbeiter hat (Schmidt, 1983; Grube & Hertel, 2008).

Hypothese 9: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Herausforderung/Vielfalt**.

3.1.1.10 Autonomie

Das Tätigkeitsmerkmal Autonomie wird im Kontext der Arbeitstätigkeit über die Entscheidungsmöglichkeiten in der Gestaltung und Ausführung der eigenen Aufgabe definiert (Hackman & Oldham, 1980). In der Werthaltung von Mitarbeitern nimmt nach theoretischen und empirischen Erkenntnissen die eigene Autonomie mit steigendem Alter zu (vgl. Grube & Hertel, 2008; Wright & Hamilton, 1978). Havighurst (1972) beschreibt aus entwicklungspsychologischer Sicht, dass Herausforderung und Komplexität bei Berufsstart dem Lernen und intellektuellem Wachsen dienen. Im Vergleich hierzu sind für die hohe Altersgruppe eher Werte wie Autonomie in der Gestaltung der Arbeitstätigkeit oder Verantwortung relevant, da sie für eine Aufrechterhaltung und Festigung der beruflichen Position als bedeutungsvoll betrachtet werden (vgl. Havighurst, 1972).

Laut Mathieu & Zajak (1990) zeigt der Aspekt Autonomie einen positiven Zusammenhang mit organisationalem Commitment. Er gilt damit als Prädiktor. Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen kann davon ausgegangen werden, dass der Prädiktor Autonomie eine mit dem Lebensalter ansteigende Bedeutsamkeit für die Mitarbeiter hat (vgl. Grube & Hertel, 2008; Wright & Hamilton, 1978).

Hypothese 10: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Autonomie**.

3.1.1.11 Verantwortung

Schmidt (1983) stellte fest, dass die Werthaltung bezüglich des Aspekts Verantwortung mit steigendem Alter zunimmt. Auch die entwicklungspsychologischen Erkenntnisse hinsichtlich Karriere- und Entwicklungsaufgaben (z. B. Erikson, 1988; Havighurst, 1972) untermauern eine Zunahme der individuellen Gewichtung von Verantwortungsübernahme mit steigendem Arbeitsalter.

Die Analysen von Mathieu & Zajak (1990) sowie Hackman & Oldham (1980) weisen hinsichtlich der durch Führungskräfte übertragenen Verantwortung an Mitarbeiter einen positiven Zusammenhang mit intrinsischer (aus eigenem persönlichen Antrieb heraus) Arbeitsmotivation und organisationalem Commitment nach. Der Aspekt der Verantwortung gilt damit als Prädiktor. Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen kann davon ausgegangen werden, dass der Prädiktor Verantwortung eine höhere Bedeutsamkeit für ältere als für mittlere und jüngere Mitarbeiter hat (vgl. Schmidt, 1983).

Hypothese 11: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Verantwortung**.

3.1.1.12 Persönliche Weiterentwicklung

Wie in den Studien von Maurer (2007) sowie Roßnagel & Hertel (2006) erforscht und nachgewiesen, nimmt die Werthaltung bezüglich persönlicher Weiterentwicklung mit zunehmenden Alter ab. In der Betrachtung der Phase des Berufseinstiegs kann festgestellt werden, dass insbesondere jüngere Mitarbeiter persönlichen Weiterentwicklungsmöglichkeiten durch den Arbeitgeber große Bedeutung beimessen (vgl. Caldwell et al., 1990). In den wissenschaftlichen Analysen von Finegold, Mohrman & Spreitzer (2002) wird die altersgruppenkategorisierte Zufriedenheit mit Entwicklungsmöglichkeiten im Unternehmen und dem Zusammenhang mit der Fluktuationsneigung verglichen. Sie benennen im Ergebnis einen besonders starken Zusammenhang bei den jüngeren, verglichen mit den älteren Mitarbeitern.

Laut Meyer, Stanley, Herscovitch, & Topolnytsky (2002) zeigt der Aspekt Entwicklungsmöglichkeiten einen positiven Zusammenhang mit organisationalem Commitment. Er gilt damit als Prädiktor. Auf Grundlage der vorliegenden aufgeführten Studien und entwicklungspsychologischen Betrachtungen kann davon ausgegangen werden, dass der Prädiktor Entwicklungsmöglichkeiten für jüngere eine höhere Bedeutsamkeit als für die mittelalten und älteren Mitarbeiter hat (vgl. Maurer, 2007; Roßnagel & Hertel, 2006).

Hypothese 12: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Persönliche Weiterentwicklung**.

3.2 Organisationales Commitment und Persönlichkeitsstruktur: die „Zwei-Faktoren-Theorie“ und der „Big-Five-Ansatz“

Zu den wichtigsten Ansätzen zur Erklärung des Zusammenhangs zwischen organisationalem Commitment mit Charaktereigenschaften der Persönlichkeit des einzelnen Arbeitnehmers gehören die Zwei-Faktoren-Theorie und der Big-Five-Ansatz.

Die Zwei-Faktoren-Theorie von Frederick Herzberg gehört zu den aktuell häufig verwendeten Erklärungsansätzen, um näher zu beleuchten, wie und warum Individuen eine Arbeitsmotivation aufbringen. Nach Herzberg hängt die Motivation eines Individuums von zwei Faktoren ab, die er als Hygienefaktoren und als Motivatoren bezeichnet (Ulich, 2005). Die Hygienefaktoren sind auf den Kontext der Arbeit bezogen und beinhalten z. B. die Bezahlung, die allgemeinen Arbeitsbedingungen und das Sanktionierungsregime, während die Motivatoren auf den Arbeitsinhalt bezogen sind und sich u. a. aus den Variablen Zufriedenheit, Anerkennung und der Übernahme von Verantwortung zusammensetzen. Nur wenn die Hygiene- und Motivationsfaktoren im direkten Zusammenspiel in ausreichendem Maße erfüllt sind, entsteht eine umfassende Zufriedenheit, welche die Arbeitsmotivation determiniert. Sobald nur ein Faktor oder sogar beide Faktoren aus Arbeitnehmersicht nicht erfüllt sind, kann von mangelnder Arbeitsmotivation und mäßiger bis hoher Unzufriedenheit ausgegangen werden (Ulich, 2005).

Der Big-Five-Ansatz gilt aktuell als wichtigstes Konzept zur Erklärung der Persönlichkeit, da weitgehend ein Konsens darüber besteht, dass die darin enthaltenen fünf Charaktereigenschaften (die „Big Five“) am besten dazu geeignet sind, um die Struktur der Persönlichkeit zu kennzeichnen (McCrae & Costa, 1997; Gerrig & Zimbardo, 2008).

Gerlitz & Schupp (2005) beschreiben den Ansatz wie folgt:

„Der Big-Five-Ansatz ist ein psychologisches Konzept zur Erfassung von Persönlichkeit. Im Mittelpunkt des Ansatzes steht die Annahme, dass Persönlichkeitsunterschiede zwischen Individuen, die sich durch Verhaltens- und Erlebensweisen ausdrücken, auf die fünf zentralen Persönlichkeitsdimensionen Neurotizismus (N), Extraversion (E), Offenheit für Erfahrungen (O), Verträglichkeit (V) und Gewissenhaftigkeit (G) zurückzuführen sind. Diese sogenannten Big Five sind individuell unterschiedlich ausgeprägt, aber, zumindest bei Menschen aus westlichen Kulturen, immer vorhanden. Die Big Five unterteilen sich ihrerseits wiederum in jeweils sechs heterogene Subdimensionen bzw. Facetten. Diese Subdimensionen resultieren aus gewohnheitsmäßigen Verhaltensorientierungen im zwischenmenschlichen Umgang und interindividuellen Unterschieden im Einstellungs-, Erlebens- und Motivationsbereich von Personen.“

Je nachdem, ob die fünf Dimensionen stark oder schwach ausgeprägt sind, lassen sich unterschiedliche Persönlichkeitstypen identifizieren. Die Ausprägung der Persönlichkeitsmerkmale lässt sich dabei mittels Fragebögen untersuchen, wobei als wichtigste

Erhebungsinstrumente aktuell die Fragebögen NEO-PI-R und NEO-FFI gelten (Gerlitz & Schupp, 2005). In Abbildung 8 sind die fünf Hauptdimensionen sowie die jeweils drei wichtigsten Subdimensionen dargestellt. Im Folgenden werden die dargestellten „Big Five“: Extraversion, Neurotizismus, Verträglichkeit, Gewissenhaftigkeit und Offenheit für Erfahrung einzeln vorgestellt. In der englischen Originalbezeichnung bilden die „Big Five“ das Akronym „OCEAN“ (Openness, Conscientiousness, Extraversion, Agreeableness, Neuroticism).

Der Begriff Neurotizismus beschreibt die emotionale Labilität eines Charakters als Persönlichkeitsmerkmal und geht auf den deutschstämmigen Psychologen Hans Jürgen Eysenck (1916–2007) zurück. Wer psychisch labil oder neurotisch ist, neigt allgemein zu Nervosität, leichter Reizbarkeit, Unsicherheit, Unzufriedenheit, Ängstlichkeit, Verletzbarkeit und reagiert sensibel auf Stress (Bach, Pauli, Giardini & Fassbender, 2009). Im Big-Five-Modell wird mittels der Dimension Neurotizismus also die psychisch-emotionale Verfassung einer Person festgehalten. Während Personen mit hohen Neurotizismus-Werten unter Stresseinwirkung schnell außer Kontrolle geraten, sind für Personen mit gering ausgeprägtem Neurotizismus psychosoziale Stabilität, Ruhe und Zufriedenheit kennzeichnend (vgl. Chrapa, 2006; Bach, Pauli, Giardini & Fassbender, 2009).

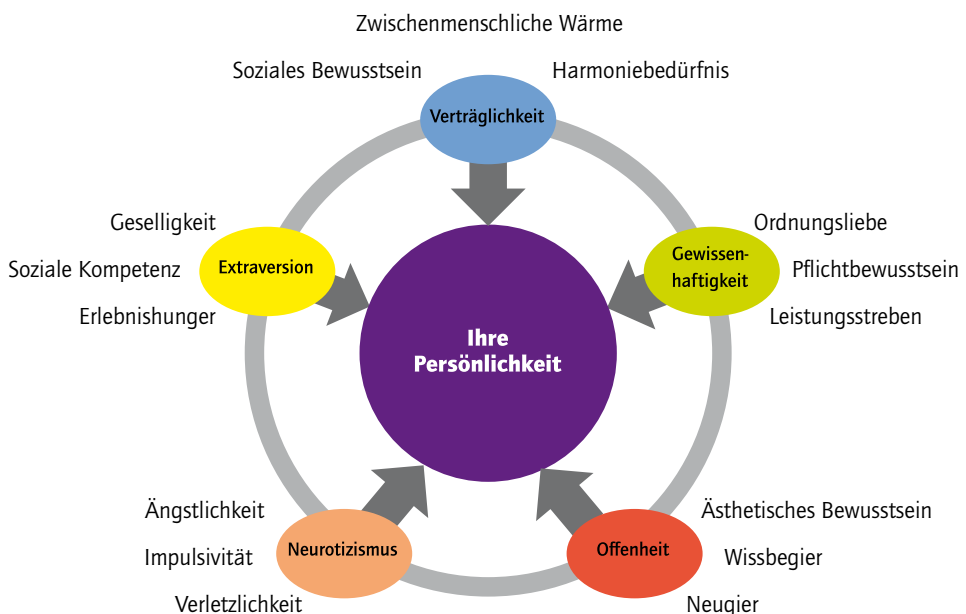


Abb. 8: Die fünf Hauptdimensionen des „Big-Five-Ansatzes“. (Klug, 2015)

Die zweite Dimension des Big-Five-Ansatzes setzt sich mit dem Grad der Extraversion auseinander und überprüft, ob Menschen eher extrovertiert oder introvertiert sind. Extraversion umfasst allgemein Merkmale wie Herzlichkeit, Geselligkeit, Durchsetzungsfähigkeit, Dominanz, Aktivität, Erlebnishunger und Frohsinn, weswegen extrovertierte Personen als gesellig, lebhaft, aktiv, unternehmungslustig, selbstsicher, sorglos, optimistisch und aufbrausend beschrieben werden (Rammsayer, 2005). Charakteristisch für introvertierte Personen ist hingegen, dass sie zu zurückhaltendem, schweigsamen, verschlossenem und zurückgezogenem Verhalten neigen, zumeist ihre Gefühle unter Kontrolle halten und sich unabhängig von sozialer Zugehörigkeit fühlen (Rammsayer, 2005). Wie Bach et al. (2009) betonen, stellen Krisensituationen

„... hohe Anforderungen an Führungskräfte hinsichtlich des Aktivitätslevels und der Durchsetzungsfähigkeit. Bedachtsamkeit würde eher hinderlich sein, in Krisensituationen geforderte Entscheidungen zu treffen. Insofern ist zu erwarten, dass eine hohe Ausprägung von Extraversion den Aufbau von Krisenkompetenz begünstigt“

womit vor allem extravertierte Persönlichkeiten hohe Commitment-Werte erreichen können.

Die Dimension „Offenheit“ überprüft, ob Personen sich Änderungen gegenüber eher offen oder konservativ verhalten. Dabei wird Offenheit als Verhaltensweise i. d. R. mit den Merkmalen Wissbegier, Kreativität, Wertschätzung für neue Erfahrungen, Ideen und Handlungen assoziiert, während sich Personen mit niedrigen Offenheitswerten Neuerungen gegenüber eher verschlossen und unflexibel verhalten (Chrapa, 2006).

Wie Bach et al. (2009) betonen, sind Individuen mit hoher Offenheit

„... getrieben von einer intellektuellen Neugier. Niedrige Merkmalsausprägungen kennzeichnen eher konservative Individuen mit eingeschränktem Interessenbereich und im Vergleich zu anderen eher weniger ausgeprägten emotionalen Reaktionen. Krisensituationen erfordern immer wieder Entscheidungen und Reaktionen auf unvorhergesehene Sachverhalte. Daher ist zu erwarten, dass sich die Persönlichkeitseigenschaft Offenheit für Erfahrungen begünstigend auf den Aufbau von Krisenerfahrung auswirkt.“

Auch die Dimension „Verträglichkeit“ bzw. ihr Gegenpol „Wettkampfpräferenz“ spielen eine wichtige Rolle im Big-Five-Konzept. Während das Persönlichkeitsmerkmal Verträglichkeit mit den Attributen mitfühlend, verständnisvoll, kooperativ, nachgiebig, hilfsbereit, gutherzig und altruistisch in Verbindung gebracht wird, gelten Personen mit ausgeprägter Wettkampfpräferenz als kalt, unnahbar, streitsüchtig, unnachgiebig und unbarmherzig. Personen mit niedrigen Verträglichkeitswerten sind dafür bekannt, dass sie

„... für ihre eigenen Interessen kämpfen, die Sachverhalte kritisch hinterfragen, skeptisch oder gar misstrauisch sind. Gleichzeitig stehen eher unverträgliche Merkmalsausprägungen für eine hohe Wettbewerbsorientierung und eine eher geringe Kooperationsbereitschaft.“ (Bach et al., 2009)

Die letzte Dimension überprüft die Ausprägung der Persönlichkeitseigenschaft der Gewissenhaftigkeit bzw. der Nachlässigkeit als zugehöriges Pendant. Akteure mit aus-

geprägter Gewissenhaftigkeit sind durch die Merkmale Zielstrebigkeit, Willensstärke und Entschlossenheit geprägt, während eher nachlässig agierende Personen Ziele mit weniger Engagement verfolgen und moralische Grundsätze mit weniger Strenge anwenden (Bach et al., 2009). Für die Entwicklung von hohen Commitment-Werten erscheinen also vor allem Mitarbeiter prädestiniert, die über hohe Gewissenhaftigkeitswerte verfügen:

„Eine hohe Ausprägung in der Persönlichkeitsdimension Gewissenhaftigkeit ist in Krisensituationen besonders gefordert. Zeigt die Führungskraft in den Augen der Mitarbeiter das für niedrige Merkmalsausprägungen typische geringere Engagement, so werden diese die Gefolgschaft tendenziell aufkündigen. Es wird daher vermutet, dass eine Prädisposition mit hoher Gewissenhaftigkeit den Aufbau einer Krisenkompetenz begünstigt, während weniger gewissenhafte Individuen in Krisensituationen eher scheitern werden“ (Bach et al., 2009).

Grundsätzlich ist das Big-Five-Modell für wirtschaftspsychologische und arbeitswissenschaftliche Überlegungen besonders geeignet, da mittels der fünf beschriebenen (sich jeweils aus verschiedenen Merkmalen zusammensetzenden) Dimensionen Extraversion, Neurotizismus, Verträglichkeit, Gewissenhaftigkeit und Offenheit die wesentlichen Charaktereigenschaften von Individuen erfasst werden können. Je nach Ausprägung der einzelnen Persönlichkeitseigenschaften können eher hohe oder niedrige Commitment-Werte erreicht werden (vgl. van Dick, 2004).

Zusammenfassend ist ein Mitarbeitercommitment, neben den unternehmensspezifischen Rahmenbedingungen für die Arbeitstätigkeit, auch abhängig von der vorherrschenden Persönlichkeitsstruktur. Dem transaktionalen Stressmodell aus Kapitel 2.4.3 folgend, kann die Persönlichkeitsstruktur schon für sich genommen über den Grad der arbeitsplatzbezogenen psychischen Belastungen und deren potenziell schädigenden Auswirkungen eine Aussage treffen (z. B. Neurotizismus und psychosomatische Erkrankungen). Hingegen kann eine gut ausgeprägte Mitarbeiterbindung weitgehend und nachhaltig psychische Belastungen kompensieren. Mitarbeiter, die über ein hohes Commitment verfügen, sich also in stärkerem Ausmaß mit ihrem Arbeitgeber identifizieren, fühlen sich in der Regel gesünder, sind zufriedener und empfinden weniger Stress bei der Arbeit, sind der schädigenden Wirkung der arbeitsbezogenen Stressoren also weniger stark ausgesetzt (van Dick, 2004). Von Relevanz ist dabei, dass die Identifikation zu den Grundbedürfnissen des arbeitenden Menschen gehört. So dient ein hohes Mitarbeitercommitment den Bedürfnissen nach Sicherheit, Zugehörigkeit, Selbstaufwertung und Ganzheitlichkeit und wirkt damit präventiv auf die Entstehung von psychischen Erkrankungen.

Aus ökonomischer Unternehmenssicht sollte auf Basis dieser empirisch vielfach nachgewiesenen entwicklungspsychologischen Erkenntnisse die Generierung von Tätigkeitsbedingungen angestrebt werden, welche den Arbeitnehmern eine positive Bindung an ihr Unternehmen ermöglichen (van Dick, 2004).

3.2.1 Arbeitsbedingungen und organisationales Commitment

Das Konstrukt der Mitarbeiterbindung kann anhand der Differenzierung in die vier Aspekte: organisationsinitiierte Arbeitsbedingungen, tätigkeitsbezogene Arbeitsbedingungen, individuell personenbezogene Arbeitsbedingungen und soziale Arbeitsbedingungen noch detaillierter betrachtet werden.

Die organisationsinitiierten Aspekte, welche die Entstehung und Aufrechterhaltung von organisationalem Commitment bedingen, werden durch das Unternehmen vorgegeben. Die Festlegung der Rahmenbedingungen für die Ausführung der Arbeitstätigkeit impliziert einerseits allgemeine Vorschriften oder Regelungen bzw. lässt andererseits mehr oder weniger Raum für individuelle Gestaltungsmöglichkeiten. Diese Rahmenbedingungen finden sich in den Prädiktoren des organisationalen Commitments: Entwicklungsmöglichkeiten, Unterstützung durch die Führungskraft, Unterstützung durch Kollegen und Partizipation wieder (vgl. Plassmeier, 2010).

Arbeitsbezogene Aspekte, welche die Entstehung und Aufrechterhaltung von organisationalem Commitment bedingen, definieren sich über eine spezifischere Betrachtung der tatsächlichen Arbeitstätigkeit. Hier steht eine subjektivere Bewertung der eigenen Rollendefinition, des eigenen Entwicklungsanspruchs, der Selbstbestimmung und Eigenverantwortung im Rahmen der Tätigkeit im Vordergrund. Hierzu gehören die Prädiktoren des organisationalen Commitments: Herausforderung und Vielfalt, Bedeutsamkeit sowie Autonomie (vgl. Plassmeier, 2010). Die Prädiktoren der organisations- und arbeitsbezogenen Aspekte gelten nach den Untersuchungen von Hackman und Oldham (1980) als intrinsisch motivierende Arbeitsfaktoren.

Als personenbezogenen Aspekte, welche die Entstehung und Aufrechterhaltung von organisationalem Commitment bedingen, werden persönliche und individuelle Werte bezeichnet, welche einer Mitbestimmung durch das Unternehmen, durch beispielsweise Gestaltungsfreiheit des Arbeitsplatzes, unterliegen. Hierzu gehören Kriterien bzw. persönliche Erfahrungen, welche dem Mitarbeiter über die normale Arbeitstätigkeit hinaus gewährt werden und die Arbeitsmotivation deutlich positiv beeinflussen. Dies spiegelt sich in Prädiktoren des organisationalen Commitments Anerkennung und Verantwortung wider (vgl. Plassmeier, 2010).

Die sozialen Aspekte, die eine Bedingung für die Entstehung und Aufrechterhaltung von organisationalem Commitment darstellen, beziehen sich auf die Möglichkeit und die Qualität der Kooperation und Interaktion mit der Gruppe der Arbeitskollegen. Darüber hinaus versteht sich der Aspekt der Generativität in diesem Rahmen über die eigene Rollendefinition, der Erfüllung eines Bedürfnisses nach Wissensweitergabe innerhalb des sozialen Gefüges der Kollegen. Zu den sozialen Prädiktoren des organisa-

tionalen Commitments gehören zusammenfassend: Kontakt und sozialer Austausch, Zusammenarbeit und Generativität (vgl. Plassmeier, 2010).

Basierend auf den in diesem Kapitel benannten empirischen Studien und entwicklungspsychologischen Modellen unterscheiden sich die Ausprägungen aller aufgeführten Prädiktoren nach Karriere- und Lebensphase bzw. Lebensalter (vgl. Plassmeier, 2010).

Tabelle 1: Modell der wechselseitigen Beziehung von Unternehmen, Arbeitstätigkeit und Person und den Prädiktoren des organisationalen Commitments

Organisations-bezogene Aspekte	Arbeitsbezogene Aspekte	Personenbezogene Aspekte	Soziale Aspekte
Entwicklungsmöglichkeiten	Herausforderung, Vielfalt	Anerkennung	Kontakt, sozialer Austausch
Unterstützung durch Führungskraft	Bedeutsamkeit	Verantwortung	Zusammenarbeit
Unterstützung durch Kollegen	Autonomie		Generativität
Partizipation			

3.3 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen zum theoretischen Diskurs

Vor dem Hintergrund des demographischen Wandels, Stress, Monotonie, Mobbing und zu geringer individueller persönlicher und/oder finanzieller Wertschätzung erhöhen sich kontinuierlich die Zahlen der Arbeitsunfähigkeit wegen der Entstehung psychischer Erkrankungen. Um dieser Steigerung aktiv entgegenzuwirken und damit den ökonomischen Schaden zu verringern, können auf betrieblicher Ebene Präventionsmaßnahmen eingeleitet werden, welche sich langfristig positiv auf die Fehlzeiten der Mitarbeiter auswirken. Um die positive Gesundheitsentwicklung von Mitarbeitern zu unterstützen, gehören in erster Linie Maßnahmen dazu, welche der Identifikation von Stressoren dienen. Auf der Grundlage dieser Analysen können nachfolgend potenziell pathologische Tätigkeitsbedingungen und interne Verfahren gezielt einer Abänderung unterzogen werden.

Zusammenfassend sind Mitarbeiter in betrieblicher Hinsicht, aus einer natürlichen intrinsischen Motivation heraus, stets bemüht, sich in möglichst hohem Ausmaß mit dem Unternehmen und ihrer Arbeit zu identifizieren. Der Grad bzw. die Intensität des organisationalen Commitments aber ist in erster Linie abhängig von der individuellen Ausprägung von Einzelaspekten der Persönlichkeitsstruktur, wie z. B. Verträglichkeit.

Neben der Persönlichkeitsstruktur beeinflussen Arbeitsrahmenbedingungen (wie finanzielle Gratifikation und Wertschätzung) sowie private Belastungen (z. B. Einsamkeit oder alleinerziehendes Elternteil zu sein) die Entstehung von organisationalem Commitment erheblich.

Arbeitsbedingte psychische Belastungen beeinflussen in vielfacher Hinsicht das Arbeitsverhalten der Mitarbeiter und deren Gesundheit, da ein negatives Belastungsprofil psychische Erkrankungen auslösen bzw. deren Chronifizierung fördern kann.

Die Ergebnisse der bis hier aufgeführten Studien weisen darauf hin, dass sich organisationales Commitment der Mitarbeiterschaft bei niedriger Negativbeeinflussung durch arbeitsbedingte Stressoren verstärkt.

Folglich kann eine Analyse der arbeitsbedingten Stressoren Aufschluss über die Ausprägung psychischer Belastungen geben und, damit einhergehend, über die Höhe des organisationalen Commitments im Unternehmen.

4 Empirie

Im folgenden Kapitel werden das Vorgehen, die Instrumente der Datenerhebung, die Analysen und Ergebnisse der empirischen Studie repräsentiert. Nach der Vorstellung des Unternehmens und der Besonderheiten des Tätigkeitsfeldes der Stichprobe folgen die Darstellungen der deskriptiven Analysen zur Stichprobenzusammensetzung, der Prozedur und des Vorgehens sowie die Vorstellung der verwendeten statistischen Instrumente. Anhand der empirischen deskriptiven und explorativen Datenanalysen findet die Prüfung der Hypothesen der Kapitel 5.7.1 bis 5.7.12, in denen altersgruppenabhängig von einer Unterscheidungsstärke oder gleichhohen Ergebnissen ausgegangen wird, statt.

4.1 Die RBO gGmbH – Eine Untersuchung in einem Unternehmen des Marktsegments soziale Dienstleister

Die Durchführung des Forschungsvorhabens fand beim Rehabilitationszentrum Berlin-Ost (RBO gGmbH) statt. Das Unternehmen wurde im Jahr 1990 gegründet und ist dem Marktsegment soziale Dienstleister zugehörig. Im Laufe der Jahre erfolgte eine Weiterentwicklung des Unternehmens und der Tochtergesellschaften vom Schwerpunkt der stationären Wohnformen und Hilfen für Menschen mit (vordergründig geistigen) Behinderungen über ambulante Hilfen, einer Werkstatt für Menschen mit Behinderungen, einem stationären und ambulanten Kinder- und Jugendhilfereich, einer Integrations-Kindertagesstätte sowie inklusiven Freizeitangeboten.

Die zentralen Handlungsfelder der Mitarbeiter umfassen demzufolge, entsprechend des Tätigkeitsbereiches, die Unterstützung der Menschen mit Behinderung jeden Alters bei Rehabilitation, Arbeit und Beschäftigung, Wohnen und Familie, die Teilhabe am kulturellen Leben, Erholung, Sport und Freizeit. In den betrachteten Unternehmensbereichen „Moldaustraße“ und „Wohnstätten“ sind zum Zeitpunkt der Datenerhebung 48 Mitarbeiter beschäftigt. Da ausschließlich Mitarbeiter der RBO gGmbH befragt wurden, handelte es sich um eine unternehmensspezifische Untersuchung.

4.2 Stichprobenbeschreibung

Die Stichprobe wurde aus zwei Teilbereichen des Rehabilitationszentrums Berlin-Ost gGmbH ausgewählt. Vergleichend mit allen anderen trügereigenen Einrichtungen der

RBO gGmbH, erfolgte die Auswahl der zu erforschenden Bereiche Wohnstätte „Heimverbund“ und „Moldaustraße“ nach dem Hauptkriterium des errechneten mittelhohen durchschnittlichen Krankenstandes des Jahres 2014. Auf der Grundlage dieses Auswahlkriteriums erfüllen die benannten Bereiche den Anspruch der Geschäftsführung der RBO, der Generalisierbarkeit der Forschungsergebnisse, um einen ersten Eindruck der zu vermutenden Gesamtbelastungssituation zu erhalten. Das Forschungsvorhaben als Pilotstudie – und vorerst nicht flächendeckend bereichsübergreifend zu installieren, begründet sich zusätzlich auf dem Gedanken, im Nachgang die Eignung der Forschungsmethoden zu evaluieren und gegebenenfalls zu modifizieren.

Die Stichprobe setzt sich insgesamt sowohl aus unausgebildeten Wohngruppenhelfern als auch aus sozialpädagogisch ausgebildeten sowie akademisch studierten und spezialisierten Mitarbeitern der RBO gGmbH zusammen.

Die Tätigkeit der Mitarbeiter der Wohnstätten „Heimverbund“ und „Moldaustraße“ beinhaltet die stationäre Betreuung von Menschen mit geistigen und mehrfachen Behinderungen in deren stationären Wohnbereichen. Stationäre Betreuung bedeutet in diesem Zusammenhang, dass hier Menschen mit geistigen und/oder körperlichen Behinderungen, gemessen an ihrem individuellen Bedarf, von den Mitarbeitern 24 Stunden täglich in achtstündigen Schichtdiensten betreut und versorgt werden.

Zu den Tätigkeitsschwerpunkten der Mitarbeiter gehören beispielsweise die Durchführung pflegerischer, sozialpädagogischer und administrativer Tätigkeiten, die Kooperation mit Angehörigen und anderweitigen Personen des Versorgungssystems sowie die Planung und Durchführung von Freizeitangeboten für Gruppen.

Als Ausschlusskriterien für die vorliegende Studie gelten Mitarbeiter, die wegen Langzeiterkrankung, Schwangerschaft oder Kindererziehungszeit an der Teilnahme gehindert sind. Darüber hinaus sind Praktikanten sowie Mitarbeiter, welche sich im Zeitraum der Datenerhebung in der Probezeit befinden, von der Studie ausgeschlossen. Es wird davon ausgegangen, dass die Datenangaben dieser Personengruppen Bezug auf einen nur kurzen Erfahrungszeitraum hinsichtlich ihrer Arbeitstätigkeit bei der RBO gGmbH nehmen. Daraus folgend ist anzunehmen, dass das Gesamtergebnis der Datenanalysen verzerrt würde.

4.3 Der KFZA-Fragebogen

Als testtheoretisch geprüftes arbeitspsychologisches Instrument wurde für die Datenerhebung der vorliegenden Studie der KFZA von Prümper, Hartmannsgruber und Frese (1995) ausgewählt.

Der KFZA ist ein bereits in vielen publizierten Untersuchungen erprobter Fragebogen.

Er fand beispielsweise Verwendung bei der deutschlandweiten Untersuchung des BGW-DAK Stress-Monitoring (2001). Der KFZA bietet einen umfassenden Überblick über branchenunabhängige Arbeitsbedingungen und ist in seiner Kurzform, mit dem Ziel eines Grobscreenings, bei der Bearbeitung sowohl zeitökonomisch als auch im Sinne der Belastung durch Aufwand und Anspruch an die Konzentration der befragten Mitarbeiter sehr vorteilhaft.

Für die Auswertung des KFZA existieren keinerlei Grenz- und Vergleichswerte. Daher empfiehlt sich, auf Basis des KFZA-Grobscreenings, weitere Feinalysen im Unternehmen durchzuführen, um zielgerichtete Interventionen einleiten zu können.

Die Arbeitsbedingungen werden über 26 Einzelfragen in elf Skalen zusammengefasst. Eine Übersicht findet sich in Tabelle 2. Der Fragebogen ist in Anhang D abgebildet.

Tabelle 2: Bereiche der KFZA-Skalen. Zuordnung der KFZA-Items.

KFZA-Bereich	KFZA-Item	KFZA-Skala
Arbeitstätigkeit:	AT01a AT02a AT03a	• Vielseitigkeit
	AT04a AT05a	• Ganzheitlichkeit
Stressoren:	AT06a AT07a	• qualitative Arbeitsbelastung
	AT08a AT09a	• quantitative Arbeitsbelastung
	AT10a AT11a	• Arbeitsunterbrechungen
	AT12a AT13a	• Umgebungsbelastungen
Ressourcen:	AT14a AT15a AT16a	• Handlungsspielraum
	AT17a AT18a AT19a	• soziale Rückendeckung
	AT20a AT21a AT22a	• Zusammenarbeit
Organisationsklima:	AT23a AT24a	• Information und Mitsprache
	AT25a AT26a	• betriebliche Leistungen

Der Fragebogen stellt zur Beantwortung der Fragen eine 5-stufige Likert-Skala als Auswertungsinstrument zur Verfügung, bei der eine Berechnung der Mittelwerte erfolgt. Bei allen Fragen, mit Ausnahme der Fragegruppe der Stressoren, spiegelt der Wert 1 jeweils die geringste bzw. keine Zustimmung und der Wert 5 die höchste Zustimmung wider. Damit trifft die Höhe der Ausprägung eines Items eine Aussage über die Zufriedenheit, was bedeutet, dass die individuelle Arbeitssituation umso weniger zufriedenstellend bewertet wird, je niedriger die Ausprägung des Items ist. Bei den Stressoren spiegelt hingegen der Wert 1 die höchste Zustimmung und der Wert 5 die niedrigste bzw. keine Zustimmung wider. Hier trifft die Höhe der Ausprägung eines Items eine Aussage über die Unzufriedenheit, was bedeutet, dass die individuelle Arbeitssituation umso mehr zufriedenstellend bewertet wird, je niedriger die Ausprägung des Items ist.

Den Vorgaben der Autoren des KFZA folgend, werden die Skalenwerte für die Fragedimensionen Arbeitstätigkeit, Ressourcen und Organisationsklima wie folgt definiert:

- Skalenwerte unter 2,5: unbefriedigende Arbeitsbedingungen, deutlicher Handlungsbedarf;
- Skalenwerte zwischen 2,5 und 3,5: mittlere Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen, möglicher Handlungsbedarf;
- Skalenwerte über 3,5: befriedigende Arbeitsbedingungen, wenig oder kein Handlungsbedarf.

Die Skalenwerte für die Fragedimension Stressoren lauten indessen:

- Skalenwerte unter 2,5: befriedigende Arbeitsbedingungen, wenig oder kein Handlungsbedarf;
- Skalenwerte zwischen 2,5 und 3,5: mittlere Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen, möglicher Handlungsbedarf;
- Skalenwerte über 3,5: unbefriedigende Arbeitsbedingungen, deutlicher Handlungsbedarf.

Der Fragebogen bietet neben der Erhebung der „Ist-Analyse“ der Arbeitstätigkeit die Möglichkeit eine „Soll-Analyse“ vorzunehmen. Aufgrund der in der vorliegenden Arbeit fokussierten Fragestellung der „Ist-Analyse“ wurde auf eine „Soll-Analyse“ verzichtet.

4.4 Die demographische Datenerhebung

Als Instrument zur Erhebung der demographischen Daten wurde ein Fragebogen entworfen, welcher nach Multiple-Choice-Methodik

- den Zeitraum erhebt, wie viele Jahre die befragte Person im Bereich der Behindertenhilfe arbeitet,

- ob eine Teamleiter- oder Leiterfunktion ausgeübt wird,
- ob eine Teil- oder Vollzeitbeschäftigung vorliegt,
- die Geschlechtszugehörigkeit definiert,
- eine Aussage über die Altersgruppen der befragten Personen trifft¹³.

Darüber hinaus enthält der Fragebogen ein Item mit der Fragestellung der Bereitschaft zur Teilnahme an Maßnahmen des BGM mit ja/nein-Option sowie die offene Frage, welche betrieblichen Rahmenbedingungen die individuelle Motivation zur Teilnahme an einer BGM-Maßnahme erhöhen würden. Die beiden letzten Items wurden mit dem Ziel integriert, um auf Basis der Ergebnisse eine Aussage über die Mitarbeiter-Adhärenz bei der bevorstehenden Einführung des Betrieblichen Gesundheitsmanagements treffen zu können. Die Ergebnisse berühren die inhaltlichen Fragestellungen der vorliegenden Arbeit nicht und werden weiterführend ausschließlich innerhalb einer unternehmensinternen Auswertung aufgegriffen oder ausgewertet.

4.5 Vorgehen bei der Befragung

Vorbereitend zum Forschungsvorhaben erfolgte im Februar 2015 eine persönliche Abstimmung mit dem Betriebsrat der RBO gGmbH. Die Abstimmung beinhaltete eine inhaltliche Vorstellung des theoretischen Hintergrundes, des geplanten Procedere zur Datenerhebung und Auswertung sowie die Präsentation der Auswahl der Fragebögen.

Nach Zustimmung des Betriebsrates folgte im April und Mai 2015 eine einmalige Teilnehmeraufklärung durch Vorstellung und Austeilen der Fragebögen in den Teams der Moldaustraße und Wohnstätten. Die relativ große Anzahl der Mitarbeiter der acht Teams wurde hierfür auf vier Termine aufgeteilt, um aus ethischem Gesichtspunkt einen relativ engen, vertrauensvollen Rahmen für individuelle Rückfragen oder Anmerkungen zu erschaffen. Optional wurde für studienbezogenen persönliche Anliegen der Mitarbeiterschaft ein Angebot für Einzelgespräche unterbreitet und Visitenkarten der Forscherin für evtl. spätere Kontaktaufnahme ausgehändigt. Im Nachgang wurden die Mitarbeiter gebeten, die Fragebögen allein auszufüllen, innerhalb der Frist von einer Woche in einem verschlossenen Rückumschlag zentral zu sammeln und an die Büroadresse der Forscherin zu leiten.

4.6 Statistische Analyse

Im ersten Schritt finden Häufigkeitsanalysen der demographischen Befragung sowie der Einzel-Items des KFZA statt. Dafür werden die Einzel-Items in die vier Dimensionen Arbeitstätigkeit, Stressoren, Ressourcen und Organisationsklima zusammengefasst.

¹³ Siehe Anhang C

Anschließend erfolgt analog inhaltlicher Übereinstimmung eine Zuordnung der KFZA-Items zu den Prädiktoren des organisationalen Commitments. Die Hypothesentestung zum Nachweis signifikanter Unterschiede der Belastungs- oder Zufriedenheitsbewertungen nach Altersgruppen erfolgt anhand der Korrelationsanalyse Spearman-Rho mittels MS Excel und SPSS 22.

5 Ergebnisse

Zum Zeitpunkt der Datenerhebung umfasste die Mitarbeiteranzahl der analyserelevanten Einrichtungen insgesamt 63 Personen, wovon 54 Personen den Kriterien für die Teilnahme an der Studie entsprachen und einen Fragebogen erhielten. Die Rücklaufquote der Fragebögen belief sich mit einer Anzahl von 44 Personen auf 81 %.

5.1 Soziodemographische Besonderheiten

Abbildung 9 veranschaulicht die Geschlechterverteilung der gesamten Probandengruppe. Zusammenfassend beteiligten sich 31 Frauen, 11 Männer sowie 2 Personen ohne Angaben zum Geschlecht an der Befragung. Vergleichend ist der Stichprobenanteil der Frauen mit 70 % der höchste. Der Anteil der Männer liegt mit 25 % der Befragten weit darunter.

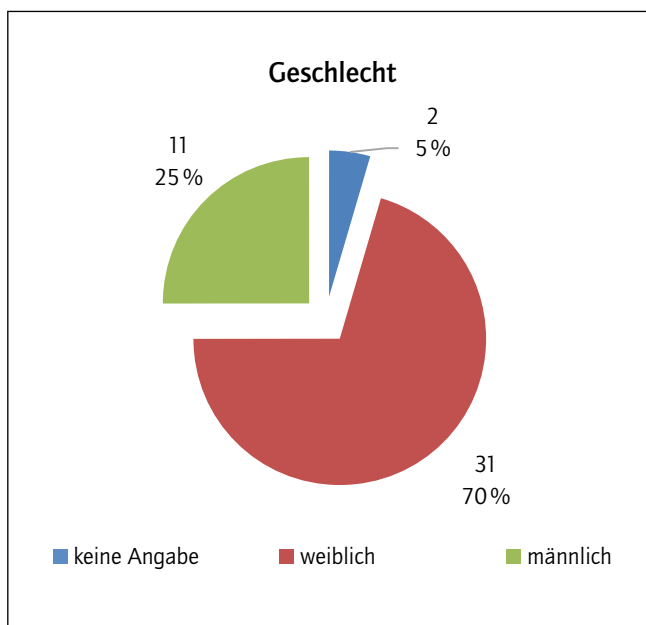


Abb. 9: Geschlechtsverteilung des Befragungskollektivs

In Abbildung 10 ist die Altersstruktur der Probanden dargestellt. 43 % der Befragten gaben an, der Altersgruppe der 40- bis 49-Jährigen anzugehören. Sie bilden damit die größte Probandenuntergruppe nach Altersdifferenzierung. Dem folgt mit 20 % die Gruppe des Altersbereiches 30 bis 39 Jahre, 14 % gaben an, 50 bis 59 Jahre alt zu sein. Weitere 14 % der Befragten gruppierten sich in die Altersgruppe der über 60-Jährigen ein. 5 % der Probanden befinden sich zum Zeitpunkt der Erhebung in der kleinsten Stichprobengruppe, im Altersbereich 21 bis 29 Jahre. 4 % der Befragten machten keine Altersangaben.

Welcher Altersgruppe gehören Sie an?

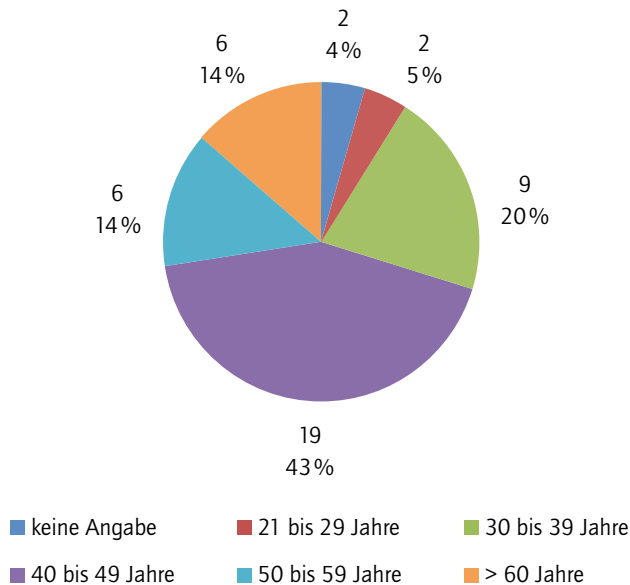


Abb. 10: Altersverteilung der Probanden

Der errechnete Mittelwert in vorliegender Altersgruppendifferenzierung liegt mit $M=45.38$ in der Gruppe 40 bis 49 Jahre.

Wie Abbildung 11 verdeutlicht, übten im Befragungszeitraum 43 % der Beschäftigten bereits seit mehr als 20 Jahren eine Tätigkeit im Berufsbereich der Behindertenhilfe aus. 21 % gaben an, ihrer Tätigkeit seit 11 bis 20 Jahren nachzugehen, 18 % seit 6 bis 10 Jahren. 16 % der Befragten arbeiteten weniger als 6 Jahre im Bereich Behindertenhilfe. 2 % machten hierzu keine Angaben. Der Mittelwert in vorliegender Gruppendifferenzierung liegt mit $M=18.48$ in der Gruppe 11 bis 20 Jahre Berufserfahrung.

Tabelle 3: Statistische Analyse der Variablen Alter und Berufserfahrung

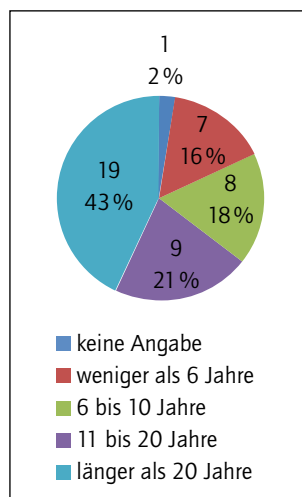
	<i>N</i>	<i>Min</i>	<i>Max</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
Alter	42	21 bis 29	60 bis 65	45,38	13,80
Berufserfahrung	43	0 bis 6	20 bis 40	18,47	11,07

Abbildung 12 verdeutlicht, dass zum Befragungszeitpunkt ein Anteil von 75 % der befragten Mitarbeiter keinerlei leitende Funktion ausübte, während 20 % der Gesamtgruppe vermerkte, eine leitende Funktion als Team- oder Bereichsleitung auszuüben. 5 % der Befragten machten in diesem Feld keine Angabe.

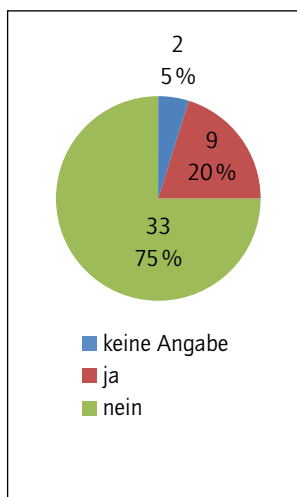
Die Aufteilung der Wochenarbeitszeit in Teil- und Vollzeitbeschäftigung erfolgte bei einer Grenze von 29 h für Teilzeit- und bis 40 h für Vollzeitbeschäftigung. Diese Differenzierung erfolgte aufgrund der arbeitsbereichsspezifischen Vertragsmodalitäten der RBO gGmbH hinsichtlich der Üblichkeit der Ausstellung von Arbeitsverträgen für unter 30 h Arbeitszeit oder 30 h und 40 h.

Der Anteil der Teilzeitbeschäftigten ist mit 7 % gering vertreten. 89 % der befragten Probanden gaben an, vollzeitbeschäftigt zu sein, 4 % der Befragten machten diesbezüglich keine Angaben (Abbildung 13).

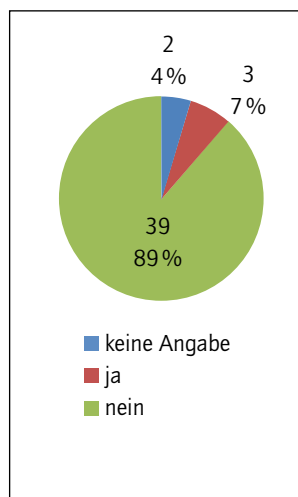
Wie lange üben Sie diese Tätigkeit im Bereich der Behindertenhilfe aus?

**Abb. 11:** Berufserfahrung

Haben Sie eine leitende Funktion (z. B. Teamleitung, Bereichsleitung o. ä.)?

**Abb. 12:** Leitende Funktion?

Sind Sie teilzeitbeschäftigt?

**Abb. 13:** Anteil Teilzeitbeschäftigte

5.1.1 Zusammenfassung der demographischen Daten

Beim Geschlechtervergleich des untersuchten Kollektivs der RBO gGmbH überwiegt deutlich der Anteil der weiblichen Mitarbeiterinnen. Insgesamt setzt sich das Kollektiv zu 70% aus Frauen zusammen. Ein Großteil der Beschäftigten ist mittleren Alters: 43% gaben an, der Altersklasse der 40- bis 49-Jährigen zugehörig zu sein. 25 Prozent der Beschäftigten sind jünger als 39 Jahre, 32 Prozent älter als 49 Jahre. Der Altersgruppendurchschnitt liegt bei 40 bis 49 Jahren, während die mittlere Berufserfahrung 11 bis 20 Jahre beträgt. 43 Prozent der befragten Mitarbeiter geben an, bereits seit mehr als 20 Jahren in der jetzigen Position im Unternehmen beschäftigt zu sein, während 20 Prozent vermerkten, sich in einer leitenden Funktion als Team- oder Bereichsleitung zu befinden. Der Anteil der Teilzeitbeschäftigten ist mit einem Anteil von 90% relativ gering.

5.2 Frage-Dimension Arbeitstätigkeit

Die insgesamt fünf Fragen der Frage-Dimension Arbeitstätigkeit wurden zu den Aspekten „Vielseitigkeit“ und „Ganzheitlichkeit“ zusammengefasst. Die Ergebnisse der Häufigkeitsanalysen finden sich in den Abbildungen 14 und 15. Auf einer Skala von 1 bis 5 beträgt der mittlere Wert zum Item „Lernen neuer Dinge“ $M=3,5$, während die Items „Einsatz von Wissen und Können“ und „Aufgabenwechsel/Wechsel der Arbeitsabläufe“ im Mittel mit $M=3,8$ bewertet wurden.

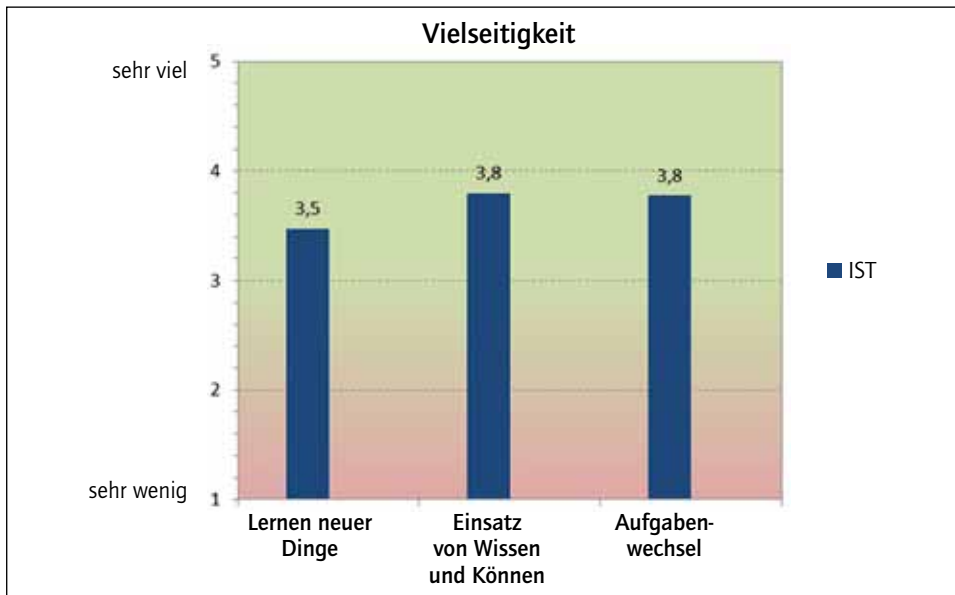


Abb. 14: Frage-Dimension Arbeitstätigkeit 1 – Vielseitigkeit

Die Frage nach der Möglichkeit der Bewertung der eigenen Arbeit am Endprodukt erhält eine mittlere Zustimmung mit einem Wert von $M=3,9$. Die Möglichkeit, ein vollständiges Arbeitsprodukt (hier: einer Arbeitsaufgabe) über alle Zwischenschritte hinweg zu erarbeiten, erhält einen Item-Wert von $M=3,3$.

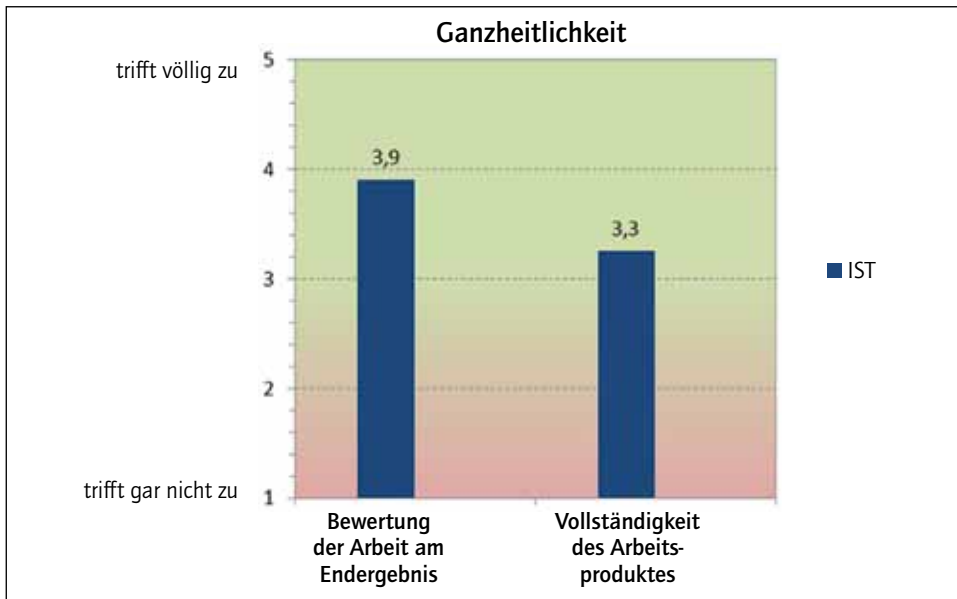


Abb. 15: Frage-Dimension Arbeitstätigkeit 2 – Ganzheitlichkeit

5.2.1 Zusammenfassung der Ergebnisse der Frage-Dimension Arbeitstätigkeit

Die fünf Fragen der Dimension „Arbeitstätigkeit“ erhielten eine mittlere Bewertung von $M=3,3$ bis $M=3,9$. Entsprechend der Vorgaben des KFZA-Bogens besteht in dieser Dimension also aktuell kein oder ein nur geringer Handlungsbedarf.

Am besten wurden die Fragen „Bewertung der eigenen Arbeit“ mit $M=3,9$, „Einsatz von Wissen und Können“ und „Aufgabenwechsel/Wechsel der Arbeitsabläufe“ (jeweils $M=3,8$) bewertet, während die Frage, inwiefern im Betriebsalltag neue Dinge gelernt werden können, eine mittlere Zustimmung von $M=3,5$ erhielt. Am schlechtesten, mit einem durchschnittlichen Wert von $M=3,3$, wurde die Frage beantwortet, ob die Mitarbeiter alle Arbeitsschritte ihres Arbeitsalltages begleiten können, wobei das Ergebnis, aufgrund der zum Teil hohen Komplexität der Arbeitsstruktur, ebenfalls als gut gewertet werden kann.

5.3 Frage-Dimension Stressoren

Die Frage-Items der Dimension Stressoren wurden zu den Aspekten „Qualitative Arbeitsbelastung“, „Quantitative Arbeitsbelastung“, „Arbeitsunterbrechungen“ und „Umgebungsbelastungen“ zusammengefasst. Die Verteilungen finden sich in den Abbildungen 16, 17, 18 und 19.

Wie in Abbildung 16 dargestellt, ist die qualitative Arbeitsbelastung auf niedrigem bis mittlerem Niveau: Das Item „Kompliziertheit der Arbeit“ erhält eine mittlere Zustimmung von $M=2,4$, das Item „Anforderungen an die Konzentrationsfähigkeit“ $M=2,0$.

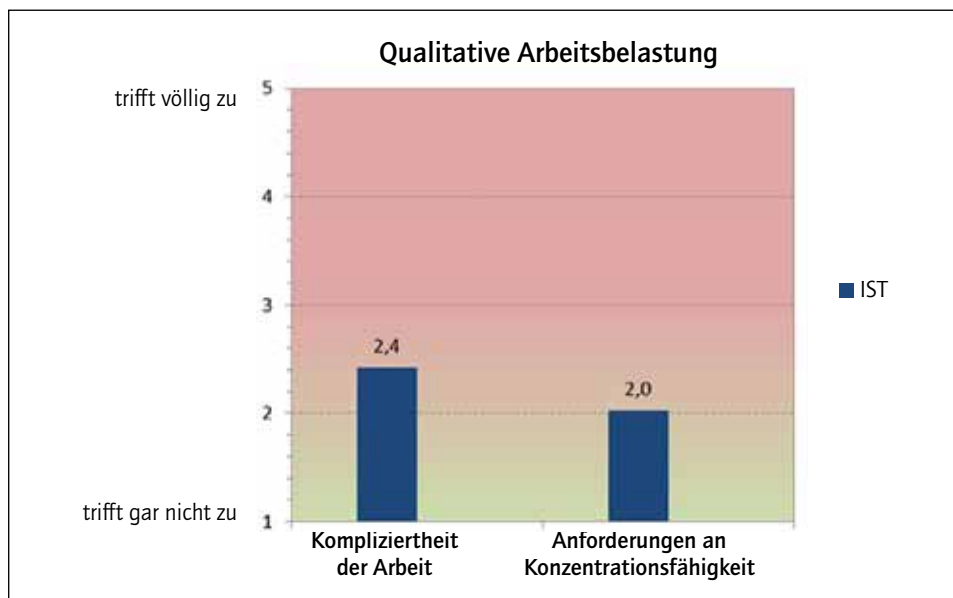


Abb. 16: Frage-Dimension Stressoren 1 – Qualitative Arbeitsbelastung

Etwas höher scort bei vorliegender Probandengruppe die quantitative Arbeitsbelastung, welche mit $M=3,0$ (Item „Zeitdruck“) bzw. $M=2,6$ (Item „Arbeitsmenge“) bewertet wird (Abbildung 17).

Ein mittleres Belastungsniveau zeigt sich weiterhin bei den Stressoren, die zu den Arbeitsunterbrechungen und den Umgebungsbelastungen zusammengefasst wurden: So wurden die Fragen nach dem Fehlen benötigter Informationen mit $M=2,3$ und nach der Unterbrechung durch Personen mit $M=2,9$ bewertet (Abbildung 18).

Ungünstige Umgebungsbedingungen und das Item ungenügende Raumausstattung liegen im Mittelfeld mit Werten von $M=2,6$ bzw. $M=2,3$ (Abbildung 19).

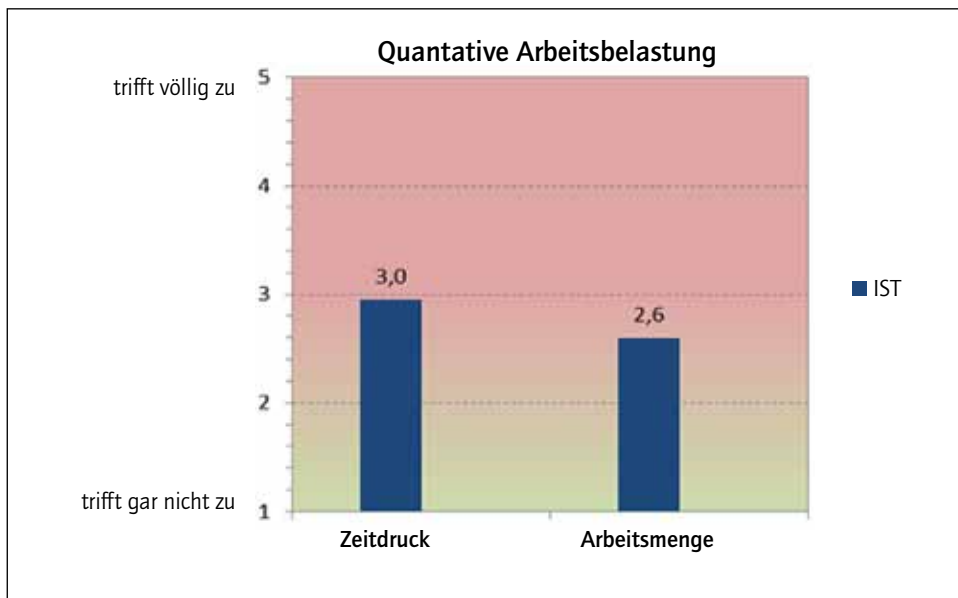


Abb. 17: Frage-Dimension Stressoren 2 – Quantitative Arbeitsbelastung

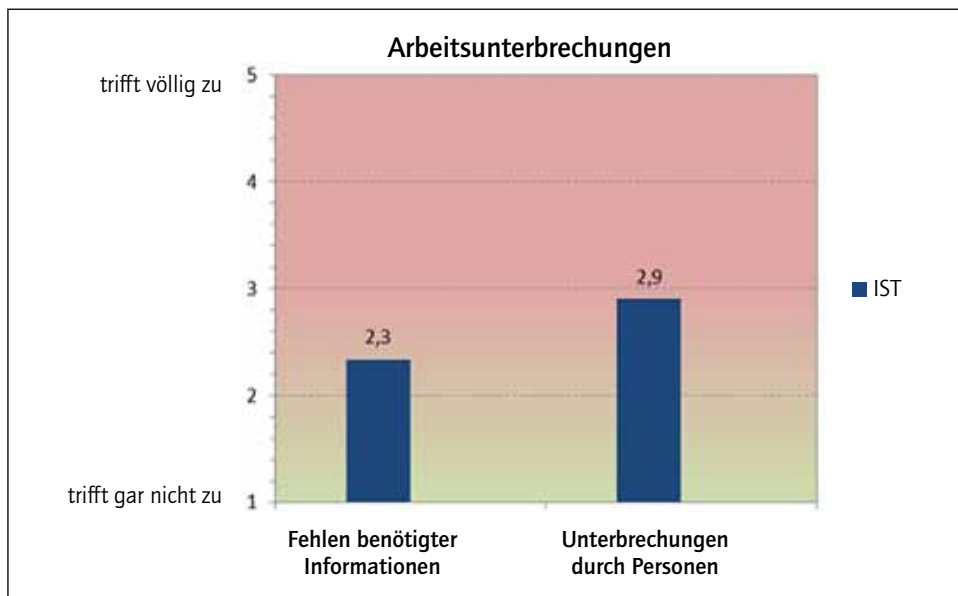


Abb. 18: Frage-Dimension Stressoren 3 – Arbeitsunterbrechungen

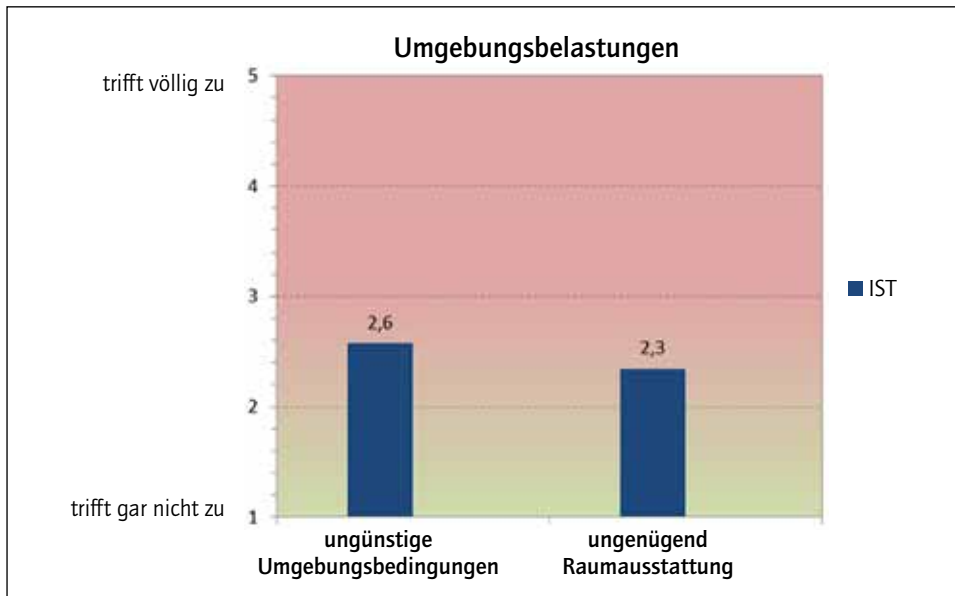


Abb. 19: Frage-Dimension Stressoren 4 – Umgebungsbelastungen

5.3.1 Zusammenfassung der Ergebnisse der Frage-Dimension Stressoren

In der Dimension der Stressoren besteht aufgrund der spezifischen Fragestellung im KFZA-Bogen eine umgekehrte Bewertungsskala. 1 definiert: nicht zutreffend, dementsprechend keine Belastung, während 5 (= voll zutreffend) die höchste vorstellbare Belastung repräsentiert. Die qualitative Arbeitsbelastung befindet sich auf niedrigem bis mittlerem Niveau: das Item „Kompliziertheit der Arbeit“ erhielt eine mittlere Zustimmung von $M=2,4$, das Item „Anforderungen an die Konzentrationsfähigkeit“ $M=2,0$. Etwas stärker ist offenbar die quantitative Arbeitsbelastung, die mit $M=3,0$ (Item „Zeitdruck“) bzw. $M=2,6$ (Item „Arbeitsmenge“) bewertet wurde. Ein mittleres Belastungsniveau zeigte sich weiterhin bei den Stressoren, die zu den Arbeitsunterbrechungen und den Umgebungsbelastungen zusammengefasst waren: so wurde die Frage nach dem Fehlen benötigter Informationen mit $M=2,3$ und nach der Unterbrechung durch Personen mit $M=2,9$ bewertet, während ungünstige Umgebungsbedingungen und das Item ungenügende Raumausstattung eine mittlere Zustimmung von $M=2,6$ bzw. $M=2,3$ erhielten. Die Stressoren befanden sich also durchgängig auf einem akzeptablen Niveau, ein geringer Handlungsbedarf zeigt sich lediglich beim Zeitdruck und bei den Arbeitsunterbrechungen durch andere.

5.4 Frage-Dimension Ressourcen

Die Fragen der Dimension Ressourcen wurden zu den Einheiten „Handlungsspielraum“, „Soziale Rückendeckung“ und „Zusammenarbeit“ zusammengefügt (Abbildungen 20, 21, 22).

Wie in Abbildung 20 dargestellt, wurden die Items der Einheit Handlungsspielraum in guten bis befriedigenden Bereichen bewertet. So erhielt die Frage nach der Selbstbestimmung der Arbeitsschritte eine durchschnittliche Bewertung von $M=3,8$, während die Items „Einfluss auf die Zuteilung der Arbeit“ und „Grad der selbständigen Arbeitsplanung und -einteilung“ mit $M=3,2$ bzw. $M=3,7$ bewertet wurden.

Noch besser schnitten die Frage-Items der Kategorie „Soziale Rückendeckung“ ab: hier betrug die Bewertung $M=4,1$ beim Item „Verlass auf Kollegen“, $M=3,8$ beim Item „Verlass auf Vorgesetzte“ bzw. $M=4,0$ im Bereich „Zusammenhalt in der Abteilung“ (Abbildung 21).

Auch die Kategorie „Zusammenarbeit“ wird durch die Probandengruppe größtenteils gut bewertet. Die Werte betragen hier $M=4,1$ bei „Erfordernis an enge Zusammenarbeit“, $M=3,7$ bei „Austauschmöglichkeiten mit Kollegen“ und $M=3,2$ bei „Rückmeldung über Qualität der Arbeit“ (Abbildung 22).

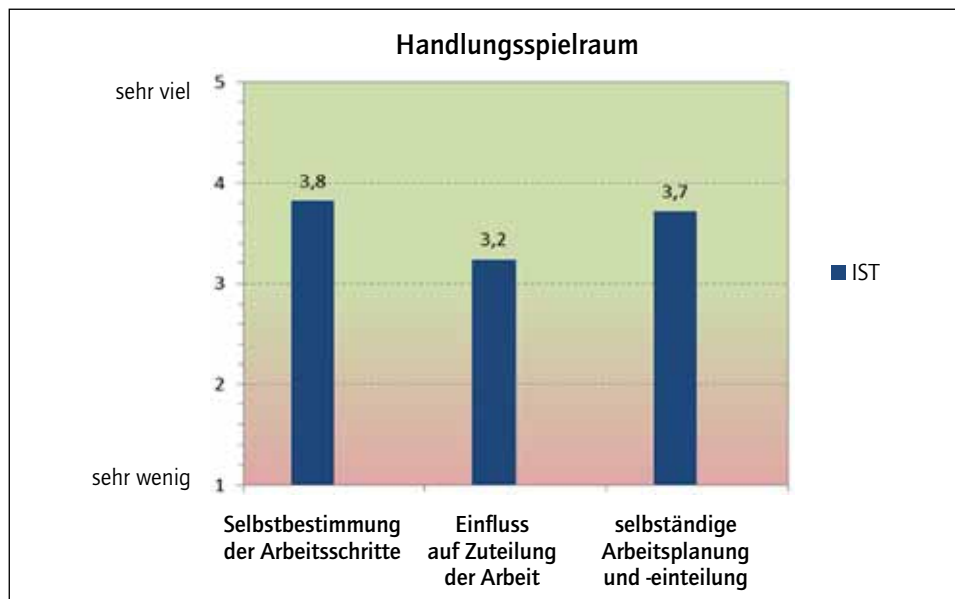


Abb. 20: Frage-Dimension Ressourcen 1 – Handlungsspielraum

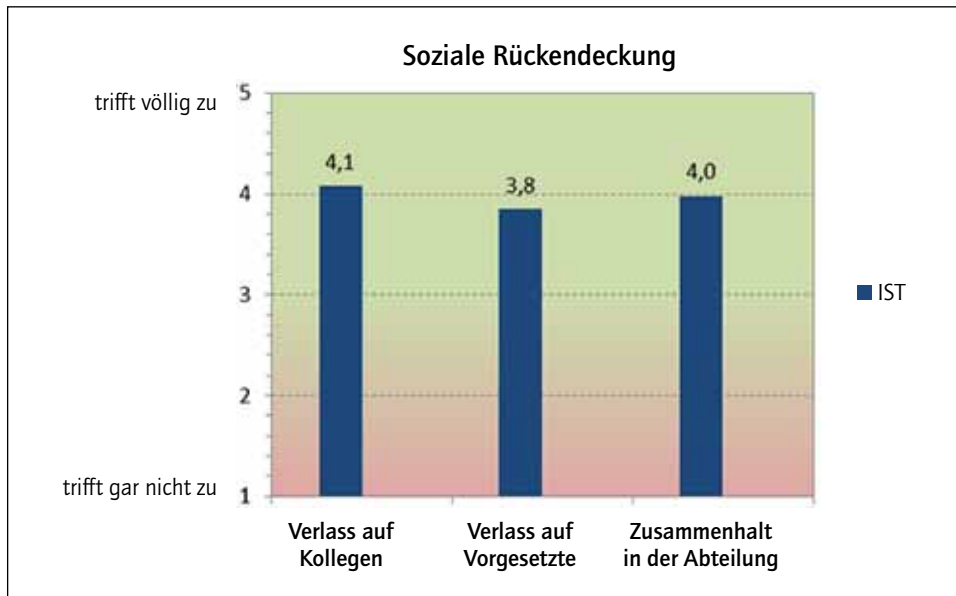


Abb. 21: Frage-Dimension Ressourcen 2 – Soziale Rückendeckung

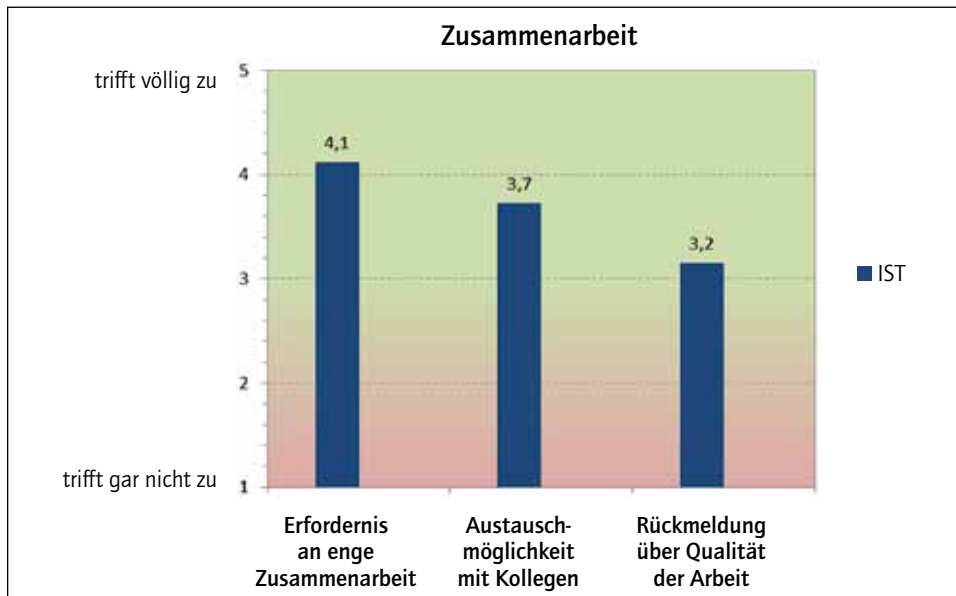


Abb. 22: Frage-Dimension Ressourcen 3 – Zusammenarbeit

5.4.1 Zusammenfassung der Ergebnisse der Frage-Dimension Ressourcen

Die Arbeitsabläufe und -strukturen scheinen in überwiegendem Maße gut auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter abgestimmt zu sein. So wurden die Items „Verlass auf Kollegen“ und „Zusammenarbeit mit Kollegen“ mit $M=4,1$ und der „Zusammenhalt der Abteilung“ mit $M=4,0$ bewertet. Etwas schlechter schnitten die Items „Verlass auf Vorgesetzte“, „Selbstbestimmung der Arbeitsschritte“ (Bewertung: jeweils $M=3,8$), „Grad der selbständigen Arbeitsplanung und -einteilung“ sowie „Austauschmöglichkeiten mit Kollegen“ (Bewertung: jeweils $M=3,7$) ab. Ein mittlerer Handlungsbedarf zeichnet sich allerdings bei den Items „Rückmeldung über die Qualität der Arbeit“ und „Einfluss auf die Zuteilung der Arbeit“, die jeweils mit $M=3,2$ bewertet wurden, ab.

5.5 Frage-Dimension Organisationsklima

Die Fragen der Dimension Organisationsklima wurden zu insgesamt zwei Kategorien zusammengefasst: „Information und Mitsprache“ und „Betriebliche Leistungen“. Die Ergebnisse der Häufigkeitsanalysen finden sich in den Abbildungen 23 und 24.

Wie in Abbildung 23 dargestellt, wurde die Frage, ob Informationen über wichtige Vorgänge von der Leitungsebene kommuniziert werden, im Durchschnitt mit $M=3,5$ bewertet. Das Item „Berücksichtigung von Ideen und Vorschlägen der Mitarbeiter durch die Führungsebene“ liegt bei einem Ergebniswert von $M=3,4$.

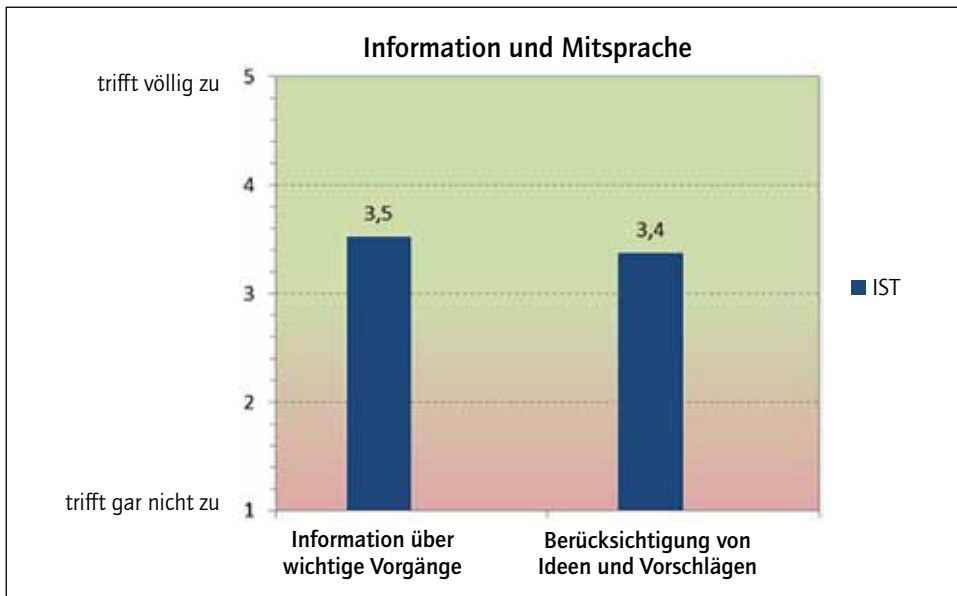


Abb. 23: Frage-Dimension Organisationsklima 1 – Information und Mitsprache

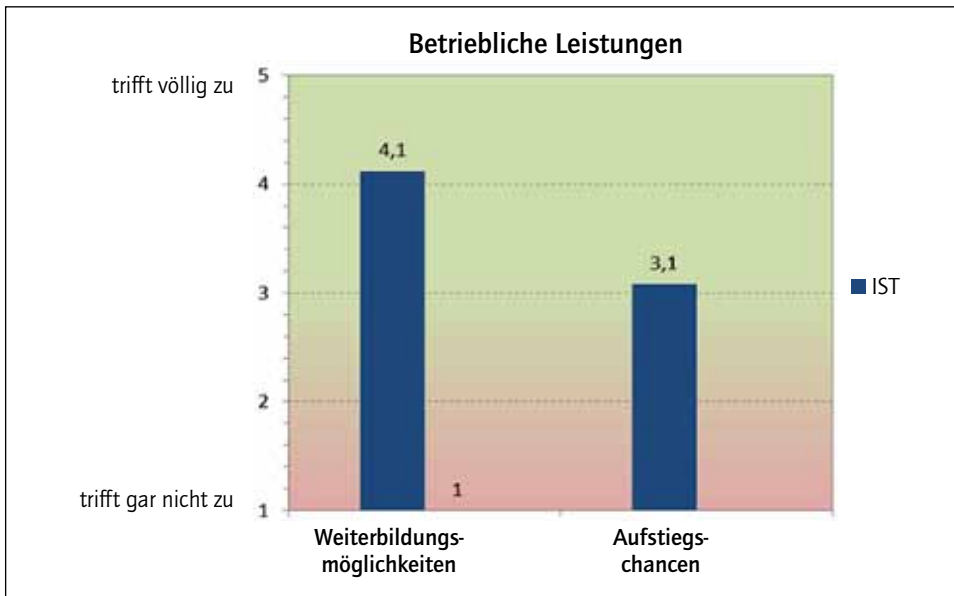


Abb. 24: Frage-Dimension Organisationsklima 2 – Betriebliche Leistungen

Das Vorhandensein von Weiterbildungsmaßnahmen in der Kategorie „Betriebliche Leistungen“ wird zum Erhebungszeitpunkt im Mittelfeld mit $M=4,1$ bewertet, während die Aufstiegchancen einer Bewertung von durchschnittlich $M=3,1$ unterliegen (Abbildung 24). Dies deutet darauf hin, dass Weiterbildungsmaßnahmen in ausreichendem Maße angeboten werden, allerdings lediglich ein geringer Anteil der Mitarbeiter die Chance zum innerbetrieblichen Aufstieg als positiv einschätzt.

5.5.1 Zusammenfassung der Ergebnisse der Frage-Dimension Organisationsklima

Das Item „Weiterbildungsmöglichkeiten“ erreichte bei einer mittleren Zustimmungquote von $M=4,1$ ein relativ hohes Niveau. Etwas negativer wurden die Mitsprachemöglichkeiten der Mitarbeiter beurteilt. Das Item „Berücksichtigung von Ideen und Vorschlägen der Mitarbeitenden durch die Führungsebene“ erhielt eine mittlere Bewertung von $M=3,4$, während die Frage, inwiefern den Mitarbeitern wichtige Informationen der Leitungsebene kommuniziert werden, mit $M=3,5$ bewertet wurde. Es zeigt sich ein Handlungsbedarf bei den Aufstiegchancen, die mit $M=3,1$ deutlich schlechter beurteilt wurden. Zu bedenken ist hierbei jedoch, dass die Aufstiegsmöglichkeiten nicht nur vom betrieblichen Setting, sondern auch vom individuellen Qualifikationsniveau der Mitarbeiter abhängig sind. Da bei der RBO gGmbH auch ungelernte Kräfte beschäftigt sind, könnten sich die Datenangaben dieser Probanden möglicherweise als Confounder (statistische Störfaktoren/Fehlerquellen) auswirken.

5.6 Kategorisierung der Prädiktoritems

Im Vorfeld wurden die 25 Komponenten des KFZA sowohl einzeln erfasst und in den inhaltlichen Gruppen Arbeitstätigkeit (Vielseitigkeit, Ganzheitlichkeit), Stressoren (qualitative Arbeitsbelastung, quantitative Arbeitsbelastung, Arbeitsunterbrechungen, Umgebungsbelastungen), Ressourcen (Handlungsspielraum, soziale Rückendeckung, Zusammenarbeit) und Organisationsklima (Information und Mitsprache, betriebliche Leistungen) ausgewertet.

Nun erfolgt anschließend eine Selektion der KFZA-Komponenten, welche aufgrund ihrer inhaltlich definitionsbasierten Aspekte als Einzelitems oder Item-Gruppen eine monohierarchische Kategorisierung in Skalen des organisationalen Commitments erlauben (siehe Tabelle 4).

Tabelle 4: Bereiche der KFZA-Skalen. Zuordnung KFZA-Items zu den Prädiktoren

Kategorie des organisationalen Commitments	KFZA-Item	KFZA-Skala	Zuordnung zum Prädiktor des organisationalen Commitments
organisationsbedingtes organisationales Commitment	AT01a	• Vielseitigkeit	• Persönliche Weiterentwicklung
	AT25a	• Betriebliche Leistungen	
	AT26a	• Betriebliche Leistungen	
	AT18a	• Soziale Rückendeckung	• Unterstützung durch Führungskraft
	AT17a	• Soziale Rückendeckung	• Unterstützung durch Kollegen
	AT19a	• Soziale Rückendeckung	
	AT02a	• Vielseitigkeit	• Partizipation
	AT15a	• Handlungsspielraum	
arbeitsbezogenes organisationales Commitment	AT03a	• Vielseitigkeit	• Herausforderung/Vielfalt
	AT05a	• Ganzheitlichkeit	• Bedeutsamkeit
	AT14a	• Handlungsspielraum	• Autonomie
	AT16a	• Handlungsspielraum	
personenbezogenes organisationales Commitment	AT22a	• Zusammenarbeit	• Anerkennung
	AT04a	• Ganzheitlichkeit	• Verantwortung
		• Handlungsspielraum	
soziales organisationales Commitment	AT21a	• Zusammenarbeit	• Soziale Kontakte
	AT23a	• Information und Mitsprache	
	AT20a	• Zusammenarbeit	• Zusammenarbeit
	AT24a	• Information und Mitsprache	• Generativität

Da die KFZA-Item-Gruppe der Stressoren keinen inhaltlichen definitionsbasierten Bezugspunkt zu den Prädiktoren des organisationalen Commitments aufweist, finden diese im Folgenden keine Berücksichtigung. Mögliche kritische Betrachtungen dieser Operationalisierung werden im Kapitel zu den Einschränkungen der Studie (Kapitel 6.2) ausgeführt.

Insgesamt wurden aus den KFZA-Frage-Items die Kategorien Generativität, Anerkennung, Kontakt, Zusammenarbeit, Unterstützung durch Führungskraft, Unterstützung durch Kollegen, Autonomie, Bedeutsamkeit, Verantwortung, Herausforderung/Vielfalt, persönliche Weiterentwicklung und Partizipation gebildet.

Aus messtheoretischen Gründen wurde, für die Gegenüberstellungen und Vergleichbarkeit der Altersgruppen untereinander, bei Zuordnung der Itemgruppen in eine Skala der Gesamtmittelwert errechnet.

Abbildung 25 stellt die 12 Prädiktorskalen sowie die errechneten Mittelwerte (M_{ges}) der Prädiktoren dar.

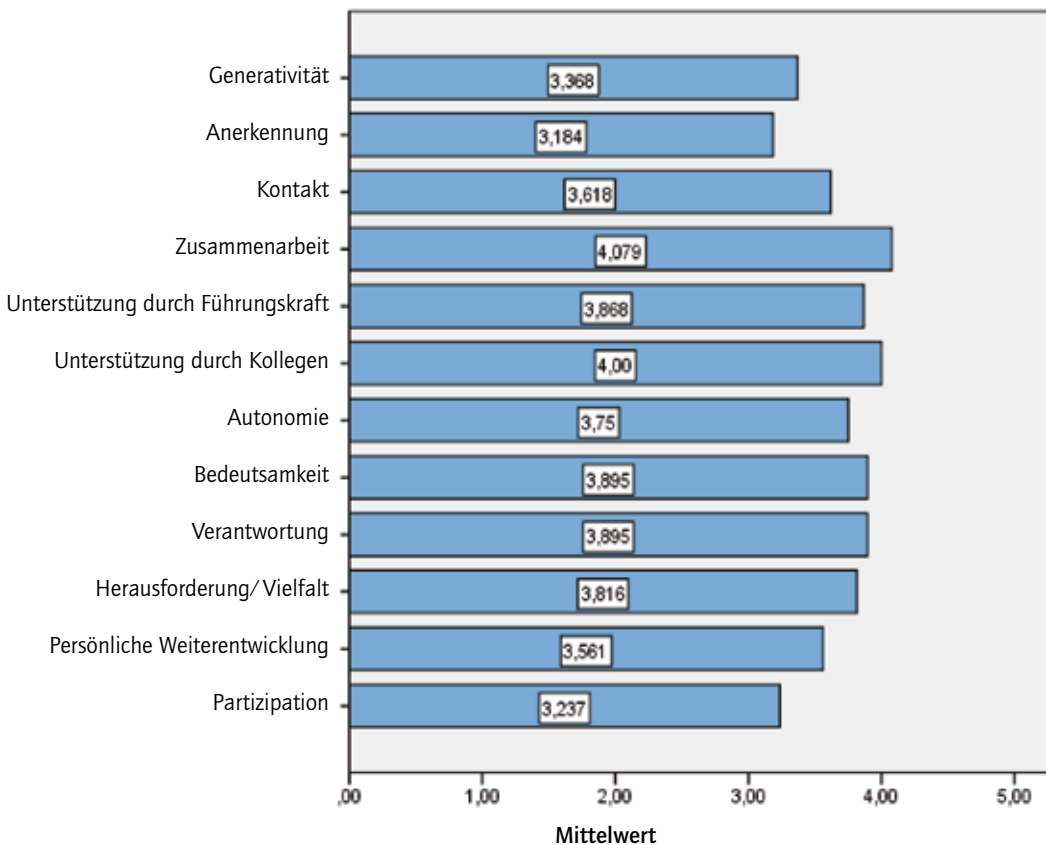


Abb. 25: Altersspezifische Analyse – Kategorienübersicht

Die Mittelwerte aller Kategorien bewegen sich altersunabhängig zwischen $M_{ges} = 3,184$ (Minimalwert, Kategorie Anerkennung) und $M_{ges} = 4,079$ (Maximalwert, Kategorie Zusammenarbeit) und damit auf relativ hohem Niveau.

5.7 Hypothesentestung

Die Interpretation der Boxplots (Abbildung 26) verdeutlicht, dass bei der vorliegenden Stichprobe und Betrachtung der Lage der Mittelwerte keine Normalverteilung in den Altersgruppen vorliegt. Dies begründet die Entscheidung für das nonparametrische Testverfahren.

Um im Rahmen der Hypothesentestung die ordinalskalierten Altersgruppenzusammenhänge zwischen den einzelnen Prädiktoren des organisationalen Commitments aufzudecken und nachzuweisen, findet die Rang-Korrelationsanalyse Spearman-Rho Anwendung. Als Moderator hierfür gilt der Faktor Altersgruppe.

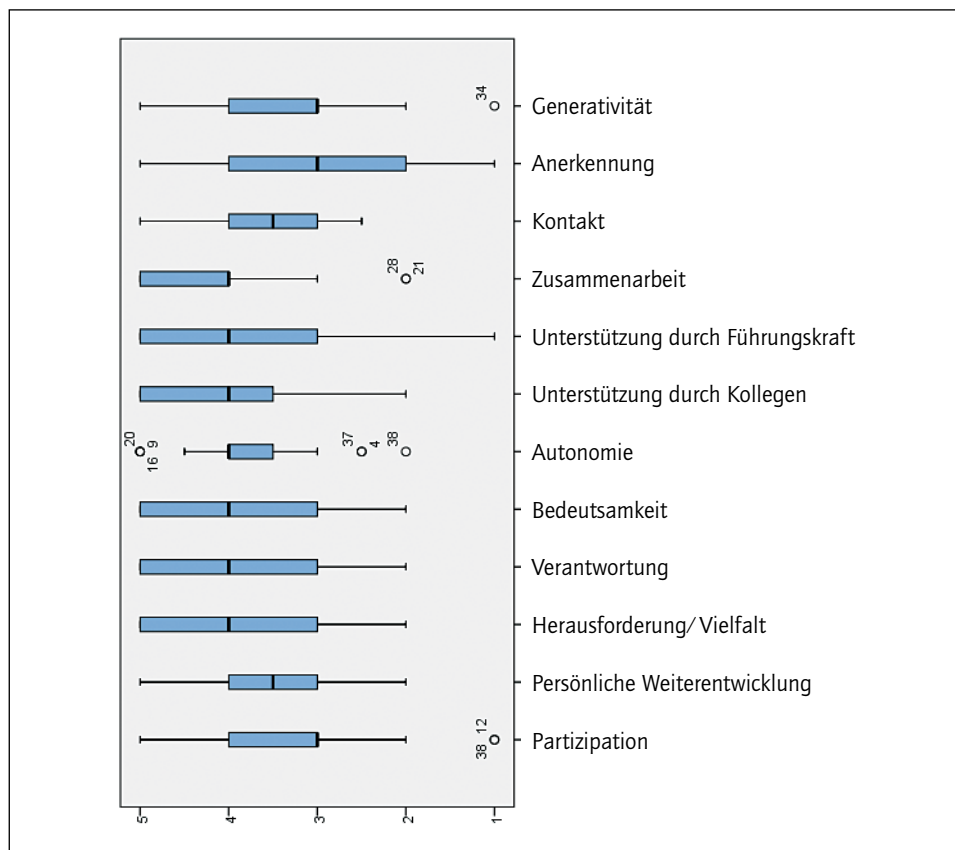


Abb. 26: Boxplots der Prädiktoren

Tabelle 5: Statistische Zusammenhänge zwischen dem Moderator Alter und den Prädiktoren ($\alpha=0.01$)

	Korrelationen		
	Spearman-Rho		
	Alter		
	Korrelationskoeffizient	Sig. (2-seitig)	N
Partizipation	-,222	,180	38
Persönliche Weiterentwicklung	-,133	,412	40
Herausforderung/Vielfalt	,000	,998	40
Verantwortung	-,077	,637	40
Bedeutsamkeit	-,077	,637	40
Autonomie	-,166	,314	39
Unterstützung durch Kollegen	,045	,785	39
Unterstützung durch Führungskraft	-,200	,222	39
Zusammenarbeit	,450	,004	40
Soziale Kontakte	-,054	,740	40
Anerkennung	-,236	,142	40
Generativität	-,137	,401	40

Wie in Tabelle 5 dargestellt, ist der Altersgruppenunterschied beim Prädiktor „Zusammenarbeit“ (.004) signifikant. Bei einem angegebenen α -Fehler von 0.01 beträgt die Fehlerwahrscheinlichkeit der Berechnung Spearman-Rho 1 Prozent.

5.7.1 Partizipation

Tabelle 6: Partizipation

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standardabweichung
21 bis 29 Jahre	2	3,0000	3,0000	3,00	3,00	,00000
30 bis 39 Jahre	9	3,5556	4,0000	3,00	4,00	,52705
40 bis 49 Jahre	17	3,3529	3,0000	1,00	5,00	1,05719
50 bis 59 Jahre	5	2,6000	3,0000	1,00	3,00	,89443
> 60 Jahre	5	3,0000	3,0000	2,00	4,00	1,00000
Gesamtsumme	38	3,2368	3,0000	1,00	5,00	,91339

Hypothese 1: Die Befragungsergebnisse der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Partizipation** unterscheiden sich voneinander.

Die angenommene H_1 kann anhand der vorliegenden Analyse nicht bestätigt werden. Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei .180. Es liegen dementsprechend keine signifikanten Unterschiede in den Altersgruppen vor.

Tabelle 6 zeigt die Unterschiede der Dimension „Partizipation“ in den verschiedenen Altersklassen. Eine hohe Zustimmung ($M_{ges}=3,4$ bzw. $M_{ges}=3,4$) wird hier vor allem im mittleren Lebensalter erreicht, konkret bei den 30- bis 39-jährigen und bei den 40- bis 49-jährigen Mitarbeitern. Die geringste Zustimmung findet sich bei den Mitarbeitern, die ihr Lebensalter im Bereich 50 bis 59 Jahre angaben.

5.7.2 Bedeutsamkeit

Tabelle 7: Bedeutsamkeit

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standard-abweichung
21 bis 29 Jahre	2	3,5000	3,5000	3,00	4,00	,70711
30 bis 39 Jahre	9	4,1111	4,0000	2,00	5,00	1,05409
40 bis 49 Jahre	17	3,9412	4,0000	2,00	5,00	1,02899
50 bis 59 Jahre	6	3,5000	3,5000	2,00	5,00	1,04881
> 60 Jahre	6	4,0000	4,0000	3,00	5,00	,89443
Gesamtsumme	40	3,9000	4,0000	2,00	5,00	,98189

Hypothese 2: Die Befragungsergebnisse der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Bedeutsamkeit** unterscheiden sich voneinander.

Die angenommene H_1 kann anhand der vorliegenden Analyse nicht bestätigt werden. Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei .637. Es liegen dementsprechend keine signifikanten Unterschiede in den Altersgruppen vor.

Beim Prädiktor „Bedeutsamkeit“ stellt sich ein leicht differenziertes Bild dar. Hier findet sich bei der Altersgruppe der 21- bis 29-jährigen Mitarbeiter ein Zustimmungswert von $M_{ges}=3,5$, welcher dann bei der nächst höheren Altersgruppe auf $M_{ges}=4,1$ ansteigt. Bei den 40- bis 49-jährigen Mitarbeiter sinkt der Wert auf $M_{ges}=4,0$ ab. Der Mittelwert in der Altersgruppe der 50- bis 59-Jährigen beträgt $M_{ges}=3,5$ und steigt bei der ältesten Kohorte, der über 60-Jährigen, wieder auf einen Skalenwert von über

$M_{ges} = 4$ an. Die Werte lassen darauf schließen, dass die Mitarbeiterschaft größtenteils in der eigenen Arbeitstätigkeit eine Sinnhaftigkeit hinsichtlich der Wichtigkeit der eigenen Aufgabe als Teil der Unternehmensinfrastruktur und für andere Personen sieht.

5.7.3 Generativität

Tabelle 8: Generativität

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standardabweichung
21 bis 29 Jahre	2	4,5000	4,5000	4,00	5,00	,70711
30 bis 39 Jahre	9	3,4444	4,0000	2,00	4,00	,72648
40 bis 49 Jahre	17	3,1765	3,0000	1,00	5,00	,95101
50 bis 59 Jahre	6	3,5000	3,0000	3,00	5,00	,83666
> 60 Jahre	6	3,3333	3,5000	2,00	5,00	1,21106
Gesamtsumme	40	3,3750	3,0000	1,00	5,00	,92508

Hypothese 3: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Generativität**.

Die angenommene H_1 kann anhand der vorliegenden Analyse nicht bestätigt werden.

Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei ,401. Es liegen dementsprechend keine signifikanten Unterschiede in den Altersgruppen vor.

Tabelle 8 zeigt die altersspezifischen Unterschiede in der Kategorie Generativität. Hier zeigen sich nicht signifikante, aber dennoch deutliche altersgruppenspezifische Unterschiede: die mit Abstand höchsten Zustimmungswerte zeigen sich bei den Berufseinsteigern ($M_{ges} = 4,5$), die niedrigsten Werte finden sich bei den 40- bis 49-Jährigen mit einem Wert von $M_{ges} = 3,2$. Danach pendeln sich die Zustimmungswerte im Bereich zwischen $M_{ges} = 3,4$ und $M_{ges} = 3,5$ ein. Hier wurde gemessen, inwiefern das eigene (Fach-) Wissen im Unternehmen eingebracht und weitergegeben werden kann. Besonders auffallend ist, dass die Kohorte der 21- bis 29-jährigen Mitarbeiter die Möglichkeit, ihr Fachwissen einzubringen, als besonders hoch einschätzt. Für das Unternehmen liegt nahe, diese Altersgruppe als wichtigen Multiplikator von fundiertem Fachwissen zu fördern und als große Ressource hinsichtlich der Weiterentwicklung moderner Arbeitsverfahren und -methodik zu betrachten.

5.7.4 Unterstützung durch Führungskraft

Tabelle 9: Unterstützung durch Führungskraft

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standard- abweichung
21 bis 29 Jahre	2	4,0000	4,0000	4,00	4,00	,00000
30 bis 39 Jahre	9	4,3333	5,0000	2,00	5,00	1,00000
40 bis 49 Jahre	17	3,7059	5,0000	1,00	5,00	1,64942
50 bis 59 Jahre	6	3,8333	3,5000	3,00	5,00	,98319
> 60 Jahre	5	3,4000	3,0000	2,00	5,00	1,14018
Gesamtsumme	39	3,8462	4,0000	1,00	5,00	1,30864

Hypothese 4: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Unterstützung durch Führungskraft**.

Die angenommene H_1 kann anhand der vorliegenden Analyse nicht bestätigt werden. Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei .222. Es liegen dementsprechend keine signifikanten Unterschiede in den Altersgruppen vor.

Die Kategorie „Unterstützung durch die Führungskraft“ unterscheidet sich deutlich von der Dimension „Unterstützung durch die Kollegen“ (Tabellen 9 und 10). Hier finden sich die niedrigsten Zustimmungswerte bei den über 60-jährigen Mitarbeitern ($M_{ges}=3,4$), die zweithöchsten Werte bei den Berufseinsteigern ($M_{ges}=4,0$) und die höchsten Zustimmungswerte bei den 30- bis 39-jährigen Mitarbeitern ($M_{ges}=4,3$). Die Berufseinsteiger bewerten im hier untersuchten Unternehmen die Unterstützung von Teamleitern und Leitern höher, als die Unterstützung durch Kollegen. Die Alterskohorte der 30- bis 39-Jährigen fühlt sich am meisten durch Teamleiter und Leiter unterstützt. Die Altersgruppe der über 60-jährigen Mitarbeiter bewertet die Unterstützung geringer. In allen Altersgruppen wurde die Unterstützung durch die Vorgesetzten allerdings jeweils im positiven Bereich bewertet.

5.7.5 Unterstützung durch Kollegen

Tabelle 10: Unterstützung durch Kollegen

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standard- abweichung
21 bis 29 Jahre	2	3,5000	3,5000	3,00	4,00	,70711
30 bis 39 Jahre	9	4,1667	4,0000	3,50	5,00	,66144
40 bis 49 Jahre	17	3,9412	4,0000	2,00	5,00	1,02899
50 bis 59 Jahre	6	4,2500	4,5000	3,00	5,00	,82158
>60 Jahre	5	4,0000	4,0000	3,50	5,00	,61237
Gesamtsumme	39	4,0256	4,0000	2,00	5,00	,84253

Hypothese 5: Der Prädiktor des organisationalen Commitments **Unterstützung durch Kollegen** ist bei der Testung nach Altersgruppenkategorien zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter gleich stark ausgeprägt.

Die angenommene H_0 kann anhand der vorliegenden Analyse bestätigt werden.

Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei .785. Es liegen dementsprechend keine signifikanten Unterschiede in den Altersgruppen vor.

Tabelle 10 zeigt die altersspezifische Verteilung im Prädiktor: „Unterstützung durch Kollegen“. Am höchsten wurde die kollegiale Unterstützung in der Altersklasse der 50- bis 59-Jährigen bewertet ($M_{ges} = 4,25$), gefolgt von der Altersgruppe der 30- bis 39-Jährigen ($M_{ges} = 4,2$). Die niedrigste Zustimmung erhielt diese Dimension in der Gruppe der Berufseinsteiger (21- bis 29-jährige Mitarbeiter) mit einem Mittelwert von $M_{ges} = 3,5$.

Auch die Unterstützung der Kollegen wird durchgängig positiv empfunden, jedoch fällt auf, dass der Durchschnittswert in der Gruppe der 21- bis 29-Jährigen geringer ist als in den anderen Alterskohorten.

5.7.6 Zusammenarbeit mit Anderen

Tabelle 11: Zusammenarbeit mit Anderen

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standard-abweichung
21 bis 29 Jahre	2	3,0000	3,0000	2,00	4,00	1,41421
30 bis 39 Jahre	9	3,5556	4,0000	2,00	5,00	,88192
40 bis 49 Jahre	17	4,2941	4,0000	3,00	5,00	,77174
50 bis 59 Jahre	6	4,3333	4,5000	3,00	5,00	,81650
> 60 Jahre	6	4,6667	5,0000	4,00	5,00	,51640
Gesamtsumme	40	4,1250	4,0000	2,00	5,00	,88252

Hypothese 6: Der Prädiktor des organisationalen Commitments **Zusammenarbeit mit Anderen** ist bei der Testung nach Altersgruppenkategorien zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter gleich stark ausgeprägt.

Die angenommene H_0 kann anhand der vorliegenden Analyse nicht bestätigt werden.

Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei .004. Es liegt dementsprechend ein signifikanter Unterschied in den Altersgruppen vor.

Tabelle 11 zeigt die altersspezifischen Besonderheiten der Kategorie „Zusammenarbeit“. Die Zustimmungswerte steigen mit zunehmendem Alter an. Die Angaben der 21- bis 29-jährigen Mitarbeiter betragen einen mittleren Wert von $M_{ges} = 3,0$, während sich die Zustimmung bei den 30- bis 39-Jährigen auf einen Mittelwert von $M_{ges} = 3,5$ beläuft. Bei den 40- bis 49-Jährigen und bei den 50- bis 59-Jährigen liegt der mittlere Kategorienwert bei $M_{ges} = 4,3$, während die Alterskohorte der über 60-jährigen Mitarbeiter die Zusammenarbeit im Team mit durchschnittlich $M_{ges} = 4,7$ bewertet.

5.7.7 Soziale Kontakte

Tabelle 12: Soziale Kontakte

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standard-abweichung
21 bis 29 Jahre	2	4,2500	4,2500	4,00	4,50	,35355
30 bis 39 Jahre	9	3,6111	4,0000	2,50	4,50	,65085
40 bis 49 Jahre	17	3,5294	3,5000	2,50	5,00	,81912
50 bis 59 Jahre	6	3,5000	3,5000	3,00	4,00	,44721
> 60 Jahre	6	3,8333	3,7500	3,50	4,50	,40825
Gesamtsumme	40	3,6250	3,5000	2,50	5,00	,66747

Hypothese 7: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Soziale Kontakte**.

Die angenommene H_1 kann anhand der vorliegenden Analyse nicht bestätigt werden. Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei .740. Es liegen dementsprechend keine signifikanten Unterschiede in den Altersgruppen vor.

Dennoch sind in der Kategorie „Soziale Kontakte“ altersspezifische Besonderheiten identifizierbar (Tabelle 12). Vor allem die Berufseinsteiger (21- bis 29-jährige Mitarbeiter) bewerten die sozialen Kontakte unter den Kollegen besonders hoch. Hier hat die Zustimmung einen Mittelwert von $M_{ges} = 4,3$. Bei den drei folgenden Altersklassen nimmt die Zustimmung mit einem Wert von $M_{ges} = 3,6$ (bei den 30- bis 39-jährigen Mitarbeitern) bzw. $M_{ges} = 3,5$ (bei den 40- bis 49-jährigen sowie den 50- bis 59-jährigen Mitarbeitern) deutlich ab. Bei der ältesten Kohorte ist wiederum ein deutlicher Anstieg auf den Mittelwert von $M_{ges} = 3,8$ zu verzeichnen. Soziale Kontakte zwischen Kollegen sind in der vergleichenden Betrachtung vor allem bei den Berufseinsteigern und bei den ältesten Mitarbeitern stark ausgeprägt, wobei auch bei den anderen Altersgruppen relativ gute Zustimmungswerte ermittelt werden konnten.

5.7.8 Anerkennung

Tabelle 13: Anerkennung.

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standardabweichung
21 bis 29 Jahre	2	3,0000	3,0000	3,00	3,00	,00000
30 bis 39 Jahre	9	3,6667	4,0000	1,00	5,00	1,22474
40 bis 49 Jahre	17	3,1176	3,0000	1,00	5,00	1,26897
50 bis 59 Jahre	6	3,0000	3,5000	1,00	4,00	1,26491
> 60 Jahre	6	2,6667	2,5000	2,00	4,00	,81650
Gesamtsumme	40	3,1500	3,0000	1,00	5,00	1,16685

Hypothese 8: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Anerkennung**.

Die angenommene H_1 kann anhand der vorliegenden Analyse nicht bestätigt werden. Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei .142. Es liegen dementsprechend keine signifikanten Unterschiede in den Altersgruppen vor.

In Tabelle 13 sind geringe altersspezifische Besonderheiten in der Kategorie „Anerkennung“ abgebildet. Die höchsten Zustimmungswerte ($M_{ges}=3,6$) finden sich hier bei den 30- bis 39-jährigen Mitarbeitern, danach reduzieren sich die Werte mit zunehmenden Alter. Die Kohorte der 40- bis 49-jährigen Mitarbeiter erreicht einen Mittelwert von $M_{ges}=3,1$, bei den über 60-Jährigen erreicht der Mittelwert eine Höhe von $M_{ges}=2,7$. Die Berufsanfänger bewerten diese Kategorie mit einem Durchschnittswert von $M_{ges}=3,0$. Die Werte für den Prädiktor „Anerkennung“ fallen geringer als in den anderen, bisher dargestellten, Kategorien aus. Offenbar besteht bei allen Altersgruppen, außer den 30- bis 39-jährigen Mitarbeitern, Optimierungsbedarf bezüglich der Anerkennung ihrer beruflichen Leistungen im Kollegenkreis.

5.7.9 Herausforderung/Vielfalt

Tabelle 14: Herausforderung/Vielfalt

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standardabweichung
21 bis 29 Jahre	2	4,0000	4,0000	3,00	5,00	1,41421
30 bis 39 Jahre	9	3,7778	4,0000	3,00	5,00	,66667
40 bis 49 Jahre	17	3,7059	4,0000	2,00	5,00	1,15999
50 bis 59 Jahre	6	3,8333	4,0000	3,00	5,00	,75277
> 60 Jahre	6	3,8333	3,5000	3,00	5,00	,98319
Gesamtsumme	40	3,7750	4,0000	2,00	5,00	,94699

Hypothese 9: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Herausforderung/Vielfalt**.

Die angenommene H_1 kann anhand der vorliegenden Analyse nicht bestätigt werden. Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei .998. Es liegen dementsprechend keine signifikanten Unterschiede in den Altersgruppen vor.

Tabelle 14 zeigt die altersspezifische Verteilung bei dem Prädiktor „Herausforderungen/Vielfalt“. Hierbei zeigen sich nur sehr geringe Unterschiede zwischen den fünf Altersklassen. In allen Altersklassen betragen die Zustimmungswerte in dieser Dimension zwischen $M_{ges}=3,8$ und $M_{ges}=4$. Die Werte lassen auf einen abwechslungsreichen Arbeitsalltag schließen. Offenbar finden sich bei allen Altersklassen in ausreichendem Maße Herausforderungen, welche den Arbeitsplatz selbst zu einem interessanten Setting transformieren und damit der Ermüdungsgefahr vorbeugen.

5.7.10 Autonomie

Tabelle 15: Autonomie

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standard-abweichung
21 bis 29 Jahre	2	3,7500	3,7500	3,50	4,00	,35355
30 bis 39 Jahre	9	3,8333	4,0000	2,50	4,50	,70711
40 bis 49 Jahre	17	3,8235	4,0000	2,00	5,00	,84671
50 bis 59 Jahre	6	3,7500	3,7500	3,00	4,50	,52440
> 60 Jahre	5	3,5000	3,5000	3,00	4,00	,35355
Gesamtsumme	39	3,7692	4,0000	2,00	5,00	,68678

Hypothese 10: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Autonomie**.

Die angenommene H_1 kann anhand der vorliegenden Analyse nicht bestätigt werden. Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei ,314. Es liegen dementsprechend keine signifikanten Unterschiede in den Altersgruppen vor.

Beim Prädiktor „Autonomie“ zeigte sich tendenziell eine Abnahme der Zustimmung mit zunehmendem Lebensalter. Die Unterschiede zwischen den Altersklassen waren jedoch äußerst gering. In der Altersklasse der 21- bis 29-jährigen Mitarbeiter betrug die Zustimmung $M_{ges}=3,8$ und stieg in den zwei folgenden Altersklassen auf den Wert $M_{ges}=3,9$ leicht an. Bei der Kohorte der 50- bis 59-jährigen sowie bei den über 60-jährigen Mitarbeitern ist wiederum eine Abnahme der Wertigkeit von $M_{ges}=3,8$ auf $M_{ges}=3,5$ festzustellen. Auch in der Kategorie „Autonomie“ zeigen sich bei allen Alterskohorten hohe Zustimmungswerte.

5.7.11 Verantwortung

Tabelle 16: Verantwortung

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standard-abweichung
21 bis 29 Jahre	2	3,5000	3,5000	3,00	4,00	,70711
30 bis 39 Jahre	9	4,1111	4,0000	2,00	5,00	1,05409
40 bis 49 Jahre	17	3,9412	4,0000	2,00	5,00	1,02899
50 bis 59 Jahre	6	3,5000	3,5000	2,00	5,00	1,04881
> 60 Jahre	6	4,0000	4,0000	3,00	5,00	,89443
Gesamtsumme	40	3,9000	4,0000	2,00	5,00	,98189

Hypothese 11: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Verantwortung**.

Die angenommene H_1 kann anhand der vorliegenden Analyse nicht bestätigt werden. Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei .637. Es liegen dementsprechend keine signifikanten Unterschiede in den Altersgruppen vor.

Hier findet sich bei der Altersgruppe der 21- bis 29-jährigen Mitarbeiter eine Zustimmung mit einem Mittelwert von $M_{ges}=3,5$, die dann bei nächst höherer Altersgruppe auf $M_{ges}=4,1$ ansteigt. Bei den 40- bis 49-Jährigen sinkt der Wert zunächst wieder auf $M_{ges}=4,0$ und bei den 50- bis 59-Jährigen auf $M_{ges}=3,5$ ab. Bei der Kohorte der über 60-Jährigen steigt der Skalenwert auf $M_{ges}=4$ an.

Gemessen wurde in dieser Dimension, inwiefern die Mitarbeiter in ihrem Arbeitsalltag selbst Verantwortung übernehmen dürfen. Trotz altersspezifischer Unterschiede ist der Grad der Verantwortung wohl in ausreichendem Maße realisiert, da der geringste mittlere Zustimmungswert $M_{ges}=3,5$ beträgt.

5.7.12 Persönliche Weiterentwicklung

Tabelle 17: Persönliche Weiterentwicklung

Alter	H	Mittelwert	Median	Minimum	Maximum	Standard-abweichung
21 bis 29 Jahre	2	4,5000	4,5000	4,00	5,00	,70711
30 bis 39 Jahre	9	3,6296	3,6667	2,33	4,67	,71578
40 bis 49 Jahre	17	3,4706	3,3333	2,67	4,67	,78226
50 bis 59 Jahre	6	3,5000	3,5000	2,00	4,67	,96032
> 60 Jahre	6	3,5556	3,5000	3,00	4,00	,40369
Gesamtsumme	40	3,5750	3,5000	2,00	5,00	,74722

Hypothese 12: Es gibt einen Unterschied zwischen den Befragungsergebnissen der Mitarbeiter bei der Testung nach Altersgruppenkategorien in dem Prädiktor des organisationalen Commitments **Persönliche Weiterentwicklung**.

Die angenommene H_1 kann anhand der vorliegenden Analyse nicht bestätigt werden.

Bei zweiseitiger Testung liegt der Signifikanzwert bei .412. Es liegen dementsprechend keine signifikanten Unterschiede in den Altersgruppen vor.

Tabelle 17 verdeutlicht die altersspezifischen Häufigkeitsunterschiede des Befragungskollektivs im Prädiktor „Persönliche Weiterentwicklung“. Hier zeigt sich, dass vor allem

bei der jüngsten Alterskohorte (21- bis 29-Jährige) sehr hohe Zustimmungswerte erreicht werden, während die Zustimmungsneigung der älteren Mitarbeiter geringer ausfällt. Die Angaben der Kohorten der 30- bis 39-Jährigen, der 40- bis 49-Jährigen, der 50- bis 59-Jährigen und der über 60-Jährigen liegen auf annähernd gleichem Niveau um den Wertebereich von $M_{ges} = 3,5$.

Grundsätzlich scheinen verhältnismäßig gute Aufstiegs- und Weiterbildungsmöglichkeiten beim Unternehmen zu bestehen, allerdings konzentrieren sich entsprechende Maßnahmen wohl vor allem auf die jüngeren Mitarbeiter, die noch nicht so lange im Unternehmen beschäftigt sind. Zu untersuchen bliebe beispielsweise der Erklärungsansatz, dass die jüngeren Mitarbeiter möglicherweise über ein besseres Qualifikationslevel verfügen, als die Mitarbeiter in den höheren Alterskohorten. Aufgrund der zu geringen Mitarbeiteranzahl der Alterskohorte der 21- bis 29-Jährigen konnten jedoch keine signifikanten Unterschiede ermittelt werden.

5.8 Zusammenfassung und Auswertung altersgruppenspezifischer Besonderheiten der Prädiktoren des organisationalen Commitments

Bei den mittleren Altersgruppen (30- bis 59-Jährige), schneiden vor allem die Prädiktorwerte für „Partizipation“, „Verantwortung“, und „Bedeutsamkeit“ besser ab, als in der jüngsten (21- bis 29-Jährige) und der ältesten Kohorte (über 60-Jährige). Bei der jüngsten und zweitjüngsten Alterskohorte (21- bis 39-Jährige) zeigen sich die höchsten Zustimmungswerte insgesamt, aber vor allem bei den Kategorien „Persönliche Weiterentwicklung“, „Herausforderung/Vielfalt“, „Autonomie“, „Unterstützung durch die Führungskraft“, „Kontakt“, „Anerkennung“ und „Generativität“. Die Skala „Zusammenarbeit mit Anderen“ wurde in der ältesten Kohorte besonders hoch bewertet. Kein klarer Trend zeigte sich schließlich, entsprechend der angenommenen H_0 , bei dem Prädiktor „Unterstützung durch Kollegen“. Am höchsten wurde die kollegiale Unterstützung in der Altersklasse der 50- bis 59-Jährigen bewertet ($M_{ges} = 4,25$), gefolgt von der Altersgruppe der 30- bis 39-Jährigen ($M_{ges} = 4,2$). Die niedrigste Zustimmung erhielt diese Dimension in der Gruppe der Berufseinsteiger (21- bis 29-jährige Mitarbeiter) mit einem Mittelwert von $M_{ges} = 3,5$.

In fast allen Skalen zeigen sich altersspezifische Unterschiede, welche jedoch lediglich als Tendenz zu betrachten und zu verstehen sind, da auf Basis der empirischen Datenanalysen keine Signifikanz nachgewiesen werden kann. Eine Ausnahme bildet lediglich der Prädiktor „Zusammenarbeit mit Anderen“, welcher eine statistisch signifikante Korrelation der Unterschiede zwischen den Altersgruppen und der Bewertung zeigte. Es konnte auf Datenbasis veranschaulicht werden, dass der Prädiktor „Zusammenarbeit mit Anderen“ mit zunehmenden Altersgruppen positiver bewertet wird sowie das Zusammengehörigkeitsgefühl und organisationale Commitment zusammenfassend

mit zunehmender Altersgruppe höher liegen. Ein Vergleich dieser Ergebnisse mit den Angaben der 21- bis 29-jährigen Mitarbeiter kann jedoch lediglich mit sehr geringer Aussagekraft getätigt werden, da diese Gruppe nur aus zwei Probanden bestand.

Interessant ist aber, dass bei dem Prädiktor des organisationalen Commitments „Zusammenarbeit mit Anderen“, von welchem in der Hypothese angenommen wurde, dass kein signifikanter Unterschied in den Altersgruppen nachgewiesen werden kann, Signifikanz aufweist – es dementsprechend einen deutlichen spezifischen Unterscheidungszusammenhang zwischen Altersgruppe und Prädiktor gibt. In Anbetracht der soziodemographischen Analysen der untersuchten Arbeitsbereiche der RBO gGmbH, welche ein durchschnittlich hohes Lebensalter und eine langjährige Tätigkeit im Bereich der Behindertenhilfe verdeutlichen, liegt allerdings die Schlussfolgerung eines Zusammenhanges mit diesem Testergebnis nahe (siehe Kapitel 5.1 Soziodemographische Besonderheiten, Abbildungen 10 und 11). 43 Prozent der Beschäftigten gaben an, sie seien bereits seit mehr als 20 Jahren im Berufsbereich der Behindertenhilfe tätig, 71 Prozent der Probandengruppe vermerkte, sich in der Altersgruppe der 40- bis über 60-Jährigen zu befinden. Theoretisch ist anzunehmen, dass sich das auffallend hohe Maß an Lebens- und Berufserfahrung positiv auf Faktoren wie beispielsweise Teamfähigkeit und professionelle Kooperation auswirkt.

6 Beantwortung der Fragestellungen und Diskussion

6.1 Beantwortung der Fragestellungen

6.1.1 Welche Rückschlüsse können aufgrund der Befragungsergebnisse für den Grad der psychischen Belastung abgeleitet werden?

Mittels der statistischen Analyse der vier Dimensionen und zwölf Skalen des KFZA-Fragebogens konnte nachgewiesen werden, dass ein geringer bis mittelmäßiger Grad der psychischen Belastungen in den Bereichen Zeitdruck, Arbeitsunterbrechungen durch Andere, Rückmeldungen über die Qualität der Arbeit, Einfluss auf die Zuteilung der Arbeit sowie Aufstiegschancen vorliegt. Es besteht ein geringer Handlungsbedarf, da hier die durchschnittlichen Bewertungen unter einem Wert von $M = 3,5$ liegen, woraus sich ein Optimierungsbedarf ableiten lässt.

6.1.2 Welche Rückschlüsse können aufgrund der Befragungsergebnisse für das organisationale Commitment abgeleitet werden?

Grundsätzlich besteht zwischen der psychischen Gesundheit und dem Grad des organisationalen Commitments ein statistischer Zusammenhang, da Personen mit einer stärkeren Identifizierung mit ihrem Arbeitgeber und ihrer Arbeit sich i. d. R. gesünder fühlen und weniger Stress bei der Arbeit empfinden (van Dick, 2014; Kapitel 3.2.1). Umgekehrt kann daher, bei Vorliegen eines niedrigen Belastungslevels, auf ein hohes Commitment geschlossen werden (Kapitel 3. Psychische Belastungen und organisationales Commitment).

Da in vorliegendem Befragungskollektiv in den meisten Dimensionen und Kategorien ein nur geringer psychischer Belastungsgrad besteht, kann ein gutes Mitarbeitercommitment postuliert werden. Resultierend aus den Erfahrungen mit dem in dieser Pilotstudie verwendeten Untersuchungsinstrument, dem KFZA, ist perspektivisch zu empfehlen, das organisationale Commitment mit einem hierfür spezifischen und validen Test-Katalog zu untersuchen, um die spezifischen Belastungen detailliert herauszuarbeiten und diesen durch Mitarbeiter- und Unternehmensführungsverantwortung gezielt systematisch entgegenzuwirken.

6.2 Einschränkungen der Studie

Trotz insgesamt gesehen guter Ergebnisse bestanden auch in vorliegender Untersuchung einige Limitationen, welche die Aussagekraft und die Generalisierbarkeit auf andere Einrichtungen der RBO gGmbH schmälern.

So wirkte sich die sehr geringe Anzahl der Mitarbeiter der jüngsten Alterskohorte der 21- bis 29-Jährigen durch fehlende Validität auf Grund einer zu kleinen Stichprobengröße (2 Personen) negativ auf die Gesamtvalidität der Studie aus. Die in Kapitel 4.2 erhoffte Generalisierbarkeit der Ergebnisse ist durch diese, vorher unkalkulierbare Faktenlage, massiv eingeschränkt. Darüber hinaus war die Gesamtgruppe der Probanden als recht klein zu betrachten, weswegen fraglich bleibt, ob die beobachteten Besonderheiten der Häufigkeitsanalysen tatsächlich Aussagen über statistische Signifikanz treffen können oder die Ergebnisse zufälliger Natur waren. Eine Folge dessen ist, dass die planmäßige Testung nach Chi-Quadrat nicht durchgeführt werden konnte, da nur eine Altersgruppenkohorte die Voraussetzung für die erforderliche Mindestgruppengröße von $M=10$ erfüllte, um „harte“ Signifikanzwerte erhalten zu können. Daraus resultierend ergibt sich zukünftig die Aufgabe, die Befragung mit der gesamten Mitarbeiterschaft zu wiederholen, um aufgrund der dann größeren Fallzahlen validere Ergebnisse zu erhalten.

Darüber hinaus besteht die theoretisch gegebene Möglichkeit der Subjektivierung des Forschungsgegenstands durch die Autorin, da sie einerseits als Forscherin, andererseits aber auch als Mitarbeiterin der RBO gGmbH (nicht in einem der untersuchten Bereiche) tätig ist. Durch ihr Abhängigkeitsverhältnis vom Arbeitgeber besteht so das Risiko der Positivierung der Forschungsergebnisse. Um den Subjektivierungsgrad zu senken und den Einfluss der Forscherin auf das Ergebnis zu minimalisieren, wurden sowohl Datenerhebung als auch die Auswertung standardisiert.

Als weitere Faktoren, welche möglicherweise zu einer Verzerrung der Ergebnisse führen konnten, sind das Phänomen der „Sozialen Erwünschtheit im Antwortverhalten“ der Befragten sowie ein potenzieller Einfluss der Leitungsebene auf das Antwortverhalten der Probanden zu berücksichtigen. Dieses Phänomen ist dadurch gekennzeichnet, dass die Mitarbeiter aufgrund von Misstrauen zur zugesicherten Anonymität, die einzelnen Frage-Items nicht entsprechend ihrer persönlichen Meinung beantworten, sondern so wie sie denken, dass sie aus Sicht ihres Arbeitgebers bewertet werden sollten. Um den Einfluss dieses Confounders zu senken, wurden den Mitarbeitern im Vorab die Fragebögen und die Anonymisierungsverfahren vorgestellt und die Möglichkeit offeriert, bei Fragen oder etwaigen Befürchtungen anonym in Kontakt mit der Autorin der Arbeit treten zu können. Um weitgehend sicherzustellen, dass das Niveau der psychischen Belastungen am Arbeitsplatz nicht niedriger dargestellt wird, als tatsächlich empfunden, fand eine Edukation der Leitungsebene statt, in welcher einerseits die Ziele der Studie dargelegt

wurden und andererseits auf die Notwendigkeit, entsprechend der wissenschaftlichen Gütekriterien, verwiesen wurde. Dabei sicherte sowohl die Geschäftsführerin als auch der Leiter der untersuchten Einrichtungen zu, keinen Einfluss auf die Mitarbeiter auszuüben sowie, dass die Probanden keinerlei negative Konsequenzen bei Auswertungsergebnissen zu erwarten hätten, die auf ein hohes Belastungsniveau hinweisen.

Des Weiteren sollte die Selektion der KFZA-Komponenten, aufgrund ihrer inhaltlichen definitionsbasierten Aspekte und ihrer Zuordnung zu den Prädiktoren des organisationalen Commitments, kritisch betrachtet werden. Das Postulat, dass die Prädiktoren des organisationalen Commitments auch mit den Einzel-Items des KFZA inhaltlich definitionell miteinander einhergehen, kann hinterfragt werden, da eine direkte Korrelation großenteils – allerdings nicht vollständig – auf Studienbasis nachgewiesen werden kann. Dementsprechend wird für Folgestudien empfohlen, das organisationale Commitment mit einem hierfür spezifischen und validen Test-Katalog zu untersuchen.

6.3 Psychische Belastungen und Commitment bei der RBO gGmbH: abgeleiteter Handlungsbedarf

Insgesamt konnte bei den fünf Frage-Items: Zeitdruck, Arbeitsunterbrechungen durch Andere, Rückmeldung über die Qualität der Arbeit, Einfluss auf die Zuteilung der Arbeit und Aufstiegschancen ein geringer Handlungsbedarf abgeleitet werden, da hier die durchschnittliche Bewertung unter dem Schwellenwert von $M=3,5$ lag. Bei allen hier aufgeführten Items sollten nach anschließender Feindiagnostik zur Problem-Ätiologie Optimierungen durchgeführt werden, um hier den Grad der psychischen Belastung zu senken und einer Erhöhung des Mitarbeitercommitments Vorschub zu leisten. Um dies zu realisieren, ist von der Unternehmensführung geplant, eine Versammlung der beteiligten Probanden zur Präsentation der Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung einzuberufen. Hier wird die Möglichkeit eröffnet, auf Grundlage der Studienergebnisse und resultierender Handlungsbedarfe konstruktive Kritik zu üben und Sichtweisen zur Problemstellung an die Geschäftsführung zu kommunizieren. Danach erfolgt planmäßig eine Aufteilung der Verantwortlichkeiten für die Problembearbeitung durch einerseits die Geschäftsführung mit der Bereichsleitung und andererseits durch die betroffenen Mitarbeiter selbst. Die Geschäftsführung wird sich hierbei in direkter Kooperation mit dem Bereichsleiter zu den übergeordneten unternehmensstrukturellen Handlungsbedarfen, z. B. zum Thema Aufstiegschancen, auseinandersetzen. Die Problembearbeitung durch die Mitarbeiter soll in mehreren Workshops mit jeweils einem problematischen Schwerpunkt je Kleingruppe (4 bis 5 Personen), beispielsweise zur Problematik Arbeitsunterbrechungen durch Andere, stattfinden. Auf diesem Wege soll den Mitarbeitern die Möglichkeit gegeben werden, aktiv eigene Ansätze zur Reduzierung tätigkeitsbezogener psychischer Belastungen einzubringen und in Kooperation mit der Geschäftsführung und Bereichsleitung an der Verwirklichung mitzuwirken.

6.3.1 Psychische Belastung in „sozialen Berufen“

Die RBO gGmbH wurde unter anderem deshalb für die Befragung gewählt, da Mitarbeiter in sozialen Berufen als besonders anfällig für berufsbedingte psychische Belastungen gelten. Grundsätzlich scheinen die Phänomene Stress und Burn-out-Syndrom in der modernen Arbeitswelt im Zunehmen begriffen zu sein. Wie aktuelle Untersuchungen belegen, zeigt sich die Zunahme jedoch nicht in allen Berufszweigen gleichverteilt (Meck, 2010; Techniker Krankenkasse, 2013). Abbildung 27 zeigt die AU-Tage der AOK-Mitglieder in den Jahren 2004–2014 (Basis 2003 = 100%), wobei hier vor allem die Zunahme der Arbeitsunfähigkeit aufgrund von psychischen Erkrankungen deutlich wird.

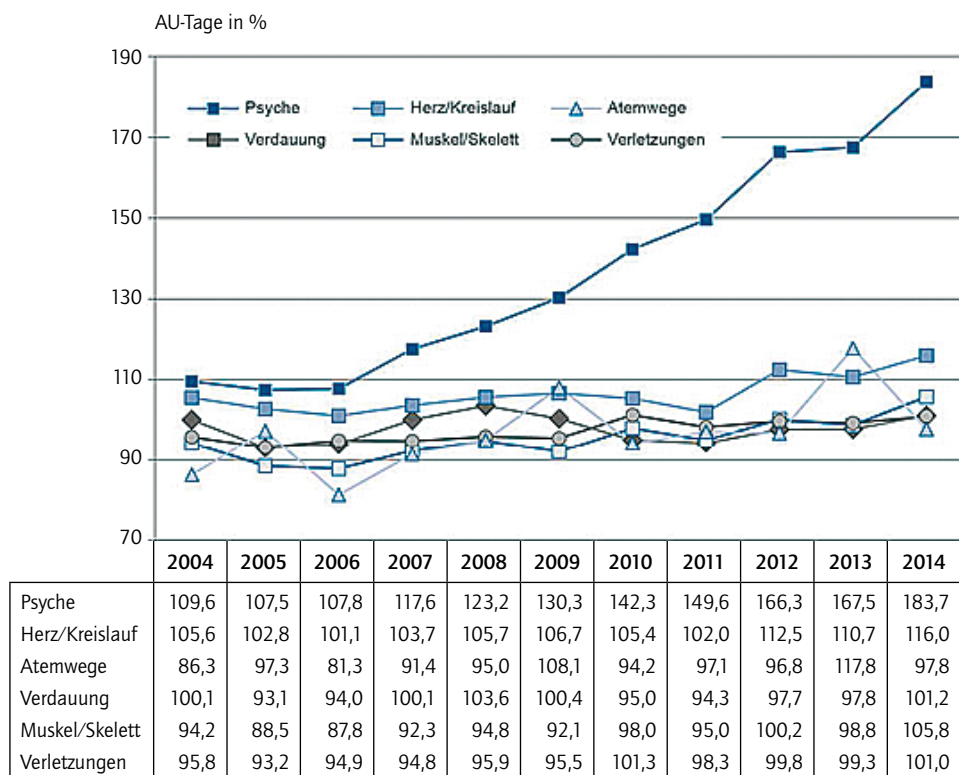


Abb. 27: Zunahme der AU-Tage aufgrund von psychischen Erkrankungen (WIdO, 2015)

Wie in Abbildung 28 dargestellt, sind davon vor allem Personen in Gesundheits- und Sozialberufen betroffen: Hier wird veranschaulicht, dass die Tage der Arbeitsunfähigkeit im Jahr 2011 aufgrund psychischer Erkrankungen wesentlich höher liegen als bei den Referenzgruppen.

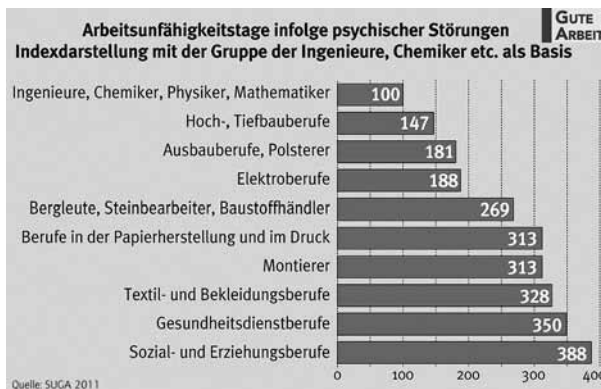


Abb. 28: AU-Tage aufgrund von psychischen Störungen nach Berufsgruppen (Gute Arbeit, 2014)

Unklar bleibt jedoch, warum gerade Berufsgruppen mit starkem sozialem Bezug häufiger von psychischen Belastungen und arbeitsbedingten psychischen Erkrankungen betroffen sind. So wird häufig betont, dass nicht die Arbeitsbedingungen, sondern vielmehr die spezifischen Persönlichkeitsmerkmale von Personen in sozialen Berufen ursächlich für die hohen Prävalenzen von psychischen Erkrankungen und den hohen AU-Fallzahlen seien (Klüsche, 1990). Pines, Aronson und Kafry (1983) bezeichnen Sozialarbeiter als „Menschenfreunde“, welche für das Leid anderer Menschen besonders empfindsam sind. Dies sei die Ursache für eine zunehmende Hilflosigkeit und chronifiziere sich in psychischen Erkrankungen – als das unausweichliche Ergebnis ihres altruistischen Ideals der sozialen Hilfe. Cherniss (1995) zufolge ist das Ausbrennen (Burn-out-Syndrom) dagegen nicht gebunden an eine bestimmte Persönlichkeitsstruktur, sondern resultiert aus verschiedenen persönlichen, arbeitsplatzspezifischen und phasentypischen Variablen, die aktiv identifiziert und eliminiert werden können.

Anders als in anderen Institutionen des sozialen Sektors weist die RBO gGmbH ein verhältnismäßig günstiges Belastungsprofil auf, da hier in den meisten Dimensionen nur geringe psychische Belastungen identifiziert werden konnten. Dennoch sollte auch hier über mögliche Präventionsmaßnahmen nachgedacht werden, da auch die RBO gGmbH beispielsweise von den Veränderungen, wie den Folgen des demographischen Wandels, betroffen sein wird.

6.3.2 Betriebliches Gesundheitsmanagement als Lösungsstrategie

Als mögliche Lösungsstrategie zur Verbesserung der psychischen Gesundheit im Betrieb und zur Prävention von psychischen Erkrankungen im Kontext der zunehmenden Belastungen durch beispielsweise den demographischen Wandel gilt das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM). Hierunter kann eine moderne Unternehmensstrategie verstanden werden, die darauf abzielt,

„... Krankheiten am Arbeitsplatz vorzubeugen (einschließlich arbeitsbedingter Erkrankungen, Arbeitsunfälle, Berufskrankheiten und Stress), Gesundheitspotenziale zu stärken und das Wohlbefinden am Arbeitsplatz zu verbessern“ (DAK, 2014). Die betriebliche Gesundheitsförderung entspricht damit den Forderungen der Ottawa-Charta, welche die Gesundheitsförderung als einen Prozess versteht, „... der allen Menschen ein höheres Maß an Selbstbestimmung über ihre Gesundheit ermöglicht und sie damit zur Stärkung ihrer Gesundheit befähigt.“ (Rosenbrock, 1998)

Das Betriebliche Gesundheitsmanagement zielt dementsprechend auf die Herstellung und Aufrechterhaltung des Gleichgewichts zwischen den im beruflichen Kontext an eine Person gestellten Anforderungen und seinen Leistungsvoraussetzungen und Ressourcen ab. Einerseits werden hier die Mitarbeiter dazu angehalten, sich aktiv am Aufbau einer gesundheitsförderlichen Arbeitsumgebung zu beteiligen, andererseits werden Unternehmen dazu aufgefordert, positive Merkmale der Arbeit zu identifizieren, zu gestalten und die Faktoren Arbeitsorganisation und Arbeitsplatzgestaltung zu optimieren (Horvath et al., 2009).

Zur Verringerung insbesondere psychischer Belastungen in Institutionen mit sozialem und/oder gesundheitlichem Tätigkeitsbezug kann die Implementierung geeigneter Maßnahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements förderlich sein, da diese Einrichtungen in besonderem Ausmaße von erkrankungsbedingten Arbeitsausfällen wegen psychischer Störungen betroffen sind (Neuner, 2012; Steinhöfel, 2014).

Auch wenn sich das Belastungsprofil bei der RBO gGmbH als verhältnismäßig günstig darstellte, sollte doch auch hier mittelfristig das BGM weiter ausgebaut werden, um insbesondere psychische Stressoren und Belastungen weiterführend zu minimieren. Für die RBO gGmbH könnte in diesem Zusammenhang beispielsweise eine psychologische bzw. psychosomatische „Sprechstunde“ installiert werden, in welcher sich Mitarbeiter beraten lassen können, bei denen sich ein ungünstiges Belastungsprofil andeutet. Inwiefern hier auf vorhandene Ressourcen (arbeitsmedizinische Tätigkeiten des betriebsärztlichen Dienstes) zurückgegriffen werden kann, sollte vorab geklärt werden. Wichtig erscheint ferner, die Belegschaft über das Risiko von psychischen Belastungen aufzuklären und ein Bewusstsein zu schaffen, damit offerierte Angebote auch angenommen werden.

7 Fazit

Psychische Belastungen sowie psychische Erkrankungen gehören zu den wesentlichen Herausforderungen der Arbeitswelt des 21. Jahrhunderts. Die Prävalenzzahlen sind seit Jahren im Zunehmen begriffen und die AU-Tage, die aufgrund von psychischen oder psychosomatischen Erkrankungen entstehen, generieren jährlich einen volkswirtschaftlichen Schaden in Milliardenhöhe. Das ist vor allem der tiefgreifenden Transformation geschuldet, welcher die Arbeitswelt der Moderne unterworfen ist. Angesprochen werden hiermit, unter anderem, die Erhöhung der Lebensarbeitszeit aufgrund des demographischen Wandels, Konkurrenzdruck und die immer komplexer werdenden Herausforderungen der Arbeitswelt. Insbesondere die Mitarbeiter in sozialen Berufen sind offenbar in hohem Maße von arbeitsbedingten psychischen Belastungen betroffen. Von großer Bedeutung erscheinen daher die Implementierung von Präventionsmaßnahmen (z. B. im Rahmen des Betrieblichen Gesundheitsmanagements) und die Verbesserung der Mitarbeiterbindung, da Mitarbeiter mit starker Identifikation zu ihrem Arbeitgeber unempfindlicher gegenüber psychischen Belastungen reagieren. Um entsprechende Maßnahmen zielgerichtet initiieren zu können, muss jedoch zunächst eruiert werden, in welchen Bereichen Optimierungsbedarf besteht. Ziel der vorliegenden Masterarbeit war es daher, mit Hilfe des KFZA den IST-Zustand der Arbeitstätigkeit, insbesondere hinsichtlich der psychischen Belastungen sowie der Betriebsidentifikation der Mitarbeiterschaft der RBO gGmbH, zu erheben. Mittels der statistischen Analysen konnte festgehalten werden, dass sich das durchschnittliche psychische Belastungsprofil und das Mitarbeitercommitment größtenteils im günstigen Bereich bewegen. Lediglich bei fünf von insgesamt 26 Frage-Items des KFZA konnte ein mittlerer Handlungsbedarf abgeleitet werden. Da jedoch auch die Mitarbeiter und die Unternehmensführung der RBO gGmbH stetig von den neuen Herausforderungen der sich im Wandel befindenden Arbeitswelt betroffen sein werden, sollten wiederholt Analysen der Belastungen durch Arbeitstätigkeit sowie Optimierungsmaßnahmen durchgeführt werden.

Literatur

- Allen, N.J.; & Meyer, J.P. (1990): The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, pp. 1 – 18.
- Antonovski, A. (1993): Gesundheitsforschung versus Krankheitsforschung. In A. Franke & M. Broda, *Psychosomatische Gesundheit. Versuch einer Abkehr vom Pathogenese-Konzept* (pp. 3 – 14). Tübingen: DGVT-Verlag.
- Arbeitskammer des Saarlandes. (2013): Mobbing und psychosoziale Belastungen am Arbeitsplatz. *Gesundheits- und Arbeitsschutz-Info*, 2. Saarbrücken: Arbeitskammer des Saarlandes.
- Aust, B. (2009): *Gesundheitsförderung in der Arbeitswelt: Umsetzung stresstheoretischer Erkenntnisse in eine Intervention bei Busfahrern*. Münster: LIT Verlag.
- Bach, N.; Pauli, A.; Giardini, A.; & Fassbender, P. (2009): Unterscheiden sich Interim-Manager von Linienmanagern? Persönlichkeitseigenschaften von Rekrutierungsexperten. *Die Betriebswirtschaft*, 69, pp. 31 – 44.
- Badura, B.; Greiner, W.; Rixgens, P.; Ueberle, M.; & Behr, M. (2013): *Sozialkapital. Grundlagen von Gesundheit und Unternehmenserfolg*. Berlin, Heidelberg: Springer Gabler.
- Badura, B.; Ritter, W.; & Scherf, M. (1999): *Betriebliches Gesundheitsmanagement – ein Leitfaden für die Praxis*. Berlin: edition sigma.
- baua, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin. (2014): *Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung*. Erich Schmidt Verlag.
- BdP. (2015): Burnout. Was Unternehmen und Führungskräfte tun können. Berlin: Bundesverband deutscher Psychologinnen und Psychologen e.V.
- Beck, K.; & Wilson, C. (2001): Have we studied, should we study, and can we study the development of commitment? *Human Resource Management Review*, 11, pp. 257 – 278.
- Benz, M. (2003): Management of the unwritten: How you can improve employment relationships through participation and communication. In B. S. Frey & M. Osterloh, *Successful management by motivation. Balancing intrinsic and extrinsic incentives* (pp. 191 – 215). Berlin: Springer.
- Berger, M. (2007): Umgang mit Arbeitnehmern verschiedener Altersgruppen in Zeiten des demografischen Wandels: Eine explorative Untersuchung. *Diplomarbeit*. Lüneburg: Leuphana Universität.
- Berghändler, T.; Stieglitz, R.D.; & Vriends, N. (2007): Die Soziale Phobie: Ätiologie, Diagnostik und Behandlung. *Praxis. Schweiz Med Forum*, 7, pp. 225 – 230.
- BGW-DAK Stress-Monitoring. (2001): *Überblick über die Ergebnisse einer BGW-DAK-Studie zum Zusammenhang von Arbeitsbedingungen und Stressbelastung in ausgewählten Berufen*. Hamburg: BGW-DAK.
- Bourdieu, P. (1983): Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital. In R. Kreckel, *Soziale Ungleichheiten* (pp. 183 – 198). Göttingen: LIT-Verlag.
- Bowlby, J. (1959): Über das Wesen der Mutter-Kind-Bindung. *Psyche* 13, pp. 415 – 456.
- BPTK. (2014): Fast jede zweite neue Frührente psychisch bedingt. BPTK-Studie zu psychischen Erkrankungen und Frührente. Berlin: Bundespsychotherapeutenkammer.
- Bühner, M.; & Ziegler, M. (2009): *Statistik für Psychologen und Sozialwissenschaftler*. München: Pearson Studium.
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Ausschuss für Arbeitsmedizin. (2013): Psychische Gesundheit im Betrieb. Arbeitsmedizinische Empfehlung. Bonn: Bundesministerium für Arbeit und Soziales.

- Caldwell, D.F.; Chatman, J.A.; & O'Reilly, C.A. (1990): Building organizational commitment: A multifirm study. *Journal of Occupational Psychology*, 63, pp. 245 – 261.
- Casper, W.J.; Buffardi, L.C.; Erdwins, C.J.; & Martin, J.A. (2002): Work-family conflict, perceived organizational support, and organizational commitment among employed mothers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, pp. 99 – 108.
- Cennamo, L.; & Gardner, D. (2008): Generational differences in work values, outcomes and person-organisation values fit. *Journal of Managerial Psychology*, 23, pp. 891 – 906.
- Cherniss, C. (1995): *Beyond Burnout. Helping Teachers, Nurses, Therapists and Lawyers recover from Stress and Disillusionment*. New York: Routledge.
- Chrapa, J. (2006): Persönlichkeit und Substanzmissbrauch. Beziehungen zwischen Persönlichkeitsmerkmalen, Substanzkonsum und Schlafverhalten bei Jugendlichen. *Unveröffentlichte Diplomarbeit*. Halle-Wittenberg: Martin-Luther-Universität.
- Clark, M.; & Arnold, J. (2008): The nature, prevalence and correlates of generativity among men in middle career. *Journal of Vocational Behavior*, 73, pp. 473 – 484.
- DAK. (2014): *Die Rushhour des Lebens. Gesundheit im Spannungsfeld von Job, Karriere und Familie. Gesundheitsreport 2014. Analyse der Arbeitsunfähigkeitsdaten*. Hamburg: DAK Gesundheit.
- DIMDI Deutsches Institut für Medizinische Dokumentation und Information. (2012): *ICD-10-GM-Version*. DIMDI.
- Deller, J.; Hausmann, E.; & Kusch, K. (2007): Zukunft der späten Karriere – Einbindung älterer Mitarbeiter und aktiver Rentner. *Die Bedeutung sozialer Unterstützung für ältere Mitarbeiter*. Trier: Fachgruppe Arbeits- und Organisationspsychologie der DGP's.
- Erikson, E. H. (1988): *Der vollständige Lebenszyklus*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Ermann, M. (2007): Psychosomatische Medizin. *Ein Lehrbuch auf psychoanalytischer Grundlage*, 5. Stuttgart: Kohlhammer.
- Fehm, L.; Pelissolo, A.; Furmark, T.; & Wittchen, H. U. (2005): Size and burden of social phobia in Europe. *European Neuropsychopharmacology*, 15, pp. 453 – 462.
- Finegold, D.; Mohrman, S.; & Spreitzer, G. M. (2002): Age effects on the predictors of technical workers' commitment and willingness to turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 23, pp. 655 – 674.
- Frei, A. (2004): Der volkswirtschaftliche Nutzen der Psychotherapie. In H. Vogel & J. Wasem, *Gesundheitsökonomie in Psychotherapie und Psychiatrie. Gesundheitsökonomische Untersuchungen in der psychotherapeutischen und psychiatrischen Versorgung* (pp. 131 – 150). Stuttgart: Schattauer-Verlag.
- Fydrich, T.; & Stangier, U. (2002): *Soziale Phobie und Soziale Angststörung. Psychologische Grundlagen, Diagnostik und Therapie*. Göttingen: Hogrefe.
- Gerlitz, J.Y.; & Schupp, J. (2005): *Zur Erhebung der Big-Five-basierten Persönlichkeitsmerkmale im SOEP*. Berlin: DIW.
- Gerrig, R. J.; & Zimbardo, P. G. (2008): *Psychologie*. München: Pearson-Studium.
- Giacomino, D.E.; & Eaton, T.V. (2003): Personal values of accounting alumni: An empirical examination of differences by gender and age. *Journal of Managerial Issues*, 15, pp. 369 – 380.
- (2013): Globalisierung. In BpB, *Duden Wirtschaft von A bis Z: Grundlagenwissen für Schule und Studium, Beruf und Alltag*. Bonn: Bibliographisches Institut.
- Grant, B.; Hasin, D.; Blanco, C.; Stinson, F.; Chou, S.; Goldstein, R.; ... Huang, B. (2005): The epidemiology of social anxiety disorder in the United States: results from the national epidemiologic survey on alcohol and related condition. *Journal of Clinical Psychiatry*, 66, pp. 1351 – 1361.
- Greif, S. (1991): Stress in der Arbeit – Einführung und Grundbegriffe. In S. Greif, E. Bamberg & N. Semmer, *Psychischer Stress am Arbeitsplatz*. Göttingen: Hogrefe.

- Grube, A.; & Hertel, G. (2008): Altersbedingte Unterschiede in Arbeitsmotivation, Arbeitszufriedenheit und emotionalem Erleben während der Arbeit. *Alter und Arbeit. Sonderheft der Wirtschaftspsychologie*, 10, pp. 18 – 29.
- Hackman, J. R.; & Oldham, G. R. (1975): Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, pp. 159 – 170.
- Hackman, J. R.; & Oldham, G. R. (1980): *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hall, D. T.; & Mansfield, R. (1975): Relationships of age and seniority with career variables of engineers and scientists. *Journal of Applied Psychology*, 60, pp. 201 – 210.
- Havighurst, R. J. (1972): *Developmental tasks and education*. New York: NY – McKay.
- Hedderich, I. (2009): *Burnout. Ursachen, Formen, Auswege*. München: Ch Beck.
- Heidenreich, T.; & Strangier, U. (2003): *Soziale Phobien. Ein kognitiv-verhaltenstherapeutisches Behandlungsmanual*. Weinheim: Beltz PVU.
- Helm, A. (2009): *Mitarbeiterführung und Kommunikation: Change Management, Commitment und Mitarbeiterbefragungen im Automobilvertrieb*. Wiesbaden: Gabler Verlag.
- Horvath, P.; Gamm, N.; Möller, K.; Kastner, M.; Schmidt, B.; Iserloh, B.; ... Köper, B. (2009): *Betriebliches Gesundheitsmanagement mit Hilfe der Balance Scorecard*. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Jacobi, F. (2009): Nehmen psychische Störungen zu? *Report Psychologie*, 34, pp. 16 – 24.
- Kaschka, W. P.; Korczak, D.; & Broich, K. (2011): Modediagnose Burnout. *Deutsches Ärzteblatt*, 46, pp. 781 – 787.
- Kilian, R.; & Becker, T. (2006): Die Prävention psychischer Erkrankungen und die Förderung psychischer Gesundheit. In W. Kirch & B. Badura, *Prävention. Ausgewählte Beiträge des Nationalen Präventionskongresses* (pp. 443 – 472). Heidelberg: Springer.
- Klug, M. (2015). Persönlichkeitspsychologie: Die fünf grundlegenden Dimensionen der Persönlichkeit. Dialog- und Transferzentrum Demenz – Universität Witten/Herdecke. Siehe auch <http://dzd.blog.uni-wh.de/persoennlichkeits-psychologie-die-fuenf-grundlegenden-dimensionen-der-persoennlichkeit>.
- Klüsche, W. (1990): *Professionelle Helfer – Anforderungen und Selbstdeutungen: Analyse von Erwartungen und Bedingungen in Arbeitsfeldern der Sozialarbeit und Sozialpädagogik*. Aachen: Kersting Verlag.
- Kölbach, M.; & Zapf, D. (2008): *Psychische Belastungen in der Arbeitswelt. Von Stress, Mobbing, Angst bis Burnout*. Mainz: TBS gGmbH.
- Korczak, D.; Wastian, M.; & Schneider, M. (2012): Therapie des Burnout-Syndroms. *HTA-Bericht 120*. Berlin: Bundesministerium für Gesundheit.
- Kreienbrock, L.; Pigeot, I.; & Ahrens, W. (2012): *Epidemiologische Methoden*. Berlin/Heidelberg: Springer Spektrum.
- Lehr, U. (2007): *Psychologie des Alterns* (11., korr. Aufl.). Wiebelsheim: Quelle & Meyer.
- Levinson, D. J.; Darrow, C. N.; Klein, E. B.; Levinson, M. H.; & McKee, B. (1979): *Das Leben des Mannes: Werdenskrisen, Wendepunkte, Entwicklungschancen*. Köln: Kiepenheuer & Witsch.
- Lohmann, A.; & Prümper, J. (2006): Fragebogen zur direkten Partizipation im Büro (FdP-B): Ergebnisse zur Reliabilität und Validität. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 50, pp. 119 – 134.
- Lohmann-Haislah, A. (2012): *Stressreport Deutschland 2012. Psychische Anforderungen, Ressourcen und Befinden*. Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Margraf, J.; & Poldrack, A. (2000): Angstsymptome in Ost- und Westdeutschland: Eine repräsentative Bevölkerungserhebung. *Zeitschrift für klinische Psychologie, Psychiatrie und Psychotherapie*, 29, pp. 157 – 169.
- Massarat, M. (1990): Historische Stadien der Globalisierung. Rehburg-Loccum: Evangelische Akademie Loccum.
- Mathieu, J. E.; & Zajak, D. (1990): A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychology Bulletin*, 108, pp. 171 – 194.
- Maurer, T. J. (2007): Employee development and training issues related to the aging workforce. In K. S. Shultz & G. A. Adams, *Aging and work in the 21st century* (pp. 163 – 178). Mahway, NJ: Lawrence Erlbaum.

- McCrae, R. R.; & Costa, P. T. (1997): Personality trait structures as a human universal. *American Psychologist*, 52, pp. 509 – 516.
- Meck, G. (2010): Burnout-Syndrom: erschöpft, ausgebrannt, arbeitsmüde. *Frankfurter Allgemeine Zeitung*, 35.
- Meyer, J. P.; Stanley, D. J.; Herscovitch, L.; & Topolnytsky, L. (2002): Affective, continuance and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, pp. 20 – 52.
- Nagel, U.; & Petermann, O. (2012): *Psychische Belastung, Stress, Burnout?* Landsberg: Ecomed-Storck GmbH.
- Neuner, R. (2012): *Psychische Gesundheit bei der Arbeit. Betriebliches Gesundheitsmanagement und Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Nölke, A. (2006): Weltsystemtheorie. In M. Spindler & S. Schieder, *Theorien der internationalen Beziehungen* (pp. 325 – 351). Opladen: Leske + Budrich.
- Oesterreich, R. (2001): Das Belastungs-/Beanspruchungskonzept im Vergleich mit arbeitspsychologischen Konzepten. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 55, pp. 162 – 178.
- Oppholzer, A. (2009): *Psychische Belastungen in der Arbeitswelt*. Mannheim: Berufsgenossenschaft Handel und Warendistribution.
- Osterhammel, J.; & Petersson, N. P. (2007): *Geschichte der Globalisierung. Dimensionen, Prozesse, Epochen*. München: C. H. Beck.
- Papmehl, A.; & Tümmers, H. J. (2013): *Die Arbeitswelt im 21. Jahrhundert. Herausforderungen, Perspektiven, Lösungsansätze*. Wiesbaden: Springer.
- Pines, A. M., Aronson, E.; & Kafry, D. (1983): *Ausgebrannt – Vom Überdruß zur Selbstentfaltung*. Stuttgart: Klett-Kotta-Verlag.
- Plassmeier, S. C. (2010): Mitarbeiterbindung in Zeiten des demographischen Wandels: Altersabhängige Entstehungsbedingungen von affektivem organisationalem Commitment. *Dissertation zur Erlangung des Doktorgrades der Philosophie*. Lüneburg: Leuphana Universität.
- Prümper, J.; Hartmannsgruber, K.; & Frese, M. (1995): Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 39, pp. 125 – 132.
- Pulkki-Raback, L.; Kivimäki, M.; Ahola, K.; Joutsenniemi, K.; Elovainio, M.; Rossi, H.; Virtanen, M. (2012): Living alone and antidepressant medication use: a prospective study in a working-age population. *BMC Public Health*, 12.
- Rammsayer, T. (2005): Extraversion. In H. Weber & T. Rammsayer, *Handbuch der Persönlichkeitspsychologie und Differenziellen Psychologie* (pp. 257 – 265). Göttingen: Hogrefe.
- Rau, R.; Gebele, N.; Morling, K.; & Rösler, U. (2010): *Untersuchung arbeitsbedingter Ursachen für das Auftreten von depressiven Störungen. BAuA Forschungsbericht F 1865*. Dortmund, Berlin, Dresden: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Richter, G. (2000): *Stress, psychische Ermüdung, Monotonie, psychische Sättigung. Arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse*. Dortmund: Wirtschaftsverlag NW Verlag für neue Wissenschaft GmbH.
- Robert-Koch-Institut. (2004): Angststörungen. *Gesundheitsberichterstattung des Bundes*, 21. Berlin: Robert-Koch-Institut.
- Rohde-Dachser, C. (2004): Klinik der Neurosen. In W. Machleidt; M. Bauer; F. Lamprecht; H. K. Rose & C. Rohde-Dachser, *Psychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie* (pp. 91 – 100). Stuttgart: Georg Thieme Verlag.
- Rohmert, W.; & Ruthenfranz, J. (1975): *Arbeitswissenschaftliche Beurteilung der Belastung und Beanspruchung an unterschiedlichen industriellen Arbeitsplätzen*. Bonn: Bundesministerium für Arbeit und Sozialforschung.
- Rosenbrock, R. (1998): *Die Umsetzung der Ottawa-Charta in Deutschland. Prävention und Gesundheitsförderung im gesellschaftlichen Umgang mit Gesundheit und Krankheit*. Berlin: Arbeitsgruppe Public Health. Wissenschaftszentrum Berlin. Roßnagel, C. & Hertel, G. (2006). Altersbedingte Unterschiede in den Inhalten und im Zustandekommen von Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 60, pp. 181 – 186.

- Rudow, B. (2011): *Die gesunde Arbeit. Arbeitsgestaltung, Arbeitsorganisation und Personalführung*. München: Oldenbourg Verlag.
- Saß, H.; Wittchen, H.U.; Zaudig, M.; & Houben, I. (2003): *Diagnostisches und Statistisches Manual Psychischer Störungen – Textrevision – DSM-IV-TR*. Göttingen: Hogrefe.
- Schein, E. H. (1978): *Career dynamics: Matching individual and organizational needs*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Schmidt, P. (1983): Messung von Arbeitsorientierungen: Theoretische Fundierung und Test alternativer kausaler Messmodelle. *Analyse und Kritik*, 5, pp. 115 – 153.
- Schneider, F. (2008): *Klinikmanual Psychiatrie, Psychosomatik und Psychotherapie*. Heidelberg: Springer.
- Schulte, C. (2005): *Arbeitszufriedenheit über die Lebensspanne: Eine empirische Analyse zu den Ursachen für die hohe Arbeitszufriedenheit älterer Beschäftigter*. Lengerich: Pabst.
- Siegrist, J. (2002): Effort-reward imbalance at work and health. In P. Perrewe & D. Ganster, *Research in occupational stress and well-being: Historical and current perspectives on stress and health* (pp. 261 – 291). New York: JAI Elsevier.
- Statistisches Bundesamt. (2012): *Alleinlebende in Deutschland. Ergebnisse des Mikrozensus 2011*. Wiesbaden: Statistisches Bundesamt.
- Steinhöfel, D. (2014): *Physische und psychische Belastungen vom Pflegepersonal*. Hamburg: disserta Verlag.
- Super, D. E. (1980): A life-span, life-space approach to career development. *Journal of Vocational Behavior*, 16, pp. 282 – 298.
- Tartler, R. (1961): *Das Alter in der modernen Gesellschaft*. Stuttgart: Enke.
- Techniker Krankenkasse (2013): *Gesundheitsreport 2013. Berufstätigkeit, Ausbildung und Gesundheit*. Lübeck: Techniker Krankenkasse.
- Udris, I.; & Frese, M. (1999): Belastung und Beanspruchung. In C. Graf Hoyos & D. Frese, *Arbeits- und Organisationspsychologie* (pp. 429 – 445). Weinheim: Psychologische Verlagsunion.
- Ulich, E. (2005): *Arbeitspsychologie*. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- van Dick, R. (2004): *Commitment und Identifikation mit Organisationen. Praxis der Personalpsychologie*. Göttingen: Hogrefe.
- Vandenberghe, C.; Bentein, K.; Michon, R.; Chebat, J.C.; Tremblay, M.; & Fils, J. F. (2007): An examination of the role of perceived support and employee commitment in employee-customer encounters. *Journal of Applied Psychology*, 92, pp. 1177 – 1187.
- WIdO, Wissenschaftliches Institut der AOK. (2015): Wenn der Beruf krank macht. Berlin: Wissenschaftliches Institut der AOK.
- Wright, J. D.; & Hamilton, R. F. (1978): Work satisfaction and age: Some evidence for the 'job change' hypothesis. *Social Forces*, 56, pp. 1140 – 1158.
- Wüstner, K. (2009): *Sozioökonomische Arbeitsforschung. Das Individuum im Spannungsfeld zwischen Arbeit und Nicht-Arbeit*. München: Rainer Hampp Verlag.
- Zimbardo, P. G. (1978): *Lehrbuch der Psychologie. Eine Einführung für Studenten der Psychologie, Medizin und Pädagogik*. Berlin, Heidelberg: Springer.

Anhang

A Deskriptive Statistiken.....	98
B Zusammenfassung der Fallverarbeitung.....	99
C Fragebogen der demographischen Datenerhebung	100
D Kurzfragebogen zur Ist-Soll-Analyse der Arbeitstätigkeit.....	101

A Deskriptive Statistiken

	N	Minimum	Maximum	Mittelwert	Standard- abweichung
Partizipation	38	1,00	5,00	3,2368	,91339
Persönliche Weiterentwicklung	40	2,00	5,00	3,5750	,74722
Herausforderung/Vielfalt	40	2,00	5,00	3,7750	,94699
Verantwortung	40	2,00	5,00	3,9000	,98189
Bedeutsamkeit	40	2,00	5,00	3,9000	,98189
Autonomie	39	2,00	5,00	3,7692	,68678
Unterstützung durch Kollegen	39	2,00	5,00	4,0256	,84253
Unterstützung durch Führungskraft	39	1,00	5,00	3,8462	1,30864
Zusammenarbeit	40	2,00	5,00	4,1250	,88252
Kontakt	40	2,50	5,00	3,6250	,66747
Anerkennung	40	1,00	5,00	3,1500	1,16685
Generativität	40	1,00	5,00	3,3750	,92508
Gültige Anzahl (listenweise)	38				

B Zusammenfassung der Fallverarbeitung

	Fälle					
	Gültig		Fehlend		Gesamtsumme	
	H	Prozent	H	Prozent	H	Prozent
Partizipation	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%
Persönliche Weiterentwicklung	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%
Herausforderung/Vielfalt	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%
Verantwortung	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%
Bedeutsamkeit	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%
Autonomie	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%
Unterstützung durch Kollegen	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%
Unterstützung durch Führungskraft	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%
Zusammenarbeit	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%
Kontakt	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%
Anerkennung	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%
Generativität	38	3.8%	961	96.2%	999	100.0%

C Fragebogen der demographischen Datenerhebung

Mitarbeiterbefragung



Wie lange üben Sie bereits eine Tätigkeit im Bereich der Behindertenhilfe aus?

- ☐ weniger als 6 Jahre
- ☐ 6-10 Jahre
- ☐ 11-20 Jahre
- ☐ länger als 20 Jahre

Haben Sie eine Teamleiter- oder Leiterfunktion?

- ☐ ja
- ☐ nein

Sind Sie teilzeitbeschäftigt (bis 29h/W)?

- ☐ ja
- ☐ nein

Geschlecht?

- ☐ männlich
- ☐ weiblich

Welcher Altersgruppe gehören Sie an?

- ☐ 21-29
- ☐ 30-39
- ☐ 40-49
- ☐ 50-59
- ☐ 60+

Sind Sie generell bereit, an einer auf Ihrem Arbeitsbereich abgestimmten Maßnahme des betrieblichen Gesundheitsmanagments teilzunehmen?

- ☐ ja
- ☐ nein

Welche betrieblichen Rahmenbedingungen würden Sie zu einer Teilnahme an solcher Maßnahme motivieren?

D Kurzfragebogen zur Ist-Soll-Analyse der Arbeitstätigkeit

KFZA-Fragebogen

Kurzfragebogen zur IST- und SOLL-Analyse der Arbeitstätigkeit

Bitte beachten Sie:

- Im Folgenden geht es um die Beurteilung Ihrer Arbeitstätigkeit, so wie sie ist und so wie Sie sie gerne hätten. Mit anderen Worten: wir wollen eine **IST-SOLL-Analyse** durchführen.
- Das Ziel der **IST-Beurteilung** ist es, Schwachstellen aufzudecken und konkrete Verbesserungsvorschläge für Ihren Arbeitsplatz zu entwickeln.
- Für die **SOLL-Beurteilung** stellen Sie sich bitte vor, wir würden eine Analyse der Arbeitstätigkeit durchführen und die Bedingungen in Ihrem Unternehmen wären für Sie genauso, wie Sie sie gerne hätten. Wie würden Sie dann Ihre Arbeitstätigkeit bewerten?
- Aus der Analyse der **IST-SOLL-Diskrepanzen** haben wir die Möglichkeit, besonders gezielten Handlungsbedarf abzuleiten.
- Um dies zu bewerkstelligen, ist Ihr persönliches Urteil von entscheidender Bedeutung! Dabei geht es **nicht** um eine Beurteilung Ihrer Person, sondern um Ihre Bewertung der Arbeitstätigkeit.
- Ihre Angaben in diesem Fragebogen werden vertraulich behandelt, die Datenauswertung erfolgt anonym.
- Beurteilen Sie bitte nun auf den folgenden Seiten Ihre Arbeitstätigkeit durch Ankreuzen! Bitte lassen Sie dabei keine Frage aus!

Die Beurteilung der Arbeitstätigkeit erfolgt auf Grundlage von:
Prümper, J., Hartmannsgruber, K. & Frese, M. (1995). KFZA - Kurzfragebogen zur Arbeitsanalyse, Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 39, 125-132

in Erweiterung durch:
Prümper, J. (2009). KFZA – Kurz-Fragebogen zur Arbeitsanalyse. In W. Sarges & H. Wottawa (Hrsg.), Handbuch wirtschaftspsychologischer Testverfahren – Band 2: Organisationspsychologische Instrumente. Lengerich: Pabst-Verlag (in Druck).

Kontakt: Prof. Dr. Jochen Prümper – jochen.pruemper@htw-berlin.de

Arbeitstätigkeit

AT01a Können Sie bei Ihrer Arbeit Neues dazulernen?

AT01b

	sehr wenig	ziemlich wenig	etwas	ziemlich viel	sehr viel
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT02a Können Sie bei Ihrer Arbeit Ihr Wissen und Können voll einsetzen?

AT02b

	sehr wenig	ziemlich wenig	etwas	ziemlich viel	sehr viel
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT03a Bei meiner Arbeit habe ich insgesamt gesehen häufig wechselnde, unterschiedliche Arbeitsaufgaben.

AT03b

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittelmäßig zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT04a Bei meiner Arbeit sehe ich selber am Ergebnis, ob meine Arbeit gut war oder nicht.

AT04b

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittelmäßig zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT05a Meine Arbeit ist so gestaltet, dass ich die Möglichkeit habe, ein vollständiges Arbeitsprodukt / eine vollständige Arbeitsaufgabe von Anfang bis Ende herzustellen.

AT05b

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittelmäßig zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

Stressoren

AT06a Bei dieser Arbeit gibt es Sachen, die zu kompliziert sind (z.B. aufgrund keiner oder unklarer Arbeitsbeschreibungen oder aufgrund mangelnder Qualifizierung).

AT06b

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittelmäßig zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT07a Es werden zu hohe Anforderungen an meine Konzentrationsfähigkeit gestellt.

AT07b

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittelmäßig zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT08a Ich stehe häufig unter Zeitdruck.

AT08b

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittelmäßig zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT09a Ich habe zu viel Arbeit.

AT09b

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittelmäßig zu	trifft überwiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT10a *Oft stehen mir die benötigten Informationen, Materialien und*
 AT10b *Arbeitsmittel nicht zur Verfügung.*

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT11a *Ich werde bei meiner eigentlichen Arbeit immer wieder durch andere*
 AT11b *Personen unterbrochen.*

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT12a *An meinem Arbeitsplatz gibt es ungünstige Umgebungsbedingungen, wie*
 AT12b *Lärm, Klima, Staub.*

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT13a *An meinem Arbeitsplatz sind Räume und Raumausstattung ungenügend.*
 AT13b

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

Ressourcen

AT14a *Wenn Sie Ihre Tätigkeit insgesamt betrachten, inwieweit können*
 AT14b *Sie die Reihenfolge der Arbeitsschritte selbst bestimmen?*

	sehr wenig	ziemlich wenig	etwas	ziemlich viel	sehr viel
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT15a *Wie viel Einfluss haben Sie darauf, welche Arbeit Ihnen zugeteilt wird?*
 AT15b

	sehr wenig	ziemlich wenig	etwas	ziemlich viel	sehr viel
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT16a *Können Sie Ihre Arbeit selbstständig planen und einteilen?*
 AT16b

	sehr wenig	ziemlich wenig	etwas	ziemlich viel	sehr viel
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT17a *Ich kann mich auf meine Kolleginnen und Kollegen verlassen,*
 AT17b *wenn es bei der Arbeit schwierig wird.*

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT18a *Ich kann mich auf meine/n direkte/n Vorgesetzte/n verlassen,*
 AT18b *wenn es bei der Arbeit schwierig wird.*

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT19a *Man hält in der Abteilung gut zusammen.*
 AT19b

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT20a *Diese Arbeit erfordert enge Zusammenarbeit mit anderen*
 AT20b *Kolleginnen und Kollegen in der Organisation.*

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT21a *Ich kann mich während der Arbeit mit verschiedenen Kolleginnen*
 AT21b *und Kollegen über dienstliche und private Dinge unterhalten.*

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT22a *Ich bekomme von Vorgesetzten und Kollegen immer Rückmeldung über*
 AT22b *die Qualität meiner Arbeit.*

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

Organisationsklima

AT23a *Über wichtige Dinge und Vorgänge in unserer Organisation sind wir*
 AT23b *ausreichend informiert.*

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT24a *Die Leitung unserer Organisation ist bereit, die Ideen und Vorschläge*
 AT24b *der Beschäftigten zu berücksichtigen.*

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT25a *Unser Unternehmen bietet gute Weiterbildungsmöglichkeiten.*
 AT25b

	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

AT26a *Bei uns gibt es gute Aufstiegschancen (z.B. auch durch Erweiterung des*
 AT26b *bisherigen Tätigkeitsfeldes).*

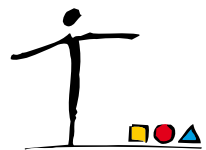
	trifft gar nicht zu	trifft wenig zu	trifft mittel- mäßig zu	trifft über- wiegend zu	trifft völlig zu
IST	☐	☐	☐	☐	☐
SOLL	☐	☐	☐	☐	☐

Raum für Anmerkungen:

Anny Warncke und Melanie Weisenburger

Einfluss der Arbeitszufriedenheit auf das Wohlbefinden und die Lebenszufriedenheit von Werkstattbeschäftigten

Aus der gleichnamigen Masterarbeit



Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost

Vorwort der Autorinnen

Die vorliegende Arbeit widmete sich zum einen der Fragestellung nach dem Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und der Lebenszufriedenheit, sowie zum anderen dem Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und dem subjektiven Wohlbefinden der Beschäftigten in der LWB, einer Werkstatt für behinderte Menschen in Berlin. In Übereinstimmung mit den zu prüfenden Hypothesen konnte ein positiver Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und der Lebenszufriedenheit, sowie der Arbeitszufriedenheit und dem subjektiven Wohlbefinden berichtet werden.

Zusätzlich zeigte sich, dass die Arbeitszufriedenheit und die Lebenszufriedenheit der Beschäftigten der LWB im Vergleich zur Normalbevölkerung in einem überdurchschnittlichen Bereich liegen. Dieses Ergebnis ist konsistent mit den Ergebnissen aus der Lebensqualitätsforschung im Bereich von Menschen mit Behinderungen. Als ein Grund für die höheren Werte bei der Arbeits- und Lebenszufriedenheit von Menschen mit Behinderung wird in der Literatur deren Neigung zu sozial erwünschtem Antwortverhalten diskutiert. Ein Unterschied der Arbeitszufriedenheit zwischen den elf Arbeitsbereichen konnte bei dieser Stichprobe nicht berichtet werden.

Hinsichtlich der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten zeigte sich weiterhin ein positiver Zusammenhang zwischen der Selbst- und der Fremdbeurteilung der Arbeitszufriedenheit durch die zuständigen Gruppenleiter und Sozialarbeiter. Ein weiteres Anliegen der vorliegenden Untersuchung bestand darin, Faktoren der Arbeitszufriedenheit bei den Beschäftigten der LWB zu identifizieren, um daraus Handlungsansätze zu einer möglichen Steigerung der Zufriedenheit der Beschäftigten mit ihrer Arbeit abzuleiten. Mit Hilfe einer Inhaltsanalyse zeigten sich Indikatoren, dass sich die Faktoren soziale Beziehungen und Anerkennung, die zur Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten in der LWB beitragen, nicht von denen aus der Arbeitspsychologie erforschten Faktoren der Arbeitszufriedenheit in der Normalbevölkerung unterscheiden. Zusammenhänge zwischen der Arbeitszufriedenheit und den Faktoren soziale Unterstützung und Handlungsspielraum konnten nicht nachgewiesen werden. Die Faktoren Arbeitstätigkeit und Arbeitsbedingungen konnten aufgrund der inhaltsanalytischen Auswertung nicht untersucht werden. Es zeigten sich jedoch Zusammenhänge zwischen dem Faktor soziale Beziehungen mit den Faktoren soziale Unterstützung und Anerkennung.

Ein weiteres aufschlussreiches Ergebnis dieser Untersuchung konnte durch eine offene Frage darüber, was den Beschäftigten besonders gut an ihrer Arbeit in der LWB gefällt, generiert werden. So scheinen die sozialen Kontakte zu Kollegen, Gruppenleitern und Sozialarbeitern sowie die Beschäftigung an sich, also der Umstand, etwas zu tun zu haben, für die Beschäftigten Gründe dafür zu sein, dass es ihnen in der LWB gut gefällt.

Anny Warncke und Melanie Weisenburger

Inhalt

1	Einleitung	111
1.1	Behinderung	113
1.2	Berufliche Rehabilitation und Teilhabe innerhalb von Werkstätten für behinderte Menschen (WfbM) in Deutschland	113
1.2.1	Die Lichtenberger Werkstatt für Behinderte (LWB)	114
1.3	Theoretischer Rahmen	116
1.3.1	Subjektives Wohlbefinden	116
1.3.2	Lebenszufriedenheit	117
1.3.3	Arbeitszufriedenheit	118
1.4	Aktueller Forschungsstand zu arbeitsbezogenen Untersuchungen bei Menschen mit Behinderung	120
1.4.1	Effekte der Arbeit für Menschen mit Behinderungen	120
1.4.2	Faktoren der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderungen	121
1.5	Theorie und forschungsgeleitetes Wirkmodell	122
1.6	Fragestellung und Hypothesen	123
2	Methoden	126
2.1	Stichprobenbeschreibung	126
2.2	Material	126
2.2.1	Fragebogen zur Arbeitszufriedenheit	127
2.2.2	Fragebogen zur Lebenszufriedenheit	128
2.2.3	Fragebogen zum Wohlbefinden	129
2.2.4	Offene Fragen an die Beschäftigten mit Behinderung	130
2.2.5	Befragung der Gruppenleiter und Sozialarbeiter	131
2.3	Durchführung	132
2.4	Datenauswertung	133
2.4.1	Quantitative Daten	133
2.4.2	Qualitative Daten	134
2.4.3	Zusammenhänge zwischen qualitativen und quantitativen Daten	135
3	Ergebnisse	136
3.1	Quantitative Daten	136
3.2	Qualitative Daten	137

3.2.1 Ergebnisse aus der offenen Befragung der Beschäftigten	137
3.2.2 Ergebnisse aus der offenen Befragung der Gruppenleiter und Sozialarbeiter	147
3.3 Zusammenhänge zwischen qualitativen und quantitativen Daten.....	148
4 Diskussion	150
4.1 Zusammenfassung der Ergebnisse.....	150
4.2 Interpretation der Befunde.....	153
4.3 Limitationen	164
4.4 Ausblick.....	168
4.5 Fazit	174
Literatur	176
Anhang	184

Abbildungen/Tabellen

Abb. 1: Wirkmodell	123
Abb. 2: Kategorien der Antworten auf die Frage „Gibt es Dinge an Ihrem Arbeitsplatz, die Sie besonders gut finden?“ (Angaben in Prozent).....	142
Abb. 3: Kategorien der Antworten auf die Frage „Gibt es Dinge an Ihrem Arbeitsplatz, die Ihnen nicht gefallen?“ (Angaben in Prozent).....	142
Abb. 4: Kategorien der Antworten auf die Frage „Gibt es Dinge an Ihrem Standort, die Sie besonders gut finden?“ (Angaben in Prozent).....	142
Abb. 5: Kategorien der Antworten auf die Frage „Gibt es Dinge an Ihrem Standort, die Sie besonders bemängeln?“ (Angaben in Prozent).....	143
Abb. 6: Wirkmodell mit der Darstellung der berichteten Zusammenhänge	153
Tab. 1: Mittelwerte (M) und Standardabweichungen (SD) zur Arbeitszufriedenheit, zur Lebenszufriedenheit und zum subjektiven Wohlbefinden der Beschäftigten (Rohwerte)....	136
Tab. 2: Korrelationskoeffizienten (Kendalls Tau) der Selbst- und Fremdbeurteilungen der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten.....	137
Tab. 3: Kategorien der Antworten auf die Fragen zur sozialen Beziehung zu den Kollegen, den Gruppenleitern und dem Sozialarbeiter mit den dazugehörigen Häufigkeiten in Prozent	138
Tab. 4: Kategorien der Antworten auf die Fragen zur sozialen Unterstützung durch die Kollegen, die Gruppenleiter und den Sozialarbeiter mit den dazugehörigen Häufigkeiten in Prozent	140
Tab. 5: Kategorien der Antworten auf die Frage zur Anerkennung durch den Gruppenleiter mit den dazugehörigen Häufigkeiten in Prozent.....	140
Tab. 6: Kategorien der Antworten auf die Fragen zum Gefallen und Nichtgefallen der Arbeitsaufgaben mit den dazugehörigen Häufigkeiten in Prozent	141
Tab. 7: Kategorien der Antworten auf die Frage zur allgemeinen Bewertung der Arbeit mit den dazugehörigen Häufigkeiten in Prozent.....	144
Tab. 8: Zusammenhänge (χ^2 -Werte (1, N = 110)) zwischen ausgewählten Kategorien der subjektiv eingeschätzten Beziehung zum Sozialarbeiter und der subjektiv eingeschätzten Unterstützung vom Sozialarbeiter.....	145
Tab. 9: Zusammenhänge (χ^2 -Werte (1, N = 110)) zwischen ausgewählten Kategorien der subjektiv eingeschätzten Beziehung zum Gruppenleiter und der subjektiv eingeschätzten Unterstützung vom Gruppenleiter	146
Tab. 10: Zusammenhänge (χ^2 -Werte (1, N = 110)) zwischen ausgewählten Kategorien der subjektiv eingeschätzten Beziehung zum Gruppenleiter und der subjektiv eingeschätzten erhaltenen Anerkennung vom Gruppenleiter.....	147

Abkürzungsverzeichnis

ANOVA	Analysis of Variance
BAG:WfbM	Bundesarbeitsgemeinschaft Werkstätten für behinderte Menschen
χ^2	Chi-Quadrat-Wert, Prüfgröße des Chi-Quadrat-Tests
ERI	Effort-Reward-Imbalance-Modell
F	F-Wert, Prüfgröße der Varianzanalyse
GdB	Grad der Behinderung
JDC	Job-Demand-Control-Modell
JDR	Job-Demands-Resources-Modell
H	Hypothese
IJSS	Indiana Job Satisfaction Scale
κ	Cohens Kappa, Maß zur Bewertung der Übereinstimmungsgüte
LWB	Lichtenberger Werkstatt für Menschen mit Behinderung
M	Arithmetisches Mittel (mean)
N	Anzahl der Personen der Stichprobe
p	p-Wert, Signifikanzwert
r	Korrelationskoeffizient
SAZ	Skala zur Messung der Arbeitszufriedenheit
SD	Standardabweichung (standard deviation)
SGB IX	Sozialgesetzbuch XI
SOEP	Sozioökonomischer Panel
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
SWLS	Satisfaction with Life Scale
UN	Vereinte Nationen (United Nations)
UN-BRK	Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen
WfbM	Werkstatt für behinderte Menschen
WHO	Weltgesundheitsorganisation
WVO	Werkstättenverordnung

1 Einleitung

*„Die Arbeit, die uns freut, wird zum Vergnügen.“
(William Shakespeare in Macbeth II, 3., S. 24)*

Dieses Zitat bringt zum Ausdruck, dass Arbeit über den Zweck der notwendigen Erwerbstätigkeit zur Grundsicherung hinaus erfüllend und mit Freude verbunden sein kann. Arbeit beinhaltet demnach nicht nur Mühsal, sondern kann eine Quelle der Sinngebung und innerer Befriedigung sein. Während in der Antike noch derjenige als unfrei galt, der zur Bestreitung seines Lebensunterhaltes einer Arbeit nachgehen musste (Veit, 1994), wurde die Arbeit spätestens seit dem Zeitalter der Reformation zu einem zentralen Lebensinhalt der Menschen. Martin Luther beschrieb den Wert von Arbeit als einen Beitrag zur Freiheit und zum Glück jedes Einzelnen (Spoerry, 1995). In der heutigen Gesellschaft gilt Arbeit im Sinne von Erwerbsarbeit als Selbstverständlichkeit und spielt im Leben der meisten Menschen eine bedeutende Rolle. Im Rahmen einer aktuellen Umfrage „Zur Bedeutung von Arbeit“ wurden im Auftrag der Bertelsmann Stiftung (Gaspar & Hollman, 2015) insgesamt 1.062 Personen befragt. Dabei konnte ermittelt werden, dass Arbeit für die Deutschen, unabhängig von Geschlecht und Alter, einen hohen Stellenwert hat. In ihrer Wichtigkeit für den Einzelnen wird die Arbeit lediglich durch die Familie oder Partnerschaft übertroffen.

Arbeit wirkt sich auf verschiedene biopsychosoziale Bereiche aus. Neben der reinen Existenzsicherung hat die berufliche Tätigkeit einen Einfluss auf die Persönlichkeitsentwicklung, die soziale Integration und die Gesundheit von Menschen (von Rosenstiel, 2014). Wie groß der positive Einfluss von Arbeit auf den Einzelnen tatsächlich ist, wird deutlich, wenn man sich die negativen Auswirkungen von Arbeitslosigkeit vergegenwärtigt. Eine der ersten und viel zitierten sozialwissenschaftlichen Studien zu den Auswirkungen von Arbeitslosigkeit stammt von Jahoda, Lazarfeld und Zeisel (1975). Die Autoren belegen in ihrer Untersuchung „Die Arbeitslosen von Marienthal“ (1933) die identitäts- und sinnstiftende Funktion von Erwerbsarbeit. Langanhaltende Arbeitslosigkeit führte bei einem Teil der vormals psychisch Gesunden zu einer Abnahme von Interessen in Bezug auf jegliche Aktivität und einem Rückgang von sozialen Kontakten. Zudem wurde der Verlust der Zukunftsorientierung nachgewiesen. Als weitere Folge der Arbeitslosigkeit beschreiben die Autoren den Zerfall der Zeitstruktur. Die

arbeitslosen Menschen in Marienthal entwickelten außerdem depressive Störungen, zeigten einen Überkonsum von Alkohol sowie Probleme im sozialen Umfeld (Wacker, 2001). In dieser Hinsicht decken sich die Ergebnisse der Untersuchung der Arbeitslosen von Marienthal mit den Ergebnissen aktueller Erwerbslosenforschung (Henkel, 2011; Meise, Kemmler & Holzner, 2011; McKee-Ryan, Song, Wanberg & Kinicki, 2005). Die Befunde verdeutlichen, dass länger andauernde Arbeitslosigkeit einen bedeutenden Risikofaktor für die Gesundheit darstellt (Rühle & Tielking, 2016). Aus der arbeitspsychologischen Forschung ist weiterhin bekannt, dass auch die Erwerbsarbeit einen hochgradig gesundheitsrelevanten Faktor bildet. Die vorherigen Ausführungen legen den Schluss nahe, dass ein festes Arbeitsverhältnis als ein wichtiger Schutzfaktor für die Gesundheit fungieren kann. Im Umkehrschluss zeigen andere Befunde, dass die Erwerbsarbeit aber auch einen Risikofaktor für die menschliche Gesundheit darstellen kann (Semmer & Mohr, 2001). In diesem Zusammenhang hat die subjektive Zufriedenheit von Arbeitnehmern mit ihrer Arbeit einen bedeutenden Einfluss darauf, ob die Arbeit für den Einzelnen einen Risiko- oder Schutzfaktor bildet (Faragher, Cass & Cooper, 2005). Die Arbeitszufriedenheit ist in der Allgemeinbevölkerung mittlerweile umfassend erforscht (z. B. Iaffaldano & Muchinsky, 1985; Sousa-Poza & Sousa-Poza, 2000; Ahmad, Ahmad & Ali Shah, 2010). Sie wirkt sich positiv auf die psychische und physische Gesundheit von Arbeitnehmern aus und steht zudem in direktem Zusammenhang mit dem Selbstwertgefühl, den Arbeitsleistungen, der Arbeitsmotivation sowie den Fehlzeiten von Arbeitnehmern (Weinert, 2004; Ulrich, 2006; Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001; Schleicher, Hansen & Fox, 2011).

Nach Angaben des Statistischen Bundesamtes (2015) lebten im Jahr 2013 in Deutschland 10,2 Millionen Menschen mit einer anerkannten Behinderung. Die Anzahl der Menschen mit Behinderung stellte somit 13% der bundesdeutschen Gesamtbevölkerung dar. Im Durchschnitt war jeder achte Einwohner von einer Behinderung betroffen. Von den 10,2 Millionen Menschen lebten 7,5 Millionen mit einer schweren Behinderung und 2,7 Millionen Menschen mit einer leichten Behinderung. Dabei wird bei der Differenzierung zwischen einer schweren und einer leichten Behinderung der Grad der Behinderung (GdB) als Maß für die körperlichen, seelischen und sozialen Auswirkungen der Funktionsbeeinträchtigung durch die Gesundheitsschädigung festgestellt (Bayer, 2016). Der GdB rangiert in 10er-Graden von 20 bis maximal 100, wobei höhere Zahlen schwerwiegendere Einschränkungen abbilden. Von einer schweren Behinderung wird ab einem Grad von 50 gesprochen (§ 69 Abs. 3 Satz 1 SGB IX). Gegenüber 2009 ist die Zahl der Menschen mit Behinderung bundesweit um sieben Prozent gestiegen (Statistisches Bundesamt, 2015). Die Zahlen verdeutlichen, dass Menschen mit Behinderung einen nicht unerheblichen Prozentsatz unserer Gesellschaft ausmachen. Ein Großteil dieser Menschen steht in einem Arbeitsverhältnis.

Trotz dieses Umstandes beschäftigt sich die psychologische Forschung bis heute nur wenig mit Fragestellungen in diesem Bereich. Im Hinblick auf die oben genannten arbeitspsychologischen Befunde, so wie sie aus der Allgemeinbevölkerung berichtet werden, stellt sich nun die Frage, welche Meinungen und Empfindungen Menschen mit Behinderungen bezüglich ihrer Arbeit und ihres Arbeitsumfeldes haben. Von Interesse ist hierbei auch, ob die Arbeit für diese Menschen eine ähnliche Funktion und einen ähnlichen Stellenwert hat wie für die Allgemeinbevölkerung. Infolgedessen widmet sich die vorliegende Arbeit der Frage, ob sich die arbeitspsychologischen Befunde aus der Allgemeinbevölkerung auch auf Arbeitnehmer mit Behinderung übertragen lassen. Zu diesem Zweck sollen die Arbeitszufriedenheit, die Lebenszufriedenheit und das subjektive Wohlbefinden von Menschen mit Behinderung als Indikatoren von Gesundheit und sozialer Integration untersucht werden. Um dieser Fragestellung nachzugehen, ist es im Folgenden notwendig, das Konzept von Behinderung und der damit verbundenen gesetzlich verankerten Regelungen zu erläutern.

1.1 Behinderung

Das am 1. Juli 2001 in Kraft getretene Sozialgesetzbuch XI (SGB IX) beinhaltet die sozialgesetzlichen Regelungen für Menschen mit Behinderung und von Behinderung bedrohter Menschen in Deutschland. Das primäre Ziel dieses Gesetzes ist es, behinderungsbedingte Nachteile auszugleichen, die Selbstbestimmung behinderter und von Behinderung bedrohter Menschen zu unterstützen sowie ihre gleichberechtigte Teilhabe am Leben in der Gesellschaft zu fördern (Bundesministerium für Arbeit und Soziales, 2015). Im Sinne dieses Gesetzes spricht man von einer Behinderung,

„wenn die körperliche Funktion, geistige Fähigkeit oder seelische Gesundheit von Menschen mit hoher Wahrscheinlichkeit länger als sechs Monate von dem für das Lebensalter typischen Zustand abweichen und daher ihre Teilhabe am Leben in der Gesellschaft beeinträchtigt ist. Menschen sind von Behinderung bedroht, wenn die Beeinträchtigung zu erwarten ist“ (§ 2 Abs. 1 SGB IX: Rehabilitation und Teilhabe).

Um der Beeinträchtigung der Teilhabe von Menschen mit Behinderung am gesellschaftlichen Leben zu begegnen, enthält das SGB IX zahlreiche Regelungen, die das Mitwirken und die Beteiligung von Menschen mit Behinderung in der Gesellschaft vorsehen. Die Leistung zur Teilhabe von Menschen mit Behinderung am Arbeitsleben bildet nur einen von mehreren Förderungsbereichen.

1.2 Berufliche Rehabilitation und Teilhabe innerhalb von Werkstätten für behinderte Menschen (WfbM) in Deutschland

Die im SGB XI beschriebenen Regelungen zur Teilhabe von Menschen mit Behinderung am gesellschaftlichen Leben werden durch verschiedene Rehabilitationsträger erbracht. Die Werkstätten für behinderte Menschen (WfbM) bilden dabei den Rahmen für die berufliche Rehabilitation der Betroffenen. WfbM sind Orte der Entwick-

lung und der beruflichen Bildung. Sie ermöglichen den Beschäftigten die Teilhabe am Arbeitsleben und stellen zudem für einen Teil der Beschäftigten den wichtigsten Ort der sozialen Einbindung in das gesellschaftlich-öffentliche Leben dar (Pohl, 2011).

Die Zahl der Menschen in Deutschland, die in einer anerkannten Werkstatt für behinderte Menschen arbeiten, ist nicht lückenlos zu ermitteln. In der Bundesarbeitsgemeinschaft Werkstätten für behinderte Menschen (BAG:WfbM) sind insgesamt 682 Werkstätten mit 2.705 Betriebsstätten und somit 94 Prozent aller in Deutschland anerkannten Werkstätten für behinderte Menschen vertreten. Nach einer aktuellen Statistik zur BAG:WfbM (2015) beläuft sich die Zahl der Personen, die in einer Werkstatt für behinderte Menschen in Deutschland arbeiten, auf 306.216 (Rehadat Statistik, 2015).

Einen Anspruch auf einen Arbeitsplatz in einer WfbM haben Menschen, die aufgrund von Krankheit oder Behinderung weniger als drei Stunden täglich unter den Bedingungen des allgemeinen Arbeitsmarktes tätig sein können (Pohl, 2011). Die Rehabilitationsleistung umfasst dabei die Entwicklung der gesamten Persönlichkeit und ist nicht allein auf Fortschritt und Entwicklung der Arbeitsfähigkeit der Beschäftigten begrenzt. Durch die Vermittlung von berufsbezogenen Kenntnissen soll auf der einen Seite die Leistungs- und Erwerbsfähigkeit der Beschäftigten entwickelt, unterstützt und gefördert werden (Cramer, 2006). Auf der anderen Seite spielt die Förderung von Kommunikation und Sozialverhalten sowie die Vermittlung von Kulturtechniken eine bedeutsame Rolle innerhalb der beruflichen Rehabilitation (Pohl, 2011). Die Unterstützung in der persönlichen und beruflichen Entwicklung der Beschäftigten innerhalb einer WfbM dient dem übergeordneten Ziel der Hinführung der Beschäftigten zum allgemeinen Arbeitsmarkt. Laut Artikel 27 der im Jahre 2008 in Kraft getretenen Behindertenrechtskonvention der Vereinten Nationen (UN-BRK) haben Menschen mit Behinderung das Recht auf die Möglichkeit, ihren Lebensunterhalt durch Arbeit auf einem offenen, integrativen und allgemeinen Arbeitsmarkt zu verdienen (UN-Behindertenrechtskonvention, 2008). In der Realität ist es den WfbM bis heute jedoch nur vereinzelt möglich, Menschen mit Behinderung auf Arbeitsplätze des allgemeinen Arbeitsmarktes zu vermitteln. Die Vermittlungsquote in Deutschland lag im Jahr 2014 beispielsweise bei weniger als einem Prozent (Kurth, 2014). Vor diesem Hintergrund bedeutet die Teilhabe am Arbeitsleben für Menschen mit Behinderung auch, eine sehr lange Zeit innerhalb des geschützten Bereiches einer WfbM beschäftigt zu sein.

1.2.1 Die Lichtenberger Werkstatt für Behinderte (LWB)

Die LWB ist eine der anerkannten Werkstätten für Menschen mit Behinderung in Deutschland, in dem Berliner Stadtbezirk Lichtenberg an fünf Standorten und mit einem Förderbereich angesiedelt, und beschäftigt derzeit ca. 600 Personen. Sie fungiert als

eine von vier Tochtergesellschaften unter dem Dach der Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost. Diese Stiftung hat es sich zum Ziel gesetzt, das Wohlfahrtswesen und die Teilhabe von Menschen mit Behinderung in verschiedenen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens zu fördern (Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost, o.J.). Die Tochtergesellschaften der Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost beschäftigen sich dabei mit unterschiedlichen Lebensbereichen von Menschen mit Behinderungen. Neben Wohnprojekten werden auch Freizeitprojekte für Menschen mit Behinderung realisiert und betrieben, wobei der Fokus innerhalb der LWB auf dem Bereich der Arbeit liegt.

Die LWB sieht sich als einen Ort, an dem nicht nur der Erwerb von berufsbezogenen Fähigkeiten und Kenntnissen unterstützt und gefördert werden soll, sondern auch die Persönlichkeitsentwicklung der Beschäftigten (Pohl, 2011). Die Umsetzung der beruflichen Rehabilitationsleistungen erfolgt von Anfang an in einem Eingangsverfahren und im Berufsbildungsbereich nach einem Fachkonzept (Bundesagentur für Arbeit, 2010). Dieses Fachkonzept beschreibt den Rehabilitationsprozess als einen Vorgang, der sich stufenweise vollziehen soll und sieht vor, dass bis auf Ausnahmen (vier Wochen bei vorheriger Diagnose, DIA-AM) Teilnehmer zu Beginn ihrer Tätigkeit in einer WfbM ein dreimonatiges Eingangsverfahren durchlaufen. Das Eingangsverfahren dient dazu, im Einzelfall festzustellen, ob es sich bei der WfbM um die geeignete Einrichtung für den Teilnehmer handelt und welche Arbeitsbereiche für ihn in Betracht kommen. Der Teilnehmer erhält dabei schon erste Einblicke in die unterschiedlichen Arbeitsgebiete. Der sich an das Eingangsverfahren anschließende zweijährige Berufsbildungsbereich zielt darauf ab, die personale Entwicklung der Teilnehmer zu fördern sowie ihre beruflichen und lebenspraktischen Fähigkeiten herauszubilden. Zudem sollen die Teilnehmer während dieser Zeit auf geeignete Tätigkeiten im Arbeitsbereich vorbereitet werden (Bundesagentur für Arbeit, 2010). Innerhalb des ersten Jahres werden Praktika angeboten, um die Teilnehmer in ihrer beruflichen Orientierung zu unterstützen. Im zweiten Jahr finden langfristige Praktika statt, durch die eine Vertiefung in zwei bis drei Arbeitsgebiete ermöglicht wird (Pohl, 2011). Am Ende des zweiten Jahres kann sich der Teilnehmer für die Abteilung mit dem Berufsbild entscheiden, in der er zukünftig tätig sein möchte. Die LWB bietet ein vielfältiges Angebot unterschiedlicher Abteilungen. Die Beschäftigten haben die Möglichkeit, aus 15 verschiedenen Berufsfeldern und 30 Außenarbeitsplätzen zu wählen. Zur Wahl stehen beispielsweise Küchen- und Kantinentätigkeiten, die Wäscherei, der Garten- und Landschaftsbau, die digitale Archivierung, das Elektrorecycling oder das kreative Gestalten. In den jeweiligen Arbeitsbereichen werden die Beschäftigten durch einen Arbeitsgruppenleiter betreut und angeleitet. Laut § 9 der Werkstättenverordnung (WVO) sollten die Arbeitsgruppenleiter qualifizierte Fachkräfte (Facharbeiter, Gesellen oder Meister) mit einer sonderpädagogischen Zusatzausbildung sein. Das Zahlenverhältnis von Arbeitsgruppenleitern zu Beschäftigten innerhalb einer WfbM richtet sich

nach dem Hilfebedarf der Beschäftigten (Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz, 2008). In Berlin gibt es Hilfebedarfsgruppen von 1:3 bis 1:12. Die Arbeitsgruppenleiter betreuen die Beschäftigten persönlich in engem Kontakt und sollten auch über berufliche Fragen hinaus Ansprechpartner sein.

Der Arbeitstag in der LWB beinhaltet für die Beschäftigten jedoch nicht nur das produktive Tätigsein, sondern auch das Lernen auf unterschiedlichen Gebieten (Pohl, 2011). So haben die Beschäftigten zweimal wöchentlich die Möglichkeit, während der Arbeitszeit an begleitenden Maßnahmen oder an therapeutischen Leistungen teilzunehmen. Bei den begleitenden Maßnahmen handelt es sich beispielsweise um Angebote wie Musik, kreatives Gestalten, Sport oder Tanz. Aber auch die Förderung von Mathematik oder Deutsch steht auf dem Programm. Die therapeutischen Leistungen beinhalten Logopädie, Physiotherapie oder Ergotherapie. Die vorliegende Untersuchung konnte durch eine Mitarbeiterbefragung im Rahmen der LWB realisiert werden. Sie beschäftigt sich eingehend mit den im Folgenden dargestellten Konstrukten Arbeitszufriedenheit, Lebenszufriedenheit und subjektives Wohlbefinden. Diese Konstrukte wurden bei den Beschäftigten der LWB erhoben.

1.3 Theoretischer Rahmen

Aus der Literatur lassen sich unterschiedliche Definitionen zu den Konzepten des subjektiven Wohlbefindens, der Lebenszufriedenheit und der Arbeitszufriedenheit ableiten. Im Hinblick auf die Fragestellung dieser Arbeit werden im Anschluss sowohl die Begriffsbestimmungen der Konstrukte als auch ihre Zusammenhänge beschrieben.

1.3.1 Subjektives Wohlbefinden

In der Gesundheitsdefinition der Weltgesundheitsorganisation (WHO, 1946) wird der Begriff des Wohlbefindens in direkte Verbindung zur Gesundheit von Menschen gebracht. Dort heißt es:

„Gesundheit ist ein Zustand vollkommenen körperlichen, geistigen und sozialen Wohlbefindens und nicht allein das Fehlen von Krankheit und Gebrechen.“

In dieser Definition erfolgt ein impliziter Hinweis darauf, dass dem Wohlbefinden verschiedene Bereiche zugeordnet werden können. Wohlbefinden ist demnach ein facettenreicher Zustand, der sich auf unterschiedlichen Ebenen vollzieht. Innerhalb der psychologischen Literatur wird das subjektive Wohlbefinden als ein durch den Menschen selbst wahrgenommenes Gefühl von Glück und die Zufriedenheit mit dem eigenen Leben beschrieben (Myers, 2014). Eine ähnliche Auffassung vertritt Diener (1984). Seiner Ansicht nach handelt es sich beim subjektiven Wohlbefinden um eine globale und subjektive Einschätzung des Einzelnen über alle Aspekte seines Lebens, die sich sowohl in einer affektiven Komponente (Gefühl von Glück) als auch in ei-

ner kognitiven Komponente (Zufriedenheit) widerspiegelt. Das Verständnis des subjektiven Wohlbefindens innerhalb der deutschen Wohlfahrtsforschung deckt sich im Wesentlichen mit den zuvor dargestellten Annahmen. Glatzer (1984) ordnet dem subjektiven Wohlbefinden mit der Zufriedenheit eine kognitive Bewertung der eigenen Lebenssituation und mit dem Glück eine gefühlte Komponente zu. Zapf (1984) formuliert das subjektive Wohlbefinden im Hinblick auf Menschen mit Behinderung etwas offener als eine von den Betroffenen selbst angegebene, allgemeine Einschätzung über ihre spezifischen Lebensbedingungen und ihr Leben.

Inzwischen herrscht in der Literatur Einigkeit darüber, dass ein positives subjektives Wohlbefinden das Erleben von Menschen auf einer affektiven Ebene verbessert. Studien zeigen, dass das subjektive Wohlbefinden regenerative Prozesse im menschlichen Organismus begünstigt und sich dadurch förderlich auf die menschliche Gesundheit auswirkt (Diener & Chan, 2011; Hüther & Fischer, 2009). Innerhalb arbeitspsychologischer Befunde zeigt sich zudem, dass sich das subjektive Wohlbefinden auch auf den Bereich der Arbeit positiv auswirkt. So steht es beispielsweise in einem positiven Zusammenhang mit der Leistungsfähigkeit und der Leistungsmotivation von Mitarbeitern (Wright & Cropanzano, 2000). Ein dem subjektiven Wohlbefinden inhaltlich verwandter Begriff ist die Lebenszufriedenheit. Im Folgenden wird der Zusammenhang der Begrifflichkeiten vertiefend dargestellt.

1.3.2 Lebenszufriedenheit

Argyle (2001) umschreibt den Begriff der Lebenszufriedenheit als „a thoughtful appraisal of quality of life as a whole“ (S. 5). In einer leicht unterschiedlichen Weise definiert Veenhoven (1991) die Lebenszufriedenheit als „the degree to which an individual judges the overall quality of his life-as-a-whole favourably“ (S. 10). Aus beiden Definitionen geht hervor, dass sich die Lebenszufriedenheit auf einen kognitiven Bewertungsprozess der eigenen Lebensqualität bezieht und sich damit deutlich von affektiven Maßen (wie z. B. Glück) absetzt (Diener, Emmons, Larsen & Griffin, 1985). Lebenszufriedenheit kann folglich als die kognitive Komponente des zuvor dargestellten subjektiven Wohlbefindens beschrieben werden und bildet somit ein dem subjektiven Wohlbefinden untergeordnetes Konstrukt (Diener, 1984). In ähnlicher Weise wie das subjektive Wohlbefinden setzt sich auch die Lebenszufriedenheit aus verschiedenen Komponenten zusammen. Neben der allgemeinen Lebenszufriedenheit, bei der die gesamte Lebensqualität global beurteilt wird, existieren untergeordnete Bereichszufriedenheiten wie beispielsweise die Zufriedenheit mit der Arbeit, der Partnerschaft oder der Freizeit (Diener, Suh, Lucas & Smith, 1999). Die Arbeitszufriedenheit als ein der Lebenszufriedenheit untergeordnetes Gebiet ist innerhalb dieser Arbeit von zentraler Bedeutung und wird im Folgenden eingehend besprochen.

1.3.3 Arbeitszufriedenheit

Die Arbeitszufriedenheit sowie Facetten der Arbeitszufriedenheit sind in Bezug auf die Normalbevölkerung durch die Arbeits- und Organisationspsychologie bis heute umfassend erforscht (z.B. Dunnette, Campbell & Hakel, 1967; Spector, 1997; Khamisa, Oldenburg, Peltzer & Drake, 2015). Für das Streben nach Arbeitszufriedenheit und das wissenschaftliche Interesse an Untersuchungen zur Arbeitszufriedenheit können nach Kauffeld und Schermuly (2014) verschiedene Gründe angeführt werden. Folgt man den Autoren, so ist die Arbeitszufriedenheit zunächst als ein eigenständiges humanitäres Ziel zur Steigerung der Lebensqualität von Arbeitnehmern aufzufassen und damit aus ethischen Gründen gesellschaftlich erstrebenswert. Die Arbeitszufriedenheit von Arbeitnehmern kann weiterhin als ein Mittel zur Erreichung anderer Organisationsziele verstanden werden. Aus Studien ist beispielsweise bekannt, dass eine höhere Arbeitszufriedenheit mit einer gesteigerten Arbeitsleistung einhergeht (Judge, Thoresen, Bono & Patton, 2001). Zuletzt beschreiben die Autoren (Kauffeld & Schermuly, 2014) die Arbeitszufriedenheit als ein übergeordnetes gesellschaftliches Ziel. Folgt man ihrer Argumentation, so kann Arbeitszufriedenheit als ein Mittel genutzt werden, um innerhalb der Bevölkerung Akzeptanz für ein vorherrschendes Wirtschafts- und Gesellschaftssystem zu schaffen.

Aus den vorausgehenden Ausführungen zur Lebenszufriedenheit wird ersichtlich, dass die Arbeitszufriedenheit als ein Teilbereich der allgemeinen Lebenszufriedenheit betrachtet werden kann. Locke (1976) definiert Arbeitszufriedenheit als einen positiven emotionalen Zustand, der sich aus der Bewertung der eigenen Arbeit sowie der Arbeitserlebnisse ergibt. Nach jahrzehntelanger Forschung auf diesem Gebiet herrscht in der Literatur weitgehende Einigkeit darüber, dass Arbeitszufriedenheit als eine positive emotionale Reaktion auf eine Arbeit zu betrachten ist, die durch den Vergleich des Arbeitenden zwischen tatsächlichen und erwünschten Ergebnissen zustande kommt (Cranny, Smith & Stone, 1992).

Bis heute existiert jedoch keine einheitlich gültige Theorie zu dem Konstrukt der Arbeitszufriedenheit (Ihmels, 2014). Ebenso herrscht in Bezug auf die Faktoren, die zur Zufriedenheit von Arbeitnehmern führen, wenig Konsens. Man könnte vermutlich zahlreiche Einflussgrößen benennen, die in Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit stehen. Zudem kann es als sehr wahrscheinlich betrachtet werden, dass in unterschiedlichen Arbeitskontexten unterschiedliche Faktoren relevant für die Arbeitszufriedenheit von Mitarbeitern sind. Daher sollte eine Untersuchung der Faktoren von Arbeitszufriedenheit theoriegeleitet und abhängig von der Fragestellung und Zielsetzung erfolgen (Ihmels, 2014). Eine Theorie, die sich mit dem Einfluss von Belastungs- und Beanspruchungsfaktoren von Arbeit und deren Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit auseinandersetzt, ist

das Job-Demand-Control-Modell (JDC) von Karasek (1979). Die Theorie geht davon aus, dass psychische und physische Belastungen für einen Arbeitnehmer entstehen können, wenn ein Ungleichgewicht in Form von hohen Arbeitsanforderungen (z. B. Zeitdruck) bei einem gleichzeitig geringen Handlungsspielraum des Arbeitnehmers (z. B. geringe Autonomie) vorliegt. Eine zentrale Rolle für das Belastungserleben bei der Arbeit wird somit dem wahrgenommenen eigenen Handlungsspielraum des Arbeitnehmers zugesprochen. Das ursprüngliche JDC-Modell wurde von Johnson und Hall (1988) um die Dimension der sozialen Unterstützung am Arbeitsplatz erweitert. Studien zeigten, dass Tätigkeiten mit einer hohen Arbeitsintensität bei geringem Handlungs- oder Entscheidungsspielraum und geringer sozialer Unterstützung eine hoch riskante Konstellation für die Gesundheit der Beschäftigten darstellen (Rau, Gebele, Morling & Rösler, 2010).

Die in einem Review nachgewiesenen physischen Beeinträchtigungen bei Arbeitnehmern mit einer riskanten Arbeitskonstellation reichen von Erkrankungen des Herz-Kreislauf-Systems über negative Schwangerschaftsverläufe bis hin zu psychosomatischen Beschwerden (Van Doef & Maes, 1998). Als psychische Folgen konnten Ängstlichkeit und Depression ermittelt werden (Sanne, Mykletun, Dahl, Moen & Tell, 2005). Siegrist (1996) betont mit dem Effort-Reward-Imbalance-Modell (ERI) ebenfalls die Bedeutsamkeit von Anerkennung und Wertschätzung für Arbeitnehmer. Das Modell geht davon aus, dass ein erhöhtes Belastungserleben (Stress) bei Arbeitnehmern entsteht, sobald es zu einem Ungleichgewicht zwischen dem eigenen Einsatz (z. B. in Form von Engagement oder Zeit) und einer entsprechenden Belohnung (z. B. in Form von Anerkennung oder Arbeitsplatzsicherheit) kommt. Das Job-Demands-Resources-Modell (JDR) von Bakker, Demerouti, Nachreiner und Schaufeli (2001) ist als eine Erweiterung der bisher dargestellten Modelle zum Belastungserleben am Arbeitsplatz zu begreifen. Dieses Modell sieht die Ursache von Stress am Arbeitsplatz im Zusammenspiel zwischen Arbeitsbelastungen und Ressourcen. Im Unterschied zum JDC-Modell, innerhalb dessen der Handlungsspielraum und die soziale Unterstützung als zentrale Einflussgrößen beschrieben werden, fasst das JDR-Modell den Ressourcenbegriff offener. Als Ressource werden alle körperlichen, seelischen, sozialen und organisationalen Aspekte beschrieben, die unterstützend bei der Erreichung von Arbeitszielen wirken und zusätzlich zur persönlichen Weiterentwicklung anregen (Bakker & Demerouti, 2007). Ressourcen bezüglich der Arbeit können demnach neben sozialer Unterstützung und Handlungsspielraum beispielsweise auch Feedback, Autonomie, Entwicklungsmöglichkeiten, Arbeitsbedingungen, Führungsqualität, Arbeitstätigkeit oder ein gutes Verhältnis zum Vorgesetzten sein. Die durch Bakker und Demerouti (2007) vorgeschlagenen Faktoren der Arbeitszufriedenheit konnten mittels verschiedener Studien gestützt werden (z. B. Bakker, Hakanen, Demerouti & Xanthopoulou, 2007; Crawford, Le Pine & Rich, 2010). Die vorausgehend dargestellten Theorien und

Ergebnisse zur Arbeitszufriedenheit und deren Faktoren wurden innerhalb der Normalbevölkerung untersucht und ermittelt. Der folgende Abschnitt beschäftigt sich mit den Forschungsergebnissen zur Arbeitszufriedenheit von arbeitenden Menschen mit Behinderung.

1.4 Aktueller Forschungsstand zu arbeitsbezogenen Untersuchungen bei Menschen mit Behinderung

Trotz des Umstandes, dass die gesellschaftliche Teilhabe von Menschen mit Behinderung und damit auch deren Teilhabe am Arbeitsleben gesetzlich geregelt ist, existieren innerhalb der psychologischen Forschung wenige Untersuchungen zum Thema Arbeit bei Menschen mit Behinderung. Dies gilt besonders im Vergleich mit der Studienvielfalt, die im Arbeitskontext bei Nicht-Behinderten vorzufinden ist (Judge, Parker, Colbert, Heller & Ilies, 2001). Studien zum Thema der beruflichen Rehabilitation sind zumeist im Bereich der medizinischen Psychologie angesiedelt und beschäftigen sich häufig mit den Auswirkungen einer beruflichen Tätigkeit auf die psychische Gesundheit von Betroffenen. Auffällig ist, dass die Studienlage zum Forschungsgebiet der beruflichen Rehabilitation im Kontext der Arbeits- und Organisationspsychologie verschwindend gering ausfällt. Innerhalb der Arbeits- und Organisationspsychologie beschäftigt man sich dem Anschein nach wenig mit arbeitsbezogenen Themen in Bezug auf Menschen mit Behinderung. Fragestellungen, die sich beispielsweise mit der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderung beschäftigen, scheinen für dieses Forschungsgebiet von geringerem Interesse zu sein. Die Untersuchungen, die sich mit den Belangen von Menschen mit Behinderung auseinandersetzen, stammen nur vereinzelt aus dem Bereich der Psychologie und vielmehr aus dem Bereich der Rehabilitationswissenschaft.

1.4.1 Effekte der Arbeit für Menschen mit Behinderungen

Zur Wirkung der Arbeit innerhalb der beruflichen Rehabilitation existieren dennoch einige aufschlussreiche Befunde. In Analogie zu arbeitspsychologischen Untersuchungen wäre es denkbar, dass die Arbeit auch auf Menschen mit Behinderung einen positiven Einfluss ausüben kann. Jiranek und Kirby (1990) untersuchten die Auswirkung von Arbeit auf das Wohlbefinden, den Selbstwert, interne Kontrollüberzeugungen und depressive Stimmung bei Menschen mit geistiger Behinderung. Dies erfolgte anhand einer Vergleichsstudie von erwerbslosen und arbeitenden Menschen mit geistiger Behinderung. Die Ergebnisse dieser Untersuchung decken sich mit Befunden aus der Organisationspsychologie bei Menschen ohne Behinderung (Tiggemann & Winefield, 1984). Sie zeigen, dass arbeitende Menschen mit einer geistigen Behinderung im Vergleich zu den erwerbslosen Menschen mit Behinderung über ein höheres Wohlbefinden, ein höheres

Selbstwertgefühl, höhere interne Kontrollüberzeugungen und weniger depressive Stimmungen verfügen (Jiranek & Kirby, 1990). Zu einer ähnlichen Aussage gelangen auch Jahoda, Kemp, Riddl und Banks (2008) in ihrem Review über 15 Fallkontrollstudien. Sie zeigten, dass Menschen mit geistiger Behinderung in einem Arbeitsverhältnis über eine höhere Lebensqualität und ein höheres Wohlbefinden verfügen als erwerbslose Personen mit einer geistigen Behinderung. Petrovski und Gleeson (1997) konnten wiederum Hinweise dafür finden, dass die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderung in Zusammenhang mit deren Lebenszufriedenheit steht.

Der positive Einfluss der beruflichen Rehabilitation von Menschen mit einer psychischen Behinderung auf subjektive Erfolgskriterien, wie beispielsweise das soziale Funktionsniveau oder die Lebensqualität und Lebenszufriedenheit, ist mittlerweile gut belegt (Ferdinandi, Yootanasumpun, Pollack & Bermanzohn, 1998; Bond, Resnick, Drake, Xie, McHugo & Bebout, 2001). Beispielsweise berichten schizophrene Patienten mit einer Arbeit eine höhere Lebensqualität im Vergleich zu beschäftigungslosen Patienten (Chan & Yu, 2004). Hoffmann und Kupper (1996) zeigten, dass Rehabilitationsteilnehmer, die ein Rehabilitationsprogramm erfolgreich durchliefen, über ein höheres soziales Funktionsniveau verfügten als Teilnehmer, die das Programm frühzeitig abgebrochen hatten.

Die dargestellten Ergebnisse verweisen auf die bedeutende Funktion der Arbeit für das Wohlergehen und die Zufriedenheit von Menschen mit Behinderung. Sie machen deutlich, dass sich Menschen mit Behinderung in Bezug auf den Nutzen von Arbeit nicht von Menschen ohne Behinderung unterscheiden.

1.4.2 Faktoren der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderungen

Wie vorausgehend beschrieben, ist inzwischen bekannt, dass die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderung ihre Lebenszufriedenheit beeinflusst (Petrovski & Gleeson, 1997). Zur Förderung und Unterstützung von Menschen mit Behinderung im Arbeitskontext wäre es daher von Interesse, Faktoren zu identifizieren, die maßgeblich zu ihrer Arbeitszufriedenheit beitragen können. Flores, Jenaro, Orgaz und Martin (2010) konnten Prädiktoren von Arbeitszufriedenheit bei Menschen mit geistiger Behinderung nachweisen. Folgt man den Autoren, so spielen die soziale Unterstützung durch Vorgesetzte und Kollegen sowie geringe Arbeitsanforderungen im Sinne von stressfreien Arbeitsaufgaben eine wesentliche Rolle für die Arbeitszufriedenheit. Eine Studie von Akkerman, Jansen, Kef und Meininger (2014) beschäftigte sich mit Faktoren, die aus der Perspektive von Menschen mit einer geistigen Behinderung relevant für ihre Arbeitszufriedenheit sind. Innerhalb dieser Untersuchung wurde versucht, Menschen mit einer geistigen Behinderung zu Experten in eigener Sache werden zu lassen. Die Studienteilnehmer dokumentierten mit Hilfe von Fotografien verschiedene Aspekte

ihrer Arbeit, die nach ihrer Ansicht von großer Bedeutung für die eigene Zufriedenheit bei der Arbeit sind. Die Fotos dienten später als Grundlage für ein Interview. Durch eine inhaltsanalytische Auswertung der Interviews kristallisierten sich folgende, für die Arbeitszufriedenheit relevante Themenbereiche heraus:

- die Art der Arbeit,
- Arbeitsbedingungen,
- erlebte Arbeitsanforderungen,
- soziale Beziehungen bei der Arbeit,
- erhaltene Unterstützung,
- wahrgenommene Autonomie,
- Möglichkeiten, eigene Kompetenzen einzusetzen.

Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass auch in Bezug auf relevante Faktoren der Arbeitszufriedenheit bei Menschen mit Behinderung inhaltliche Parallelen zu Befunden aus dem Bereich der Arbeits- und Organisationspsychologie existieren. So konnten die Faktoren Handlungsspielraum, soziale Unterstützung, Anerkennung, Arbeitsbedingungen und Arbeitstätigkeit sowohl bei Menschen mit Behinderung als auch bei Menschen ohne Behinderung nachgewiesen werden (vgl. Abschnitt 1.3.3).

1.5 Theorie und forschungsgeleitetes Wirkmodell

Die zuvor beschriebenen theoretischen Überlegungen zum Zusammenhang der Konstrukte Arbeitszufriedenheit, Lebenszufriedenheit und subjektives Wohlbefinden finden ihren Ausdruck in einem dieser Arbeit zugrunde gelegten Wirkmodell (siehe Abb. 1). In diesem Modell wird der Versuch unternommen, sowohl die dargestellten arbeits- und organisationspsychologischen Ergebnisse aus der Normalbevölkerung als auch die Befunde aus dem Arbeitskontext bei Menschen mit Behinderung zu integrieren.

Innerhalb des Modells wird davon ausgegangen, dass neben verschiedenen Faktoren, wie beispielsweise Partnerschaft oder Freizeit, die Arbeitszufriedenheit einen wesentlichen Anteil an der Lebenszufriedenheit eines Menschen hat. In Anlehnung an einen Befund zu Einflussgrößen bezüglich der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit geistiger Behinderung (Akkermann et al., 2014) sowie Befunden aus der arbeitspsychologischen Forschung (Judge, Piccolo & Ilies, 2004; Dulebohn, Bommer, Liden, Brouer & Ferris, 2012; Lehmann-Willenbrock & Kauffeld, 2010; Wilkin, 2013) wird im vorliegenden Modell von sechs Faktoren ausgegangen, anhand derer sich die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderung beschreiben lässt. Es handelt sich dabei um soziale Beziehungen am Arbeitsplatz, soziale Unterstützung, Anerkennung, Arbeitstätigkeit, Arbeitsbedingungen und Handlungsspielraum. Die Lebenszufriedenheit hat

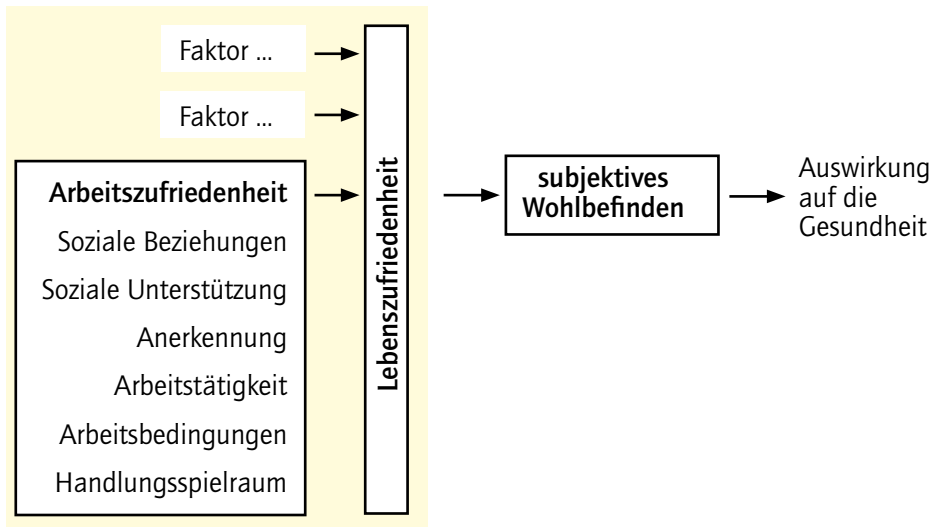


Abb. 1: Wirkmodell

als kognitive Komponente des subjektiven Wohlbefindens (Diener, 1984) wiederum eine direkte Wirkung auf das subjektive Wohlbefinden. Und letztlich hat das subjektive Wohlbefinden eine Wirkung auf die Gesundheit von Menschen (Diener & Chan, 2011).

1.6 Fragestellung und Hypothesen

In Bezug auf den aktuellen Forschungsstand im Bereich der beruflichen Rehabilitation sowie die zuvor dargestellten theoretischen Überlegungen widmet sich diese Arbeit den folgenden Fragestellungen: Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und 1. der Lebenszufriedenheit sowie 2. dem subjektiven Wohlbefinden der behinderten Beschäftigten der LWB? Vor dem Hintergrund der Forschungsergebnisse bei Menschen ohne Behinderung (z. B. Wright & Cropanzano, 2000; Rain, Lane & Steiner, 1991) wird davon ausgegangen, dass die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB einen positiven Einfluss auf ihre Lebenszufriedenheit und ihr subjektives Wohlbefinden hat. Die sich daraus ergebenden Hypothesen (H) lauten: Je höher die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB, desto höher ist ihre Lebenszufriedenheit (H1). Je höher die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB, desto höher ist ihr subjektives Wohlbefinden (H2).

Außerdem soll explorativ überprüft werden, ob es einen Unterschied in der Arbeitszufriedenheit zwischen den elf Arbeitsbereichen der LWB gibt. Bei bestehenden Unterschieden in der Arbeitszufriedenheit zwischen den elf Arbeitsbereichen können in

einem weiteren Schritt Faktoren identifiziert werden, hinsichtlich derer sich die Arbeitsbereiche unterscheiden (z. B. Arbeitstätigkeit, Arbeitsbedingungen, Verhältnis zu Kollegen oder Gruppenleitern, soziale Unterstützung).

Die Arbeit in der LWB ist durch einen sehr engen Kontakt zwischen den Beschäftigten und ihren zuständigen Gruppenleitern gekennzeichnet (siehe § 9 WVO). Zusätzlich werden die Beschäftigten vom Sozialdienst der LWB betreut. Für die individuelle Förderung und Betreuung der Beschäftigten ist es daher wünschenswert, dass die Gruppenleiter und Sozialarbeiter die arbeitsbezogenen Vorlieben der Beschäftigten kennen und deren Arbeitszufriedenheit einschätzen können. Aus diesem Grund sollen die jeweils zuständigen Gruppenleiter und Sozialarbeiter zur Arbeitszufriedenheit der zu untersuchenden Beschäftigten befragt werden. Die dabei zu prüfenden Hypothesen (H) lauten: Es gibt einen Zusammenhang zwischen der Selbst- und der Fremdbeurteilung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten mit ihren Gruppenleitern (H3) und ihren Sozialarbeitern (H4). Zusätzlich zur Überprüfung dieser Annahme dient die Befragung der Gruppenleiter und Sozialarbeiter einem weiteren Informationsgewinn sowie der Überprüfung einzelner Faktoren der Arbeitszufriedenheit (z. B. Handlungsspielraum).

Zusätzlich zur Prüfung dieser Hypothesen verfolgt diese Arbeit weitere konkrete Ziele. Ausgehend vom IST-Zustand der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB wird mittels einer Inhaltsanalyse (Mayring, 2003) untersucht, welche Faktoren die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten in der LWB maßgeblich beeinflussen. Aus diesen Faktoren sollen Handlungsansätze identifiziert werden, die zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten in der LWB beitragen können.

Neben der Prüfung der Zusammenhänge der Arbeitszufriedenheit mit den einzelnen Faktoren der Arbeitszufriedenheit (siehe unten) wird innerhalb dieser Untersuchung davon ausgegangen, dass auch Zusammenhänge zwischen einzelnen Faktoren der Arbeitszufriedenheit bestehen. In Anlehnung an die von Pohl (2011) beschriebene Bedeutung der LWB für viele Beschäftigte als einen zentralen Ort der sozialen Einbindung, widmet sich eine Fragestellung dieser Untersuchung den Faktoren der Arbeitszufriedenheit, die sich aus einem zwischenmenschlichen Umgang ergeben. Dabei wird das Zusammenspiel des Faktors soziale Beziehungen mit den Faktoren Anerkennung und soziale Unterstützung betrachtet. Die Hypothesen (H), die hierbei geprüft werden sollen, lauten: Es besteht ein Zusammenhang zwischen den sozialen Beziehungen der Beschäftigten der LWB und 1. der sozialen Unterstützung, die sie durch andere Beschäftigte sowie die Gruppenleiter und Sozialarbeiter erhalten (H5) sowie 2. der Anerkennung, die sie von den Gruppenleitern erfahren (H6).

Weiterhin soll das zugrundeliegende Wirkmodell hinsichtlich der untergeordneten Faktoren der Arbeitszufriedenheit überprüft werden. Dabei wird die Überprüfung der

ermittelten Faktoren in Abhängigkeit ihrer Aussagekraft und Informationsstärke erfolgen, so wie es das methodische Vorgehen einer Inhaltsanalyse vorsieht. In diesem Bezugsrahmen wird davon ausgegangen, dass die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten in der LWB im Zusammenhang mit den im Wirkmodell angenommenen Faktoren der Arbeitszufriedenheit steht, wie dieser auch innerhalb der Literatur beschrieben wird (z. B. Judge, Piccolo & Ilies, 2004; Dulebohn, Bommer, Liden, Brouer & Ferris, 2012; Lehmann-Willenbrock & Kauffeld, 2010; Wilkin, 2013). Die Hypothesen (H), die sich hieraus ableiten, lauten: Die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB steht in einem Zusammenhang mit

- den sozialen Beziehungen der Beschäftigten an ihrem Arbeitsplatz (H7),
- der sozialen Unterstützung der Beschäftigten bei der Arbeit (H8),
- der Anerkennung, welche die Beschäftigten am Arbeitsplatz erhalten (H9),
- der Arbeitstätigkeit (H10),
- den Arbeitsbedingungen (H11),
- dem Handlungsspielraum, den die Beschäftigten bei der Ausführung ihrer Arbeit haben (H12).

Insgesamt können die Zusammenhänge der einzelnen Faktoren mit der Arbeitszufriedenheit sowie die Zusammenhänge zwischen den Faktoren selbst zum einen Aufschluss über die Bedeutung der Faktoren bezüglich der Arbeitszufriedenheit geben und andererseits Hinweise dafür liefern, an welcher Stelle Veränderungen zur Verbesserung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB ansetzen können. Im anschließenden Methodenteil wird die Vorgehensweise zur Beantwortung der Fragestellung dieser Untersuchung dargestellt.

2 Methoden

Im folgenden Kapitel wird das methodische Vorgehen der Untersuchung geschildert. Hierfür werden zunächst die Stichprobe und das zugrundeliegende Material beschrieben. Anschließend erfolgt die Beschreibung der Testung und der Datenauswertung.

2.1 Stichprobenbeschreibung

Zur Untersuchung der Fragestellung wurden 110 Beschäftigte mit Behinderung der LWB querschnittlich in Form eines Pilotprojektes untersucht. Aus den elf Abteilungen der LWB nahmen jeweils zehn Beschäftigte teil. Es wurden 44 Frauen (40%) und 66 Männer (60%) befragt. Das Durchschnittsalter der Stichprobe lag bei 38 Jahren ($SD = 10.42$).

Die konkrete Auswahl der Stichprobe fand auf Grundlage eines globalen Urteils der Sozialarbeiter der LWB statt. Diese haben die Beschäftigten nach subjektiver Einschätzung der Fähigkeiten und des Reflexions- und Ausdrucksvermögens der Beschäftigten ausgewählt. Dies war eine wichtige Voraussetzung für die Teilnahme an der Studie, um zu gewährleisten, dass die Fragen beantwortet werden können. Die Teilnahme an der Befragung erfolgte freiwillig. Eine weitere Voraussetzung zur Teilnahme war die Vorlage einer Einwilligung durch den Beschäftigten beziehungsweise dessen gesetzlichen Vertreters.

Weiterhin wurden auch die jeweils zuständigen Gruppenleiter ($n = 27$) und Sozialarbeiter ($n = 6$) der untersuchten Beschäftigten befragt.

2.2 Material

Die Befragung der gesamten Stichprobe, also der Beschäftigten mit Behinderung und deren Gruppenleiter und Sozialarbeiter, erfolgte sowohl mit quantitativen als auch mit qualitativen Methoden.

Innerhalb einer quantitativen Befragung der Beschäftigten zur Messung der Konstrukte Arbeitszufriedenheit, Lebenszufriedenheit und Wohlbefinden wurden insgesamt drei Fragebögen verwendet. Im deutschsprachigen Raum liegen keine veröffentlichten und adäquaten Instrumente zur Erfassung dieser drei Konstrukte, die speziell für die Befragung von Menschen mit Behinderung entwickelt wurden, vor (vgl. Brouër & Sauer, o. D.;

Dworschak, Weber & Weithaler, 2010; Rechberg, Hinkl, König & Maiwald, 2010). Aus diesem Grund wurden Fragebögen für Menschen ohne Behinderung verwendet, wobei die Auswahl der Instrumente vor allem nach ihrem Umfang erfolgte. Aufgrund der zum Teil eingeschränkten Konzentrationsfähigkeit von Menschen mit Behinderung sollten die Fragebögen das entsprechende Konstrukt mit möglichst wenigen Fragen, aber dennoch reliabel und valide erheben. Zudem wurden die ausgewählten Fragebögen zusammen mit einem Expertenteam, bestehend aus der Leitung des Sozialdienstes und einer Sozialarbeiterin der LWB, an die Zielgruppe angepasst. Hierzu wurden einige Fragen umformuliert oder entfernt. Zusätzlich wurden die Antwortskalen an die Zielgruppe angepasst. Dabei legte die Leitung des Sozialdienstes Wert darauf, dass den Beschäftigten die Antwortmöglichkeiten mit Smileys bzw. einer Torte visuell verdeutlicht werden (für eine nähere Beschreibung siehe 2.2.1 bis 2.2.3). Diese Visualisierung sollte die Verständlichkeit erleichtern. Weiterhin sollten die Beschäftigten die Möglichkeit haben, einen Schieber zu betätigen, um ihre jeweilige Antwortauswahl manuell einzustellen. Hierfür wurde eine Holzleiste mit Schiebemöglichkeit eigens konstruiert (siehe Anhang E). Die manuelle Betätigung sollte den Beschäftigten Sicherheit bei ihrer Ausdrucksmöglichkeit vermitteln, da nach Aussagen der Leitung des Sozialdienstes der LWB ihre verbale Ausdrucksfähigkeit zum Teil eingeschränkt wäre. Weiterhin diene die Vielfalt der Antwortmöglichkeiten dem Erhalt der Konzentration.

Zusätzlich zu den drei Fragebögen erfolgte eine qualitative Befragung der Beschäftigten mittels eines halbstandardisierten Interviews, in welchem ihnen zu einzelnen Faktoren der Arbeitszufriedenheit offene Fragen gestellt wurden.

Eine Fremdbeurteilung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten fand über die Befragung der zuständigen Gruppenleiter und Sozialarbeiter statt. Mittels eines Fragebogens, bestehend aus geschlossenen Fragen (quantitativ) sowie einer offenen Frage (qualitativ), konnten die Gruppenleiter und Sozialarbeiter Angaben zu einzelnen Faktoren der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten machen.

Im Folgenden wird das Material vorgestellt, das für die Befragung der Beschäftigten mit Behinderung verwendet wurde.

2.2.1 Fragebogen zur Arbeitszufriedenheit

Zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit wurden den Beschäftigten insgesamt acht Fragen vorgelesen, welche sich an die Kurzskala der *Skala zur Messung der Arbeitszufriedenheit* (SAZ; Fischer & Lück, 1972) anlehnten. Die SAZ weist insgesamt eine gute Reliabilität von $r_{tt} = .87$ bis $r_{tt} = .96$ auf (für weitere Angaben zu den Gütekriterien vgl. Fischer & Lück, 2014). Die Kurzskala der SAZ besteht aus den acht trennschärfsten Items der Langversion.

Die Kurzsкала der SAZ wurde an das kognitive Niveau der Zielgruppe angepasst, indem Fragen vereinfacht und umformuliert wurden (siehe Anhang B). So wurde beispielsweise die Frage „Gibt Ihnen Ihre Arbeit genügend Möglichkeiten, Ihre Fähigkeiten zu gebrauchen?“ abgewandelt in „Können Sie bei der Arbeit das tun, was sie gut können?“ Des Weiteren wurden die Fragen an die Gegebenheiten der Beruflichen Rehabilitation angepasst, indem beispielsweise eine Frage zu Aufstiegsmöglichkeiten entfernt wurde. Diese wurde ersetzt durch die Frage aus der Langversion der SAZ „Sind Sie mit der Gerechtigkeit Ihres Vorgesetzten zufrieden?“, wobei „Ihres Vorgesetzten“ durch „Ihres Gruppenleiters“ ersetzt wurde. Die Einbeziehung dieser Frage begründet sich aus dem Umstand, dass die Zusammenarbeit zwischen den Gruppenleitern und den behinderten Beschäftigten in der LWB sehr eng ist und daher angenommen werden kann, dass dieses Verhältnis ebenfalls die Arbeitszufriedenheit beeinflusst.

Alle Items der SAZ wurden mit Hilfe einer fünfstufigen Likert-Skala beantwortet. Die Antwortmöglichkeiten unterschieden sich bei den Items. Bei der Aussage „Ich habe richtig Freude bei der Arbeit“ standen den Testpersonen beispielsweise die Antwortmöglichkeiten (1) „falsch“, (2) „ziemlich falsch“, (3) „weder richtig noch falsch“, (4) „ziemlich richtig“ und (5) „richtig“ zur Verfügung. Um den Beschäftigten die Antwortmöglichkeiten zu verdeutlichen, wurde mit dem selbstkonstruierten Schieber gearbeitet. So konnten sie den jeweiligen Aussagen entweder zustimmen, indem sie den Pfeil in Richtung eines lächelnden Smileys schoben, oder ablehnen in Richtung eines wütenden Smileys. Für die mittlere Antwortkategorie stand noch ein neutrales Smiley zur Verfügung. Die zweite Antwortmöglichkeit befand sich auf dem Schieber zwischen dem wütenden und dem neutralen Smiley und die vierte Antwortmöglichkeit entsprechend zwischen dem neutralen und dem lächelnden Smiley. Den Beschäftigten wurde erläutert und vorgemacht, dass sie jeweils auch die Positionen zwischen den Smileys individuell wählen können, wenn sie sich nicht zwischen zwei Smileys entscheiden können. Die Markierung der Skala war dabei jedoch nur für den Testleiter auf der Rückseite des Schiebers sichtbar, und er notierte diejenige Antwort, die am nächsten an einer Markierung war. Bei einer nicht eindeutigen Antwort wurde noch mal nachgefragt, an welcher Position der Schieber passender erscheint.

2.2.2 Fragebogen zur Lebenszufriedenheit

Um die Lebenszufriedenheit der Beschäftigten zu erfassen, wurde auf die deutsche Version der *Satisfaction with Life Scale* (SWLS; Schumacher, 2003) zurückgegriffen. Die SWLS ist weltweit das am häufigsten verwendete Verfahren zur Messung der Lebenszufriedenheit. Die deutsche Version wurde an einer repräsentativen Stichprobe normiert (Glaesmer, Grande, Braehler & Roth, 2011) und besteht insgesamt aus fünf Fragen.

Die SWLS wurde an die Stichprobe angepasst, indem die Fragen vereinfacht wurden (siehe Anhang C). So wurde zum Beispiel die Aussage „In den meisten Bereichen entspricht mein Leben meinen Idealvorstellungen“ abgewandelt in die Aussage „In den meisten Bereichen entspricht mein Leben meinen Wünschen“. Anstelle der ursprünglichen fünf Fragen wurden den Beschäftigten sieben vorgelesen. Zur besseren Verständlichkeit für die Beschäftigten wurden aus der letzten Aussage des Fragebogens („Meine Lebensbedingungen sind ausgezeichnet“) drei separate Aussagen gemacht („So wie ich (1) wohne (2) arbeite (3) lebe, ist es ausgezeichnet“).

Auch bei diesem Fragebogen konnten die Befragten den Schieber als Hilfe zur Beantwortung der Fragen benutzen. Innerhalb einer siebenstufigen Likert-Skala konnten sie ihre Zustimmung bzw. Ablehnung zum Ausdruck bringen. Dabei standen ihnen die Antwortmöglichkeiten (1) „trifft überhaupt nicht zu“, (2) „trifft nicht zu“, (3) „trifft eher nicht zu“, (4) „teils/teils“, (5) „trifft eher zu“, (6) „trifft zu“ und (7) „trifft vollständig zu“ zur Verfügung. Wie bei dem Fragebogen zur Arbeitszufriedenheit befand sich die erste Antwortmöglichkeit bei dem Schieber auf der Position des wütenden Smileys, die letzte auf der Position des lächelnden Smileys und die mittlere auf der Position des neutralen Smileys. Nun konnten jedoch zwischen diesen Smileys jeweils zwei zusätzliche Positionen gewählt werden, nämlich für die zweite und dritte bzw. für die fünfte und sechste Antwortmöglichkeit. Auch diese Antwortmöglichkeiten wurden den Beschäftigten spezifisch erläutert und vorgemacht, und die Markierung war nur für die Testleiter sichtbar. Die Umsetzung dieser Feindifferenzierung hing von der jeweiligen kognitiven Fähigkeit der Testperson ab. Bei einem zögerlichen Antwortverhalten wurden die Antwortmöglichkeiten bei jeder Frage wiederholt.

2.2.3 Fragebogen zum Wohlbefinden

Zur Erfassung des Wohlbefindens der Beschäftigten diente der *WHO-5-Fragebogen zum Wohlbefinden* (WHO, 1998). Dieses aus fünf Fragen bestehende Instrument ist ein Selbstbeurteilungsverfahren, das mittlerweile in 20 Sprachen übersetzt und anhand einer repräsentativen deutschen Stichprobe normiert wurde (Brähler, Mühlan, Albani & Schmidt, 2007).

Die Befragten werden in diesem Fragebogen gebeten, Aussagen zu ihrem Wohlbefinden zu beurteilen (siehe Anhang D). Die Aussagen beziehen sich jeweils auf die vergangenen zwei Wochen, wie beispielsweise „In den letzten zwei Wochen war ich froh und guter Laune“.

Im *WHO-5-Fragebogen* wurde bei den Fragen nur eine Formulierung angepasst („voller Energie“ statt „energisch“). Bezüglich des sechsstufigen Antwortformats wurden zum besseren Verständnis Tortenbilder konstruiert (siehe Anhang F). Diese sollten den

zeitlichen Aspekt der Antworten erfassen und wurden den Beschäftigten ausgedrückt vorgelegt. Dabei symbolisierte beispielsweise die ganze Torte die Antwortmöglichkeit „Die ganze Zeit“ und der leere Teller die Antwortmöglichkeit „Zu keinem Zeitpunkt“. Dieses Antwortformat wurde von den Beschäftigten sehr gut verstanden.

2.2.4 Offene Fragen an die Beschäftigten mit Behinderung

Da es sich in vorangegangenen Untersuchungen (Gugler, 2015; Tresch, 2015) als informativ erwiesen hat, den Beschäftigten, zusätzlich zu den standardisierten Instrumenten, offene Fragen in Form eines halbstandardisierten Interviews zu stellen, wurde diese Art der Erhebung zusätzlich genutzt.

Hierzu wurden insgesamt 13 Fragen formuliert (siehe Anhang G). Die Fragen orientieren sich inhaltlich an Befunden, die sich innerhalb der Arbeitspsychologie (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001; Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990; Siegrist, 1996) oder in Studien zur Arbeitszufriedenheit von Beschäftigten mit Behinderung (Akkermann, Janssen, Kef, Meininger, 2014; Flores, Jenaro, Begona Orgaz & Martin, 2010) als relevant ergeben haben. Den Beschäftigten wurden zu folgenden fünf Faktoren Fragen gestellt: soziale Beziehungen, soziale Unterstützung, Anerkennung, Arbeitstätigkeit und Arbeitsbedingungen (vgl. Wirkmodell).

Um zu erfahren, wie die Beschäftigten ihre *sozialen Beziehungen* am Arbeitsplatz erleben, wurden sie gefragt, wie sie sich mit ihren Kollegen, ihren Gruppenleitern und ihrem Sozialarbeiter verstehen. Die Frage danach, ob die Beschäftigten bei ihrer Arbeit *Unterstützung* erfahren, wurde mit Hilfe von drei Fragen ermittelt: „Werden Sie von (1) Ihren Kollegen, (2) Ihrem Gruppenleiter, (3) Ihrem Sozialarbeiter unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?“ Mit der Frage, ob die Beschäftigten von ihrem Gruppenleiter für ihre Leistungen gelobt werden, sollte die erlebte *Anerkennung* erfasst werden. Weiterhin wurden die Beschäftigten nach ihrer *Arbeitstätigkeit* gefragt, indem sie berichten konnten, welche Dinge sie an ihren Arbeitsaufgaben besonders gut finden und welche ihnen nicht gut gefallen. Schließlich konnten auch die einzelnen *Bedingungen der Arbeit* bewertet werden, indem die Beschäftigten zu verschiedenen Aspekten ihres Arbeitsplatzes (z. B. Tisch, Stuhl, Beleuchtung) und ihres Arbeitsstandortes (z. B. Essensraum, Garderobe, Pausenraum) Aussagen machen konnten.

Zum Abschluss der Befragung hatten die Beschäftigten die Möglichkeit, Gründe zu nennen, weshalb sie gerne zur Arbeit kommen. Außerdem konnten sie mit Hilfe des Schiebers die Werkstatt innerhalb einer neunstufigen Likert-Skala bewerten. Diese Feindifferenzierung machte es möglich, dass die Beschäftigten nur geringe Abzüge machen konnten, wenn sie im Großen und Ganzen sehr zufrieden mit der Werkstatt waren, aber dennoch auch Aspekte fanden, mit denen sie unzufrieden waren (z. B. die

Sauberkeit der Toiletten). Weiterhin konnten sie Dinge von sich aus ansprechen, ohne danach gefragt zu werden.

Die Beschäftigten hatten bei allen genannten Fragen die Möglichkeit, offen zu berichten. Im Falle eines sehr knappen Antwortverhaltens seitens der Beschäftigten wurde individuell auf den jeweiligen Beschäftigten eingegangen, indem die Fragen weiter ausgebaut oder anschaulicher anhand von Beispielen formuliert wurden. Insgesamt verlief die Befragung sehr gut. Die Beschäftigten waren sehr interessiert und motiviert. Das Verständnis sowie die Ausdrucks- und Reflexionsfähigkeit variierten stark zwischen den Testpersonen. Der Großteil der Befragten hat die Fragen jedoch gut verstanden und konnte informative Antworten geben.

2.2.5 Befragung der Gruppenleiter und Sozialarbeiter

Eine Fremdbeurteilung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten erfolgte durch die jeweils zuständigen Gruppenleiter und Sozialarbeiter. Dabei sollten sie sechs geschlossene und eine offene Frage beantworten (s. Anhang H).

Die geschlossenen Fragen beziehen sich jeweils auf die Beschäftigten und lassen sich drei Faktoren zuordnen: (1) der Arbeitszufriedenheit und dem Wohlbefinden, (2) den sozialen Beziehungen sowie (3) dem subjektiven Handlungsspielraum.

Um die *Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden* der Beschäftigten einschätzen zu können, wurde beispielsweise gefragt: „Ist der Beschäftigte in diesem Bereich mit seiner Arbeit zufrieden?“ Mit der Frage „Haben Sie den Eindruck, dass der Beschäftigte sich gut mit seinen Kollegen versteht?“ wurden Aspekte *sozialer Beziehungen* erhoben. Das Konstrukt des *subjektiven Handlungsspielraums* wurde nicht bei den behinderten Beschäftigten, sondern bei den Gruppenleitern und Sozialarbeitern untersucht. Hierzu wurden drei Fragen vorgelegt: „Nutzt der Beschäftigte die Möglichkeit (1) seine Arbeit selbst auszuwählen, (2) eigene Ideen einzubringen, (3) sich weiter zu entwickeln?“

Die geschlossenen Fragen sollten auf einer vierstufigen Likert-Skala beantwortet werden. Die Antwortmöglichkeiten unterschieden sich bei den verschiedenen Items. So konnte die erste Frage beispielsweise mit (1) „sehr zufrieden“, (2) „eher zufrieden“, (3) „eher unzufrieden“ oder (4) „sehr unzufrieden“ beantwortet werden. Auf eine mittlere Antwortmöglichkeit wurde hier bewusst verzichtet, damit die Gruppenleiter eine klare Entscheidung zwischen der Zufriedenheit versus der Unzufriedenheit treffen mussten. Damit sollte die Gefahr der Tendenz zur Mitte aufgrund von geringer Offenheit oder mangelnder Motivation verhindert werden (vgl. Rost, Carstensen & Davier, 1999). Abschließend hatten die Gruppenleiter und Sozialarbeiter die Möglichkeit, Aspekte zur Arbeitszufriedenheit des Beschäftigten zu erwähnen, die sie persönlich als relevant einstufte, nach denen sie jedoch nicht explizit gefragt wurden.

2.3 Durchführung

Im August 2015 wurde eine Pilottestung mit drei Beschäftigten der LWB durchgeführt. Damit sollte überprüft werden, ob der zeitliche Rahmen von ca. 30 Minuten pro Befragung eingehalten werden kann und ob das Material verständlich ist. Die ausgewählten Beschäftigten sollten nach Auskunft der Sozialarbeiter der LWB über die durchschnittlichen geistigen Fähigkeiten der Beschäftigten mit Behinderung verfügen, die für die Untersuchung in Frage kamen. Da die Pilottestung erfolgreich verlief, wurde die Testung wie geplant realisiert.

Von Anfang September bis Mitte Oktober 2015 wurden die Beschäftigten befragt. Bei jeder Testung erfolgte die Befragung zunächst anhand der drei Fragebögen. Dabei wurde der Fragebogen zur Arbeitszufriedenheit an die erste Stelle gesetzt, weil die Arbeitszufriedenheit das zentrale Konstrukt der vorliegenden Arbeit darstellt und damit zu rechnen ist, dass am Anfang die Konzentrationsfähigkeit und Motivation noch am höchsten ist. Es folgte der Fragebogen zur Lebenszufriedenheit und anschließend der Fragebogen zum Wohlbefinden. Da der Fragebogen zum Wohlbefinden ein anderes Antwortformat vorweist als der Fragebogen zur Arbeitszufriedenheit und der Fragebogen zur Lebenszufriedenheit, wurde dieser an die dritte Stelle gesetzt, um einem Ermüdungseffekt entgegenzuwirken. Alle Fragen wurden den Beschäftigten vorgelesen und auch die entsprechenden Antwortmöglichkeiten nach jeder Frage genannt. Die Antworten wurden vom Testleiter notiert. Erst nach den Fragebögen wurde das halbstandardisierte Interview durchgeführt, um ebenfalls einem Ermüdungseffekt entgegenzuwirken. Durch die offenen Fragen sollte die Konzentration aufrechterhalten bleiben, da die Beschäftigten nun freier von sich berichten konnten. Die Dauer der Befragung lag insgesamt, je nach Auskunftsbereitschaft, zwischen 15 Minuten und einer Stunde, im Durchschnitt jedoch bei circa 30 Minuten pro Versuchsperson. Es wurde bei der Befragung diese feste Reihenfolge in der Besprechung der Fragebögen eingehalten, um eine Vergleichbarkeit zu gewährleisten und Reihenfolgeeffekte zu vermeiden. Die Befragung fand vormittags zwischen 10 Uhr und 14 Uhr an sieben Standorten der LWB im Bezirk Lichtenberg statt.

Zusätzlich wurde im Zeitraum von Ende September bis Mitte Oktober 2015 die Befragung der zuständigen Gruppenleiter vorgenommen. Die Fremdbeurteilung der Arbeitszufriedenheit eines Beschäftigten dauerte circa fünf bis zehn Minuten. Die befragten Gruppenleiter haben zwischen einem und zehn Beschäftigten beurteilt, je nachdem für wie viele der befragten Beschäftigten der jeweilige Gruppenleiter zuständig war. Einige Gruppenleiter waren sehr motiviert und auskunftsfreudig. Bei anderen war es schwierig einen passenden Zeitpunkt für die Befragung zu finden, und sie schienen etwas unmotiviert. Teilweise hat sich die mangelnde Motivation während des Gesprächs

gelegt, teilweise wurden die Gruppenleiter aber auch ungeduldig. Die Anzahl der zu beurteilenden Beschäftigten hatte auch einen Effekt auf die Auskunftsbereitschaft, sodass die Motivation sank, je mehr Beurteilungen vorgenommen werden sollten. Dabei ist jedoch auch zu erwähnen, dass längere Gespräche nicht zwangsläufig informativer waren, da viele Gruppenleiter auch über Aspekte der Beschäftigten Auskunft gaben, die für die Befragung nicht relevant waren. Die geschlossenen Fragen wurden von allen Gruppenleitern gut verstanden.

Von Anfang Oktober bis Mitte November 2015 hatten die sechs zuständigen Sozialarbeiter die Möglichkeit, den Fragebogen zur Fremdbeurteilung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten selbständig auszufüllen und bei einer Sozialarbeiterin der LWB abzugeben. Jeder Sozialarbeiter beurteilte zwischen zehn und 20 Personen. Auch diese Anzahl hing davon ab, für wie viele befragte Beschäftigte der jeweilige Sozialarbeiter zuständig war. Dabei konnte nicht gesichert werden, wie gut der jeweilige Sozialarbeiter die zu beurteilenden Personen kennt. Für jede einzelne Fremdeinschätzung wurde eine zeitliche Belastung von fünf Minuten kalkuliert. Es kamen alle Fragebögen zurück. Von der Möglichkeit, über weitere Aspekte der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten zu berichten, wurde zum größten Teil nicht Gebrauch gemacht.

2.4 Datenauswertung

Aufgrund der geschlossenen und offenen Fragen lagen sowohl quantitative als auch qualitative Daten zur Auswertung vor. Die Berechnung beider Datenformate erfolgte mit dem *Statistik- und Analyseprogramm Statistical Package for the Social Sciences 23* (SPSS, IBM, Walldorf, Deutschland). Es wurde jeweils eine Irrtumswahrscheinlichkeit von fünf Prozent festgelegt. Im Folgenden werden zunächst die statistischen Verfahren vorgestellt, die zur Auswertung der quantitativen Daten genutzt wurden. Anschließend wird erläutert, wie die qualitativen Daten analysiert wurden.

2.4.1 Quantitative Daten

Zu den quantitativen Daten gehören neben den Fragebögen zur Arbeitszufriedenheit, zur Lebenszufriedenheit und zum Wohlbefinden auch die Fremdbeurteilungsfragebögen zur Arbeitszufriedenheit.

Grundsätzlich wurden für die Berechnungen fehlende Werte durch den Mittelwert der getesteten Stichprobe der jeweiligen Skala ersetzt. Bei dem Fragebogen zur Arbeitszufriedenheit und dem Fragebogen zum Wohlbefinden konnten die Antworten von jeweils einem Probanden nicht mit in die Berechnung einfließen, da die Mehrzahl der Fragen von den jeweiligen Probanden nicht beantwortet wurde. Somit wurden bei diesen beiden Fragebögen nur 109 Fälle ausgewertet.

Beim Fragebogen zur Arbeitszufriedenheit (s. Anhang B) war es notwendig, zwei negativ formulierte Items umzupolen (Frage 2 und 3) und beim Fragebogen zur Lebenszufriedenheit (s. Anhang C) wurde aus den drei Unterfragen (Frage 2a, 2b und 2c) zunächst ein Mittelwert gebildet, bevor alle Werte in einen Gesamtmittelwert einfließen.

Um zu prüfen, ob es einen Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und der Lebenszufriedenheit (H1) sowie dem Wohlbefinden (H2) gibt, wurde aufgrund der Schiefe der Daten und der Verletzung der Normalverteilungsannahme *Kendalls Tau* (1976) herangezogen. Beide Korrelationen wurden bei einer Irrtumswahrscheinlichkeit kleiner als ein Prozent ($p < .01$) getestet. Es wurde einseitig getestet, da ein positiver Zusammenhang postuliert wurde.

Ob es einen Unterschied der Arbeitszufriedenheit in den elf Arbeitsbereichen gibt, wurde mittels einer einfaktoriellen univariaten *Analysis of Variance* (ANOVA) geprüft. Die Arbeitszufriedenheit war dabei die abhängige Variable und der Arbeitsbereich die unabhängige Variable.

Die Prüfung der Übereinstimmung von Selbst- und Fremdbeurteilung der Arbeitszufriedenheit (H3 und H4) erfolgte ebenfalls mit Kendalls Tau. Hierzu wurde der Mittelwert des Fragebogens der Beschäftigten zur Arbeitszufriedenheit (SAZ) mit dem Mittelwert zur Arbeitszufriedenheit aus dem Fragebogen der Gruppenleiter und Sozialarbeiter korreliert. Auch hier wurde einseitig getestet, da ein positiver Zusammenhang postuliert wurde.

2.4.2 Qualitative Daten

Bei den qualitativen Daten handelt es sich um alle offenen Fragen, welche sowohl die Beschäftigten als auch die Gruppenleiter und Sozialarbeiter beantworteten. Die Auswertung dieser Daten erfolgte mit der *Inhaltsanalyse nach Mayring* (2003). Dabei wurden die einzelnen Antworten schrittweise analysiert, indem sie inhaltlich sortiert wurden (zum Beispiel wurden alle Angaben zur störenden Lautstärke zusammengefasst). Auf diese Weise wurde ein Kategoriensystem erarbeitet (bestehend aus zum Beispiel der Kategorie „Lautstärke“), in welches sich alle Antworten einordnen ließen. Um die Reliabilität des Kategoriensystems gemäß Mayring zu überprüfen, wurde die Interraterreliabilität erhoben, indem zwei Kodierer unabhängig voneinander 20% des Materials in das Kategoriensystem einordneten. Als Maß zur Bewertung der Übereinstimmungsgüte diente aufgrund der kategorialen Daten *Cohens Kappa* (1960). Zwischen den Kodierern wurde eine Übereinstimmung von $\kappa = .83$ erreicht. Da dieser Wert in einem sehr guten Bereich liegt, wurde auch für das weitere Material das ursprünglich entwickelte Kategoriensystem angewendet.

Nach Bildung der Kategorien wurden zunächst deren Häufigkeiten berechnet, und in einem weiteren Schritt wurden die Zusammenhänge analysiert, indem Kreuztabellen erstellt wurden. Die Kreuztabellen wurden einem χ^2 -Test unterzogen, um zu ermitteln, ob die Zusammenhänge der Kategorien mehr als nur zufälliger Natur sind.

2.4.3 Zusammenhänge zwischen qualitativen und quantitativen Daten

Zur Prüfung des Zusammenhangs der Faktoren soziale Beziehungen (H7), soziale Unterstützung (H8), Anerkennung (H9), Arbeitstätigkeit (H10), Arbeitsbedingungen (H11) und Handlungsspielraum (H12) mit der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten wurden ausgewählte, mit der Inhaltsanalyse gewonnene Kategorien zunächst z-standardisiert und anschließend eine biseriale Korrelation mit dem ebenfalls z-standardisierten Arbeitszufriedenheitswert aus der quantitativen Datenerhebung herangezogen.

3 Ergebnisse

Zunächst werden die Ergebnisse der *quantitativen Auswertung* zur Überprüfung der Hypothesen H1 bis H4 vorgestellt. Im Anschluss werden die Ergebnisse der *qualitativen Auswertung* berichtet, indem ausgewählte Kategorien und Zusammenhänge zwischen den Kategorien dargestellt werden, um die Hypothesen H5 und H6 zu überprüfen. Abschließend folgt die Prüfung der Hypothesen H7 bis H12, indem die gefundenen *Zusammenhänge von den quantitativen und qualitativen Daten* vorgestellt werden.

3.1 Quantitative Daten

In Bezug auf die Hypothesen H1 und H2 zeigten sich signifikante Zusammenhänge zwischen den Konstrukten. Die Korrelation zwischen der Arbeitszufriedenheit und der Lebenszufriedenheit liegt bei $r = .4$ ($p < .01$) und die Korrelation zwischen der Arbeitszufriedenheit und dem subjektiven Wohlbefinden bei $r = .36$ ($p < .01$). Diese Ergebnisse stützen die Hypothesen: Je höher die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB, desto höher ihre Lebenszufriedenheit (H1) und desto höher ihr subjektives Wohlbefinden (H2). In Tabelle 1 sind die Mittelwerte und Standardabweichungen zur Arbeitszufriedenheit, zur Lebenszufriedenheit und zum Wohlbefinden angegeben. Neben den Rohwerten der getesteten Beschäftigten werden jeweils auch die Rohwerte einer Vergleichsnorm (ohne Behinderung) abgegeben.

Tabelle 1: Mittelwerte (*M*) und Standardabweichungen (*SD*) zur Arbeitszufriedenheit, zur Lebenszufriedenheit und zum subjektiven Wohlbefinden der Beschäftigten (Rohwerte)

Fragebogen	Beschäftigte der LWB <i>M (SD)</i>	Vergleichsnorm <i>M (SD)</i>
Arbeitszufriedenheit	33.86 (5.2)	21.00 (7.00)*
Lebenszufriedenheit	34.35 (6.8)	24.76 (6.13)**
Wohlbefinden	16.82 (5.3)	17.58 (4.97)***

Anmerkung. *Normierungsstichprobe: *Arbeiter* ($N = 88$) (vgl. Fischer & Lück, 2014); **Normierungsstichprobe: *14- bis 24-Jährige* ($N = 302$) (vgl. Glaesmer et al., 2011); ***Normierungsstichprobe: *Gesamtstichprobe* ($N = 2456$) (vgl. Brähler et al., 2007).

Explorativ wurde geprüft, ob es einen Unterschied der Arbeitszufriedenheit in den elf Arbeitsbereichen gibt. Dabei zeigte sich kein signifikanter Haupteffekt des Arbeitsbereiches auf die Arbeitszufriedenheit, $F(10, 98) = 1.54, p = .14$.

Zur Prüfung der Hypothese des Zusammenhanges von der Selbstbeurteilung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten und der Fremdbeurteilung durch die jeweils zuständigen Gruppenleiter (H3) und Sozialarbeiter (H4) wurde eine Korrelation berechnet. Diese lieferte signifikante Ergebnisse. Somit kann die Hypothese beibehalten werden. Auch der Zusammenhang der beiden Fremdbeurteilungen ist signifikant (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2: Korrelationskoeffizienten (Kendalls Tau) der Selbst- und Fremdbeurteilungen der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten

	Selbstbeurteilung	Fremdbeurteilung (Gruppenleiter)	Fremdbeurteilung (Sozialarbeiter)
Selbstbeurteilung	1.0	.15*	.14*
Fremdbeurteilung (Gruppenleiter)	.15*	1.0	.19*
Fremdbeurteilung (Sozialarbeiter)	.14*	.19*	1.0

Anmerkung. * $p < .05$ (einseitig)

3.2 Qualitative Daten

Im Folgenden werden die Ergebnisse der Inhaltsanalyse vorgestellt, indem zunächst ausgewählte Kategorien und dann die Zusammenhänge zwischen den Kategorien beschrieben werden. Hierbei ist zu beachten, dass auch Mehrfachkategorienzuordnungen bei ein und derselben Person vorkommen können. Dies ist durch die Vielschichtigkeit der Antworten zu erklären. So war es beispielsweise möglich, dass eine Person angibt, sich in der Gruppe wohlfühlen und trotzdem auch von Problemen mit anderen berichtet. Da die Beschäftigten zu einzelnen Faktoren der Arbeitszufriedenheit befragt wurden, werden die Ergebnisse thematisch in Bezug auf die Faktoren präsentiert. Anschließend folgen die Ergebnisse aus der offenen Befragung der Gruppenleiter und Sozialarbeiter.

3.2.1 Ergebnisse aus der offenen Befragung der Beschäftigten

Soziale Beziehungen

Auf die Frage „Wie verstehen Sie sich mit Ihren Kollegen?“ konnten 67 % ($N = 74$) der Antworten in die Kategorie „wohlfühlen/gute Arbeitsatmosphäre“ eingeordnet werden. Eine Antwort, welche in diese Kategorie eingeordnet wurde, lautet beispielsweise „Ich wurde gut aufgenommen in der Gruppe“ oder „Ich fühle mich wohl. Man kommt

gut miteinander aus". 48% ($N = 53$) der Antworten konnten der Kategorie „*Probleme mit einzelnen oder mehreren Personen*“ zugeordnet werden. Hier lauten beispielhafte Antworten „*Einer zieht mich richtig runter*“ oder „*Drei bis vier Freunde habe ich, mit dem Rest verstehe ich mich nicht gut*“. In die dritthäufigste Kategorie „*teils/teils*“ wurden 19% ($N = 21$) der Antworten einsortiert, wie beispielsweise „*Manchmal gut und manchmal nicht gut*“ oder „*Mittelwohl*“. Weiterhin konnten noch die Kategorien „*keine Freundschaften*“ ($N = 8$) und „*negative Gruppenatmosphäre*“ ($N = 5$) gebildet werden. Auf die Frage „*Wie verstehen Sie sich mit Ihrem Gruppenleiter?*“ konnten 71% ($N = 78$) der Antworten in die Kategorie „*positiv*“ eingeordnet werden.

Eine Antwort, welche in diese Kategorie eingeordnet wurde, lautet beispielsweise „*Sehr gut. Die sind nett und erklären einem alles*“ oder „*Ziemlich gut. Man kann Spaß machen, man kann alles fragen. Ich kann mit dem Gruppenleiter zufrieden sein*“. Siebzehn Prozent ($N = 19$) der Antworten konnten der Kategorie „*teils/teils*“ zugeordnet werden. Hier lauten beispielhafte Antworten „*Manchmal so und manchmal so*“ oder „*Wenn ich sie nerve hat sie ihre Phase, dann schimpft sie. Sonst ist sie aber nett und lustig*“. In die Kategorie „*negativ*“ wurden 10% ($N = 11$) der Antworten einsortiert, wie beispielsweise „*Er ist nervös und sagt, dass alles schnell gehen muss. Er ist ungeduldig*“ oder „*Nicht so gut, sie ist streng und spricht von oben herab mit uns*“. „*Manchmal fühle ich mich ungerecht behandelt*“. Weiterhin konnte noch die Kategorie „*neutral*“ ($N = 4$) gebildet werden.

Auf die Frage „*Wie verstehen Sie sich mit Ihrem Sozialarbeiter?*“ konnten 72% ($N = 79$) der Antworten in die Kategorie „*sehr gut bis gut*“ eingeordnet werden. Eine Antwort, welche in diese Kategorie eingeordnet wurde, lautet beispielsweise „*Gut. Es gab noch keine Schwierigkeiten*“ oder „*Ausgezeichnet*“. Elf Prozent ($N = 12$) der Antworten konnten der Kategorie „*neutral*“ zugeordnet werden. Hier lauten beispielhafte Antworten „*Ich habe mit ihr nicht viel zu tun*“ oder „*Ich sehe sie eher selten, nur in den Gruppengesprächen*“. In die Kategorie „*negatives Verhältnis*“ wurden 7% ($N = 8$) der Antworten einsortiert, wie beispielsweise „*Geht so, irgendwie ist er mir unsympathisch*“ oder „*Ich bin froh, wenn ich mit der nichts zu tun habe*“. Die gesamten Ergebnisse in Bezug auf die sozialen Beziehungen sind überblicksartig in der Tabelle 3 zusammengefasst.

Tabelle 3: Kategorien der Antworten auf die Fragen zur sozialen Beziehung zu den Kollegen, den Gruppenleitern und dem Sozialarbeiter mit den dazugehörigen Häufigkeiten in Prozent (und dem Stichprobenumfang in Klammern)

Frage	Kategorie	% (N)
„ <i>Wie verstehen Sie sich mit Ihren Kollegen?</i> “	Wohlfühlen/gute Arbeitsatmosphäre	67% ($N = 74$)
	Probleme mit einzelnen oder mehreren Personen	48% ($N = 53$)
	teils/teils	19% ($N = 21$)

Frage	Kategorie	% (N)
<i>„Wie verstehen Sie sich mit Ihrem Gruppenleiter?“</i>	positiv	71 % (N = 78)
	teils/teils	17 % (N = 19)
	negativ	10 % (N = 11)
<i>„Wie verstehen Sie sich mit Ihrem Sozialarbeiter?“</i>	sehr gut bis gut	72 % (N = 79)
	neutral	11 % (N = 12)
	negatives Verhältnis	7 % (N = 8)

Soziale Unterstützung

Auf die Frage *„Wie werden Sie von Ihren Kollegen unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?“* konnten 77 % (N = 85) der Antworten in die Kategorie *„Unterstützung“* eingeordnet werden. Eine Antwort, welche in diese Kategorie eingeordnet wurde, lautet beispielsweise *„Ja, die Kollegen helfen mir immer!“* oder *„Ja, es wird unterstützt, ich kann alle fragen“*. Zwölf Prozent (N = 13) der Antworten konnten der Kategorie *„Gruppenleiter wird vorgezogen“* zugeordnet werden. Hier lauten beispielhafte Antworten *„Ich gehe eher zur Chefin“* oder *„Da würde ich lieber zum Gruppenleiter gehen“*. In die Kategorien *„Ich brauche selten Unterstützung“* und *„Ich unterstütze“* konnten jeweils 6 % (N = 7) der Antworten einsortiert werden.

Auf die Frage *„Wie werden Sie von Ihrem Gruppenleiter unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?“* konnten 87 % (N = 96) der Antworten in die Kategorie *„Unterstützung“* eingeordnet werden. Eine Antwort, welche in diese Kategorie eingeordnet wurde, lautet beispielsweise *„Egal welche Sorgen, ich kann jederzeit hingehen“*. Elf Prozent (N = 12) der Antworten konnten der Kategorie *„eingeschränkte Unterstützung“* zugeordnet werden. Hier lautet eine beispielhafte Antwort: *„Normalerweise sollen wir den Gruppenleiter nicht fragen, aber wenn es wirklich nicht anders geht, dann können wir ihn fragen.“*

Auf die Frage *„Wie werden Sie von Ihrem Sozialarbeiter unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?“* konnten 68 % (N = 75) der Antworten in die Kategorie *„Unterstützung“* eingeordnet werden. Eine Antwort, welche in diese Kategorie eingeordnet wurde, lautet beispielsweise *„Sie hilft mir mit Dingen, mit denen ich nicht klar komme“*. Zwölf Prozent (N = 13) der Antworten konnten der Kategorie *„noch kein Problem gehabt“* zugeordnet werden und 8 % (N = 9) der Kategorie *„weiß ich nicht“*. In die Kategorie *„keine Unterstützung“* konnten 6 % (N = 7) der Antworten einsortiert werden. Hier lautet eine beispielhafte Antwort: *„Bei Problemen gehe ich zum Gruppenleiter. Der Sozialarbeiter würde mir nicht helfen, wenn ich mal ein Problem habe.“* Die gesamten Ergebnisse in Bezug auf die soziale Unterstützung sind überblicksartig in der Tabelle 4 zusammengefasst.

Tabelle 4: Kategorien der Antworten auf die Fragen zur sozialen Unterstützung durch die Kollegen, die Gruppenleiter und den Sozialarbeiter mit den dazugehörigen Häufigkeiten in Prozent (und dem Stichprobenumfang in Klammern)

Frage	Kategorie	% (N)
<i>„Wie werden Sie von Ihren Kollegen unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?“</i>	Unterstützung	77 % (N = 85)
	Gruppenleiter wird vorgezogen	12 % (N = 13)
	Ich brauche selten Unterstützung	6 % (N = 7)
	Ich unterstütze	6 % (N = 7)
<i>„Wie werden Sie von Ihrem Gruppenleiter unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?“</i>	Unterstützung	87 % (N = 96)
	eingeschränkte Unterstützung	11 % (N = 12)
<i>„Wie werden Sie von Ihrem Sozialarbeiter unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?“</i>	Unterstützung	68 % (N = 75)
	noch kein Problem gehabt	12 % (N = 13)
	weiß ich nicht	8 % (N = 9)
	keine Unterstützung	6 % (N = 7)

Anerkennung

Die Antworten auf die Frage *„Werden Sie von Ihrem Gruppenleiter für Ihre Arbeit gelobt?“* konnten drei Kategorien zugeordnet werden. Sechsendsechzig Prozent (N = 72) der Antworten fielen dabei in die Kategorie *„Lob“*, wie beispielsweise die Antwort *„Ja, wenn wir freitags zusammensitzen“*. Einundzwanzig Prozent (N = 23) der Antworten spiegelten wider, dass es *„seltenes Lob“* gibt, wie beispielsweise die Antworten *„Ist auch schon vorgekommen“* oder *„Ganz selten vielleicht“*. Der Kategorie *„kein Lob“* konnten 13 % (N = 14) der Antworten zugeordnet werden. Beispielhafte Antworten lauten *„Nö, is' mir wurscht, ich mach die Arbeit und dann geh ich wieder nach Hause“* oder *„Die Gruppenleiter wissen, dass die Arbeit gut gemacht wurde. Wenn was falsch gemacht wird, wird man darauf aufmerksam gemacht“*. Die gesamten Ergebnisse in Bezug auf die Anerkennung sind überblicksartig in der Tabelle 5 zusammengefasst.

Tabelle 5: Kategorien der Antworten auf die Frage zur Anerkennung durch den Gruppenleiter mit den dazugehörigen Häufigkeiten in Prozent (und dem Stichprobenumfang in Klammern)

Frage	Kategorie	% (N)
<i>„Werden Sie von Ihrem Gruppenleiter für Ihre Arbeit gelobt?“</i>	Lob	66 % (N = 72)
	seltenes Lob	21 % (N = 23)
	kein Lob	13 % (N = 14)

Arbeitstätigkeit

Auf die Frage „Gibt es Dinge bei Ihren Arbeitsaufgaben, die Sie besonders gut finden?“ gaben 52 % ($N = 57$) „spezifische Tätigkeiten“ an, wie beispielsweise „Laub fegen, weil es danach so schön sauber ist“ oder „Große Maschinen haben mich schon immer gereizt“. Neunundzwanzig Prozent ($N = 32$) der Antworten fielen in die Kategorie „Ich mache alles gerne“. Und 20 % ($N = 22$) der Probanden haben konkrete „Arbeitscharakteristika oder -umstände“ genannt, die ihnen an ihrer Arbeit gefallen. Beispielhafte Antworten lauten hier „die Abwechslung“, „die frische Luft“ oder „Aufträge, an denen man länger arbeitet“. Die vierte Kategorie „alles muss gemacht werden“ wurde von 15 % ($N = 16$) der Probanden genannt, wie beispielsweise die Antwort „Man kriegt die Arbeit, die gemacht werden muss. Man muss das machen, auch wenn die Arbeit keinen Spaß macht“.

Auf die Frage „Gibt es Dinge bei Ihren Arbeitsaufgaben, die Ihnen nicht gefallen?“ wurden ebenso wieder in den meisten Fällen „spezifische Tätigkeiten“ angegeben. Neununddreißig Prozent ($N = 43$) nannten hier Antworten wie „Kontakte schrauben“ oder „Akten kontrollieren“. Und auch „Arbeitscharakteristika oder -umstände“ wurden hier wieder genannt. Sechzehn Prozent ($N = 18$) gaben zum Beispiel Antworten wie „Im Stehen arbeiten“. In der dritten Kategorie „Wunsch nach anderen Tätigkeiten“ wurden 11 % ($N = 12$) der Antworten gesammelt, wie beispielsweise „Ich würde gerne die Kaffeetüten kleben, aber ich darf es nicht, weil ich Blasen rein mache“ oder „Ich möchte lieber mehr am PC arbeiten, anstelle nur die Dinger zu zuppeln“. Die gesamten Ergebnisse in Bezug auf die Arbeitstätigkeit sind überblicksartig in der Tabelle 6 zusammengefasst.

Tabelle 6: Kategorien der Antworten auf die Fragen zum Gefallen und Nichtgefallen der Arbeitsaufgaben mit den dazugehörigen Häufigkeiten in Prozent (und dem Stichprobenumfang in Klammern)

Frage	Kategorie	% (N)
„Gibt es Dinge bei Ihren Arbeitsaufgaben, die Sie besonders gut finden?“	spezifische Tätigkeiten	52 % ($N = 57$)
	ich mache alles gerne	29 % ($N = 32$)
	Arbeitscharakteristika oder -umstände	20 % ($N = 22$)
	alles muss gemacht werden	15 % ($N = 16$)
„Gibt es Dinge bei Ihren Arbeitsaufgaben, die Ihnen nicht gefallen?“	spezifische Tätigkeiten	39 % ($N = 43$)
	Arbeitscharakteristika oder -umstände	16 % ($N = 18$)
	Wunsch nach anderen Tätigkeiten	11 % ($N = 12$)

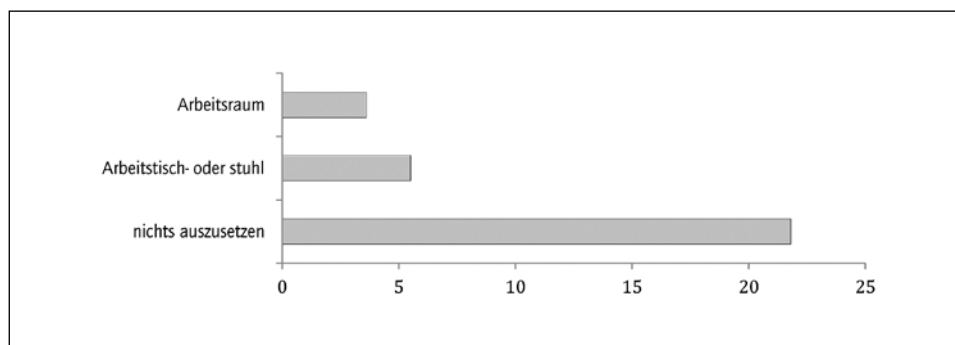


Abb. 2: Kategorien der Antworten auf die Frage „Gibt es Dinge an Ihrem Arbeitsplatz, die Sie besonders gut finden?“ (Angaben in Prozent).

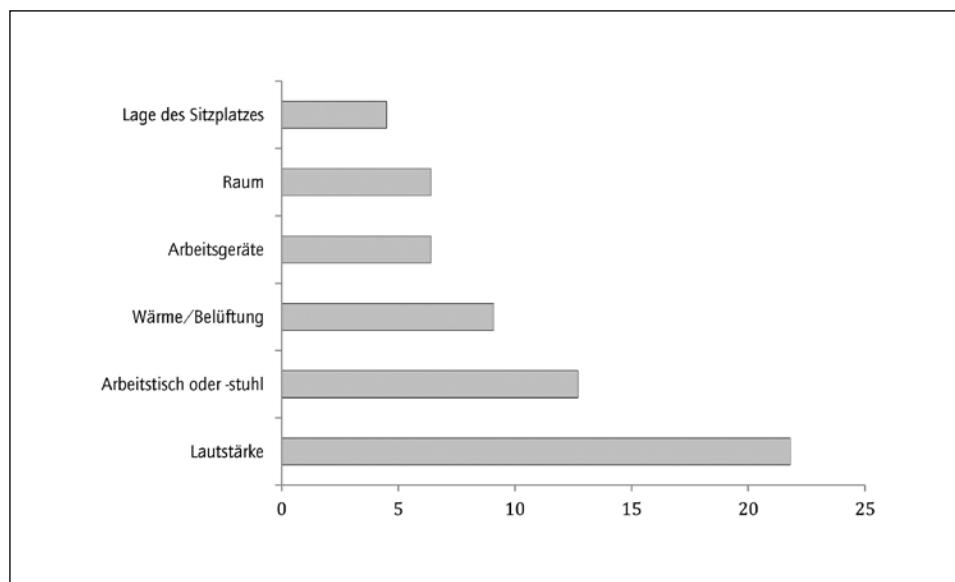


Abb. 3: Kategorien der Antworten auf die Frage „Gibt es Dinge an Ihrem Arbeitsplatz, die Ihnen nicht gefallen?“ (Angaben in Prozent).

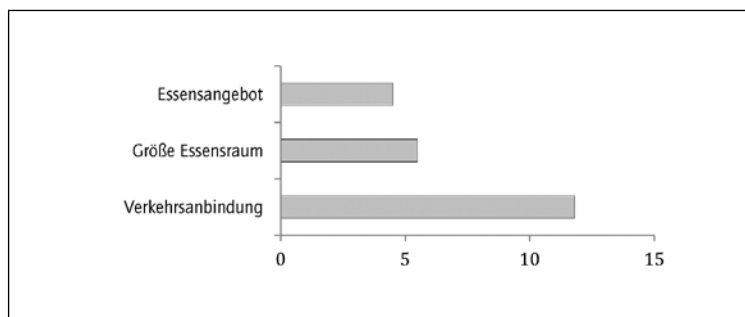


Abb. 4: Kategorien der Antworten auf die Frage „Gibt es Dinge an Ihrem Standort, die Sie besonders gut finden?“ (Angaben in Prozent).

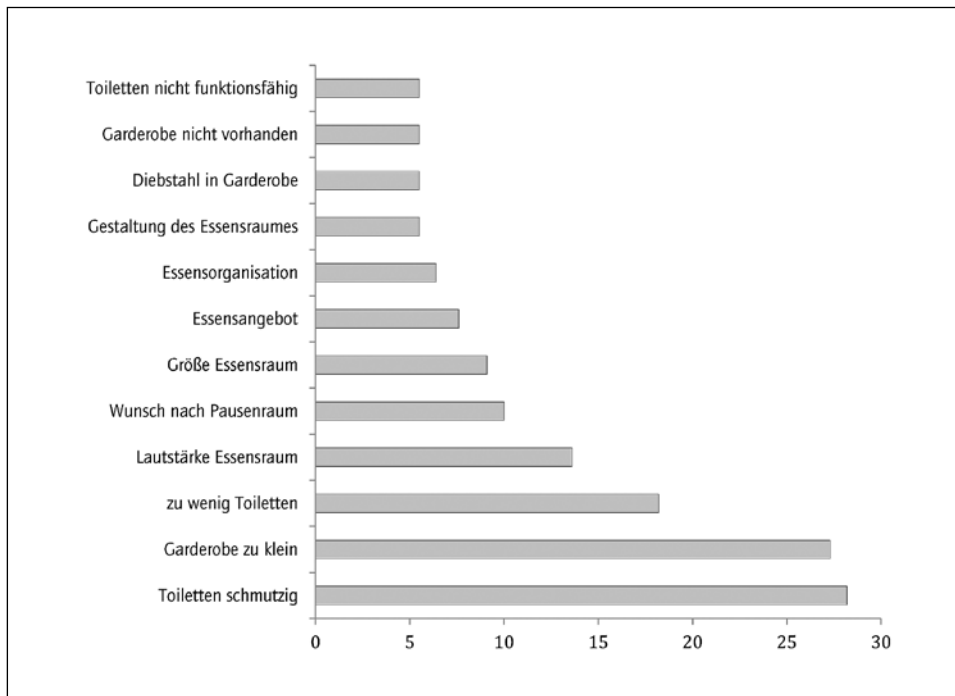


Abb. 5: Kategorien der Antworten auf die Frage „Gibt es Dinge an Ihrem Standort, die Sie besonders bemängeln?“ (Angaben in Prozent).

Arbeitsbedingungen

Die Arbeitsbedingungen wurden thematisiert, indem die Probanden gefragt wurden, was ihnen an ihrem Arbeitsplatz und ihrem Standort jeweils gefällt und nicht gefällt. Die Ergebnisse sind in den Abbildungen 2 bis 5 dargestellt.

Allgemeine Bewertung

Mit den Antworten auf die Frage „Was gefällt Ihnen bei Ihrer Arbeit besonders gut?“ konnten acht Kategorien gebildet werden, welche wiederum den zuvor genannten Faktoren zugeordnet werden konnten (s. Tab. 7).

Unter den Faktor soziale Beziehungen fällt die Kategorie „Arbeitskollegen/sozialer Kontakt“, in welche 35% ($N = 38$) und damit die größte Anzahl an Antworten eingeordnet werden konnte. Hier lautet eine beispielhafte Antwort „Unter Leuten sein. Sonst wäre ich den ganzen Tag zu Hause und hätte gar keinen Kontakt“. Neun Prozent ($N = 10$) der Antworten konnten weiterhin der Kategorie „Arbeitskollegen und Gruppenleiter/Betreuer/Sozialarbeiter“ zugeordnet werden.

Unter den Faktor Arbeitstätigkeit fällt die Kategorie „*Beschäftigung/Arbeit macht Spaß*“, in welche 27 % ($N = 30$) und damit die zweitgrößte Anzahl an Antworten eingeordnet werden konnte. Hier lauten beispielhafte Antworten „Man muss nicht immer nur die Schrankwand angucken, bisschen Beschäftigung“ oder „Allgemein zur Arbeit gehen – ich gehe lieber arbeiten als nur rumzuhängen“. Acht Prozent ($N = 9$) der Antworten konnten weiterhin der Kategorie „*Abwechslung*“ zugeordnet werden.

Unter den Faktor *Arbeitsbedingungen* fällt die Kategorie „*Einrichtung insgesamt*“, in welche 10 % ($N = 11$) und damit die drittgrößte Anzahl an Antworten eingeordnet werden konnte. Hier lautet eine beispielhafte Antwort „Ich bin froh, dass ich die Werkstatt habe. Ein normaler Beruf ginge mit Behinderung nicht“. Sieben Prozent ($N = 8$) der Antworten konnten weiterhin der Kategorie „*wohl fühlen/Arbeitsatmosphäre*“ zugeordnet werden. Und 5 % ($N = 5$) erwähnten das „*Geld verdienen*“ als positiv.

Elf Prozent ($N = 12$) der Probanden konnten keine positiven Aspekte ihrer Arbeit finden und äußerten sich negativ. Antworten wie „Eigentlich nichts, ist doch derselbe Trott alles“ oder „Ich würde lieber noch 'ne Runde schlafen, wenn der Wecker klingelt“ bilden die Kategorie „*negative Bewertung*“. Die gesamten Ergebnisse in Bezug auf die allgemeine Bewertung der Arbeit sind überblicksartig in der Tabelle 7 zusammengefasst.

Tabelle 7: Kategorien der Antworten auf die Frage zur allgemeinen Bewertung der Arbeit mit den dazugehörigen Häufigkeiten in Prozent (und dem Stichprobenumfang in Klammern)

Frage	Kategorie	% (N)
„Was gefällt Ihnen bei Ihrer Arbeit besonders gut?“	Arbeitskollegen/sozialer Kontakt	35 % ($N = 38$)
	Beschäftigung/Arbeit macht Spaß	27 % ($N = 30$)
	negative Bewertung	11 % ($N = 12$)
	Einrichtung insgesamt	10 % ($N = 11$)
	Arbeitskollegen und Gruppenleiter/Betreuer/Sozialarbeiter	9 % ($N = 10$)
	Abwechslung	8 % ($N = 9$)
	Wohlfühlen/Arbeitsatmosphäre	7 % ($N = 8$)
	Geld verdienen	5 % ($N = 5$)

Zusammenhänge zwischen einzelnen Kategorien

Nachdem die Häufigkeiten aller Kategorien berechnet wurden, sollten in einem weiteren Schritt die Zusammenhänge zwischen einzelnen Kategorien der Faktoren *soziale Beziehungen*, *soziale Unterstützung* und *Anerkennung* analysiert werden, um die Hypothesen H5 und H6 zu überprüfen.

Zunächst soll die Hypothese überprüft werden, die besagt, dass es einen Zusammenhang zwischen der *sozialen Beziehung* der Beschäftigten der LWB und der *sozialen Unterstützung* gibt, die sie durch andere Beschäftigte sowie durch ihre Gruppenleiter und Sozialarbeiter erfahren (H5). Dazu wurde zum einen der Zusammenhang zwischen der subjektiv eingeschätzten *Beziehung zum Sozialarbeiter* und der subjektiv eingeschätzten *Unterstützung vom Sozialarbeiter* getestet (s. Tab. 8), indem eine Kreuztabelle aus den Kategorien Verhältnis zum Sozialarbeiter ist „*sehr gut bis gut*“ und „*Unterstützung*“ vom Sozialarbeiter berechnet wurde. Der nachfolgende χ^2 -Test hat ergeben, dass diese beiden Kategorien gemeinsam überzufällig häufig angegeben wurden, $\chi^2 (1, N = 110) = 25.68, p = .000$. Anders verhält es sich mit den Kategorien Verhältnis zum Sozialarbeiter „*sehr gut bis gut*“ und „*keine Unterstützung*“ vom Sozialarbeiter. Diese Kombination wurde erwartungsgerecht nicht überzufällig berichtet, $\chi^2 (1, N = 110) = 3.10, p = .078$ (wobei dieser Wert mit Vorsicht zu interpretieren ist, weil eine Zelle der Kreuztabelle eine erwartete Häufigkeit kleiner 5 hat). Der Zusammenhang zwischen den Kategorien Verhältnis zum Sozialarbeiter „*negativ*“ und „*keine Unterstützung*“ vom Sozialarbeiter ist jedoch signifikant, $\chi^2 (1, N = 110) = 14.04, p = .000$ (eine Zelle hat eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5). Entgegen der Erwartung ist jedoch auch der Zusammenhang zwischen den Kategorien Verhältnis zum Sozialarbeiter „*negativ*“ und „*Unterstützung*“ vom Sozialarbeiter überzufällig häufig angegeben worden, $\chi^2 (1, N = 110) = 12.33, p = .000$ (eine Zelle hat eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5).

Tabelle 8: Zusammenhänge (χ^2 -Werte (1, $N = 110$)) zwischen ausgewählten Kategorien der subjektiv eingeschätzten Beziehung zum Sozialarbeiter und der subjektiv eingeschätzten Unterstützung vom Sozialarbeiter

	Unterstützung vom Sozialarbeiter	
	Unterstützung	keine Unterstützung
Beziehung zum Sozialarbeiter		
sehr gut bis gut	25.68*	3.10
negativ	12.33*	14.04*

Anmerkung. * signifikant bei $p < .05$ (zweiseitig)

Zur weiteren Überprüfung der H5 wurde der Zusammenhang zwischen der subjektiv eingeschätzten *Beziehung zum Gruppenleiter* und der subjektiv eingeschätzten *Unterstützung vom Gruppenleiter* analysiert (s. Tab. 9). Der Großteil der Beschäftigten, bei dem das Verhältnis zum Gruppenleiter „*positiv*“ ist, berichtet auch von erhaltener „*Unterstützung*“ durch den Gruppenleiter, $\chi^2 (1, N = 110) = 6.12, p = .001$ (eine Zelle hat eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5). Kein Zusammenhang konnte jedoch nachgewiesen werden zwischen den Kategorien Verhältnis zum Gruppenleiter „*negativ*“

und „*eingeschränkte Unterstützung*“ vom Gruppenleiter, $\chi^2 (1, N = 110) = 0.67, p = .414$ (eine Zelle hat eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5). Wurde das Verhältnis zum Gruppenleiter als „*teils/teils*“ eingeschätzt, wurde die Unterstützung vom Gruppenleiter wiederum überzufällig häufig als „*eingeschränkt*“ angegeben, $\chi^2 (1, N = 110) = 15.89, p = .000$ (eine Zelle hat eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5). Zwar weisen die Ergebnisse zum Teil Widersprüche auf, aber der Großteil der Ergebnisse spricht für eine Beibehaltung der Hypothese. Bei berichteter Unterstützung vom Sozialarbeiter bzw. Gruppenleiter wird häufiger von einer positiven Beziehung zu diesen Personen berichtet. Von einer eingeschränkten oder keiner Unterstützung wird eher bei einer negativen bzw. teils negativen Beziehung zu den Gruppenleitern bzw. Sozialarbeitern berichtet.

Tabelle 9: Zusammenhänge (χ^2 -Werte ($1, N = 110$)) zwischen ausgewählten Kategorien der subjektiv eingeschätzten Beziehung zum Gruppenleiter und der subjektiv eingeschätzten Unterstützung vom Gruppenleiter

	Unterstützung vom Gruppenleiter	
	Unterstützung	eingeschränkte Unterstützung
Beziehung zum Gruppenleiter		
positiv	6.12*	13,76*
negativ	2.33	0.67
teils/teils	3.82*	15.89*

Anmerkung: *signifikant bei $p < .05$ (zweiseitig)

Weiterhin sollte die Hypothese überprüft werden, dass es einen Zusammenhang zwischen den Faktoren *soziale Beziehung* und *Anerkennung* gibt (H6). Das eindeutigste Ergebnis dieser Fragestellung (s. Tab. 10) zeigt auf, dass ein als „*positiv*“ eingeschätztes Verhältnis zum Gruppenleiter auch mit berichtetem „*Lob*“ vom Gruppenleiter zusammenhängt, $\chi^2 (1, N = 110) = 9.40, p = .002$. Allerdings gibt es auch Beschäftigte, die ihr Verhältnis zum Gruppenleiter ebenso als „*positiv*“ beschreiben und berichten „*kein Lob*“ vom Gruppenleiter zu erhalten, $\chi^2 (1, N = 110) = 13.94, p = .000$ (jedoch hat eine Zelle eine erwartete Häufigkeit kleiner als 5). Ebenso verhält es sich, wenn das Verhältnis zum Gruppenleiter „*negativ*“ beschrieben wird. Diese Kategorie steht sowohl im signifikanten Zusammenhang mit der Kategorie „*kein Lob*“ vom Gruppenleiter, $\chi^2 (1, N = 110) = 19.24, p = .000$. Aber es gibt auch einen Zusammenhang mit der Kategorie „*Lob*“ vom Gruppenleiter, $\chi^2 (1, N = 110) = 4.57, p = .032$ (in beiden Fällen gibt es eine Zelle mit einer erwarteten Häufigkeit kleiner 5). Auch diese Ergebnisse sind insgesamt nicht eindeutig.

Tabelle 10: Zusammenhänge (χ^2 -Werte (1, $N = 110$)) zwischen ausgewählten Kategorien der subjektiv eingeschätzten Beziehung zum Gruppenleiter und der subjektiv eingeschätzten erhaltenen Anerkennung vom Gruppenleiter

	Anerkennung vom Gruppenleiter	
	Lob	kein Lob
Beziehung zum Gruppenleiter		
positiv	9.40*	13.94*
negativ	4.57*	19.24*

Anmerkung: *signifikant bei $p < .05$ (zweiseitig)

3.2.2 Ergebnisse aus der offenen Befragung der Gruppenleiter und Sozialarbeiter

Da der Großteil der Sozialarbeiter die Möglichkeit, offene Fragen zu beantworten, nicht genutzt hat (die Häufigkeiten der Kategorien liegen zwischen einem und maximal sieben Prozent), werden im Folgenden nur die Angaben der Gruppenleiter dargestellt. Das Informationsmaterial, das wiederum aus dem Antwortverhalten der Gruppenleiter gewonnen werden konnte, bestand überwiegend aus nicht relevanten Aspekten was die Faktoren der Arbeitszufriedenheit betrifft. Da überwiegend Persönlichkeitsmerkmale geäußert wurden (z. B.: „Sie ist beleidigt, wenn sie kritisiert wird.“) und diese nicht Bestandteil der vorliegenden Arbeit sind, werden von den Gruppenleitern nur diejenigen Kategorien vorgestellt, die sich auf den Handlungsspielraum beziehen.

Handlungsspielraum

Auf die Frage „Nutzt der/die Beschäftigte die Möglichkeit, seine Arbeit selbst auszuwählen?“ antworteten 14 % ($N = 15$) der Gruppenleiter, dass die „Arbeit delegiert“ wird. Die Eigeninitiative wurde für 12 % ($N = 13$) der Beschäftigten als „hoch“ eingeschätzt und für 9 % ($N = 10$) als „niedrig“. Acht Prozent ($N = 9$) der Beschäftigten würden „gewohnte Tätigkeiten bevorzugen“ und mit 5 % ($N = 5$) der Beschäftigten würde die Arbeit „gemeinsam mit dem Gruppenleiter“ ausgesucht werden.

Auf die Frage „Nutzt der/die Beschäftigte die Möglichkeit sich weiterzuentwickeln?“ wurden 28 % ($N = 31$) der Beschäftigten von ihren Gruppenleitern als „offen für Neues“ eingeschätzt. Sechszwanzig Prozent ($N = 29$) der Beschäftigten hätten bei der LWB „Arbeitskompetenzen entwickelt“ und 7 % ($N = 8$) hätten ihre „sozialen Kompetenzen weiterentwickelt“.

3.3 Zusammenhänge zwischen qualitativen und quantitativen Daten

Um die Hypothesen zum Zusammenhang der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB mit den Faktoren soziale Beziehung (H7), soziale Unterstützung (H8), Anerkennung (H9), Arbeitstätigkeit (H10), Arbeitsbedingungen (H11) und Handlungsspielraum (H12) zu überprüfen, wurde in einem letzten Schritt analysiert, ob einzelne Kategorien aus den übergeordneten Faktoren mit der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten zusammenhängen. Bei der Auswertung lag der Fokus auf Kategorien, welche in ihrer Ausprägung entweder positiv oder negativ sind (d. h. keine mittleren Kategorien wie „teils/teils“). Weiterhin wurde auch auf die Häufigkeit der Kategorien geschaut (Kategorien mit geringen Häufigkeiten wurden weitestgehend vernachlässigt), da bei einer erwarteten Häufigkeit kleiner als fünf die Ergebnisse des χ^2 -Tests ungenau werden.

Im Laufe der Untersuchung hat sich herausgestellt, dass lediglich der Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und den Kategorien aus den Faktoren soziale Beziehung, soziale Unterstützung, Anerkennung und Handlungsspielraum überprüft werden kann. Die Kategorien aus den Faktoren Arbeitstätigkeit und Arbeitsbedingungen stellten sich als sehr spezifisch dar und somit weniger global als ursprünglich angenommen. So wäre es wenig gewinnbringend, einen Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und beispielsweise der Kategorie „Garderobe ist zu klein“ zu überprüfen. Aus diesem Grund wurde auf die Überprüfung der Hypothesen H10 und H11 verzichtet.

Zunächst werden die Ergebnisse zur Überprüfung des Zusammenhangs zwischen der *Arbeitszufriedenheit* der Beschäftigten und ihren *sozialen Beziehungen* vorgestellt (H7). In Bezug auf die Beziehung zu ihren Kollegen zeigte sich ein signifikant positiver Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und der Kategorie „wohl fühlen/gute Arbeitsatmosphäre“ ($r(107) = .39, p < .01$). In einem signifikant negativen Zusammenhang steht die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten mit den Kategorien „negative Gruppenatmosphäre“ ($r(107) = -.39, p < .01$) und „Probleme mit einzelnen oder mehreren Personen“ ($r(107) = -.21, p < .05$). In Bezug auf die Beziehung zu ihren Gruppenleitern steht die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten in einem signifikant positiven Zusammenhang mit einer eingeschätzten „positiven“ Beziehung zu ihren Gruppenleitern ($r(107) = .27, p < .01$) und in einem signifikant negativen Zusammenhang mit einer eingeschätzten „negativen“ Beziehung zu ihren Gruppenleitern ($r(107) = -.32, p < .01$). Bei der Beziehung zu den *Sozialarbeitern* zeigten sich keine signifikanten Zusammenhänge. Weder bei einer Beziehung, die als „sehr gut bis gut“ eingeschätzt wurde ($r(107) = .16, p = .1$) noch bei einem „negativen Verhältnis“ zum Sozialarbeiter ($r(107) = -.13, p = .18$). Insgesamt deuten die Ergebnisse auf eine Beibehaltung der H7 hin. Eine als positiv berichtete soziale Beziehung (zu den Gruppenleitern und Kollegen) steht bei den Beschäftigten der LWB im Zusammenhang mit höheren Arbeitszufriedenheitswerten.

Weiterhin wurde der Zusammenhang zwischen der *Arbeitszufriedenheit* der Beschäftigten und ihrer wahrgenommenen *sozialen Unterstützung* überprüft (H8). In Bezug auf die empfangene Unterstützung von ihren *Kollegen* zeigte sich kein signifikanter Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und der Kategorie „sehr gute Unterstützung“ ($r(107) = .03, p = .75$). Ebenso verhält es sich mit der Unterstützung von den *Gruppenleitern*. Hierbei ist weder der Zusammenhang von der Arbeitszufriedenheit mit der Kategorie „Unterstützung“ signifikant ($r(107) = .03, p = .74$), noch der Zusammenhang mit der Kategorie „eingeschränkte Unterstützung“ ($r(107) = -.08, p = .43$). Und auch in Bezug auf die *Sozialarbeiter* zeigte sich kein signifikanter Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und der berichteten „Unterstützung“ ($r(107) = -.06, p = .53$) bzw. der Kategorie „keine Unterstützung“ ($r(107) = -.06, p = .55$). Somit wird die H8 verworfen. Bei den Beschäftigten der LWB steht die berichtete soziale Unterstützung nicht im Zusammenhang mit deren Arbeitszufriedenheitswerten.

Auch der Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten und der Anerkennung ihrer geleisteten Arbeit durch den Gruppenleiter wurde überprüft (H9). Hierbei zeigten sich wiederum signifikante Zusammenhänge. Die Korrelation mit der Kategorie „Lob“ ist positiv ($r(107) = .19, p < .05$) und die Korrelation mit der Kategorie „kein Lob“ negativ ($r(107) = -.27, p < .01$). Dieses Ergebnis stützt die Hypothese, dass die Anerkennung, welche die Beschäftigten am Arbeitsplatz von ihren Gruppenleitern erhalten, im Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten steht.

Schließlich wurde noch die Hypothese zum Zusammenhang der *Arbeitszufriedenheit* und dem von den Gruppenleitern eingeschätzten *Handlungsspielraum* der Beschäftigten überprüft (H12). Ebenso wie bei der sozialen Unterstützung zeigte sich kein signifikanter Zusammenhang. Weder mit der Kategorie „die Arbeit wird delegiert“ ($r(107) = .10, p = .31$) noch mit der Kategorie „hohe Eigeninitiative“ ($r(107) = -.16, p = .09$). Somit wird die H12 verworfen. Bei den Beschäftigten der LWB steht der fremdeingeschätzte Handlungsspielraum nicht im Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten.

4 Diskussion

Das Ziel der vorliegenden Arbeit war es, den Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und dem subjektiven Wohlbefinden einerseits und der Lebenszufriedenheit andererseits der Beschäftigten der LWB zu untersuchen. Weiterhin sollte exploriert werden, welche Faktoren die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB beeinflussen und welche Maßnahmen zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit ergriffen werden können. Hierzu wurden 110 Beschäftigte sowie deren zuständige Gruppenleiter und Sozialarbeiter querschnittlich mit teils offenen und teils geschlossenen Fragen anhand eines Interviews beziehungsweise schriftlich befragt.

4.1 Zusammenfassung der Ergebnisse

In der statistischen Auswertung der quantitativen Ergebnisse wurden Hinweise identifiziert, welche die zugrundeliegenden Hypothesen H1 und H2 stützen. Demzufolge besteht auf Basis der vorliegenden Daten zwar ein geringer (nach Zöfel, 2003), aber signifikanter positiver Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und der Lebenszufriedenheit (H1) sowie der Arbeitszufriedenheit und dem subjektiven Wohlbefinden (H2). Je höher die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB, desto höher sind auch deren Lebenszufriedenheit und ihr subjektives Wohlbefinden ausgeprägt.

Außerdem zeigen die Ergebnisse, dass sowohl die Arbeitszufriedenheit (vgl. Fischer & Lück, 2014) als auch die Lebenszufriedenheit der Beschäftigten im Vergleich zur Normierungsstichprobe überdurchschnittlich ausgeprägt sind (vgl. Glaesmer et al., 2011). Das Wohlbefinden liegt im Vergleich zur Normierungsstichprobe im durchschnittlichen Bereich (vgl. Brähler et al., 2007).

Weitere Analysen ergaben, dass die Arbeitszufriedenheit der untersuchten Stichprobe nicht von dem Arbeitsbereich abhängig ist, in welchem der Beschäftigte arbeitet. Zwischen den elf in die Studie einbezogenen Arbeitsbereichen zeigte sich kein signifikanter Unterschied in der Arbeitszufriedenheit.

Hinsichtlich der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten zeigte sich ferner ein sehr geringer, aber signifikanter positiver Zusammenhang zwischen der Selbstbeurteilung der Arbeitszufriedenheit und der Beurteilung durch die zuständigen Gruppenleiter

(H3) sowie der Sozialarbeiter (H4). Dies stützt die aufgestellten Hypothesen H3 und H4. Zusätzlich kann ein positiver Zusammenhang zwischen den beiden Fremdbeurteilungen der Gruppenleiter und Sozialarbeiter bezüglich der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB berichtet werden.

Die Auswertung der qualitativen Ergebnisse lässt Schlussfolgerungen darüber zu, durch welche Faktoren sich die Arbeitszufriedenheit bzw. -unzufriedenheit der Beschäftigten der LWB äußert. So kann in Bezug auf die *sozialen Beziehungen* berichtet werden, dass der Großteil der Beschäftigten die Arbeitsatmosphäre untereinander als gut beschreibt und sich auch gut mit den Gruppenleitern und Sozialarbeitern versteht. Trotz der guten Arbeitsatmosphäre spricht circa die Hälfte der Beschäftigten auch von Problemen mit Kollegen. Eine wirkliche Unzufriedenheit mit den Beziehungen zu den Kollegen, Gruppenleitern und Sozialarbeitern besteht jeweils bei etwa einem Zehntel der Beschäftigten.

Die Mehrheit der Beschäftigten fühlt sich sowohl von den Kollegen als auch von den Gruppenleitern und Sozialarbeitern unterstützt, wobei *soziale Unterstützung* durch den Gruppenleiter am häufigsten berichtet wurde und Unterstützung durch Kollegen am zweithäufigsten. Unzufriedenheiten in Bezug auf die soziale Unterstützung bestehen jeweils bei etwa 10%.

Weiterhin zeigen die Ergebnisse, dass die meisten Beschäftigten *Anerkennung* erfahren. Jedoch wird ein Fünftel nur selten gelobt und ein Zehntel der Beschäftigten berichtet, gar nicht gelobt zu werden.

Hinsichtlich der *Arbeitstätigkeit* gibt es bei einem Großteil der Beschäftigten spezifische Tätigkeiten, die gerne ausgeführt werden. Es gibt aber auch Tätigkeiten, die nicht gerne verrichtet werden. Die Angaben zu den Arbeitsumständen zeigen ein ähnliches Bild wie die Angaben zur Arbeitstätigkeit. Die Beschäftigten thematisierten positive Arbeitsumstände häufiger als negative. Bei den Angaben zur Arbeitstätigkeit berichten 10% der Befragten eine Unzufriedenheit.

Bei den Ergebnissen zur Befragung über die *Arbeitsbedingungen* fällt ins Auge, dass die Lautstärke am Arbeitsplatz am häufigsten negativ erwähnt wurde. Daraufhin wurden die Angaben nochmals genauer analysiert und es zeigte sich, dass von den 22% der Beschäftigten, welche die Lautstärke bemängelten, sich etwa zwei Drittel von der Lautstärke der Kollegen und nur ein Drittel von dem Lärm der Maschinen oder den Arbeitsgeräuschen gestört fühlten. Auch in Bezug auf den Standort spielte die Lautstärke eine Rolle. Mehr als jeder Zehnte beschwerte sich über die Lautstärke im Essensraum. Außerdem wurde berichtet, dass es zu wenig Toiletten am Standort gäbe. Die meisten Beschwerden (von mehr als jedem Fünften) gab es über die Garderobe, die zu klein wäre und die Toiletten, die zu schmutzig wären. Alle anderen Angaben liegen unter 10%.

Das Ergebnis der letzten Frage innerhalb der offenen Befragung ist besonders interessant, weil den Beschäftigten hier kein Thema vorgegeben wurde, sondern sie frei berichten konnten, was ihnen bei ihrer Arbeit besonders gut gefällt. Die häufigste Antwort wurde von circa der Hälfte der Beschäftigten gegeben: die *sozialen Kontakte* zu den Kollegen und zu den Gruppenleitern und Sozialarbeitern gefallen ihnen besonders gut. Die zweihäufigste Antwort macht deutlich, dass aber auch die *Arbeit bzw. Beschäftigung an sich* als freudvoll erlebt wird. In etwa 10 % der Beschäftigten bewerteten die Arbeit innerhalb dieser offenen Frage negativ.

Die Analyse der Fremdeinschätzung der Beschäftigten durch deren Gruppenleiter lieferte vor allem in Bezug auf den *Handlungsspielraum* der Beschäftigten Erkenntnisse. Die Gruppenleiter gaben an, dass bei einigen Beschäftigten die Arbeit durch den Gruppenleiter delegiert werde, d. h. die Gruppenleiter weisen den Beschäftigten die Arbeit auf Grundlage ihrer Einschätzung der Fähigkeiten der Beschäftigten zu. Der Anteil an Beschäftigten, deren Arbeit delegiert wird, ist sogar größer als der berichtete Anteil an Beschäftigten, die eine hohe Eigeninitiative zeigen.

Die Hypothesen zu den Zusammenhängen des Faktors soziale Beziehung mit den Faktoren soziale Unterstützung (H5) und Anerkennung (H6) konnten gestützt werden. Aus den Daten lässt sich ableiten, dass ein positiver Zusammenhang zwischen der sozialen Beziehung zum Gruppenleiter bzw. Sozialarbeiter und der *sozialen Unterstützung* durch diese Personen besteht (H5). Es gibt jedoch auch Fälle, in denen die Beschäftigten trotz einer schlechten Beziehung zum Sozialarbeiter von Unterstützung durch diesen berichten. Auch ließ sich ein positiver Zusammenhang zwischen der *sozialen Beziehung* zum Gruppenleiter und der erfahrenen *Anerkennung* seitens des Gruppenleiters aufdecken (H6). Jedoch gibt es auch hier Fälle, in denen trotz negativer Beziehung von Lob berichtet wird, und umgekehrt trotz positiver Beziehung kein Lob von den Gruppenleitern gegeben wird.

In einem letzten Schritt sollte der Zusammenhang der Faktoren soziale Beziehungen (H7), soziale Unterstützung (H8), Anerkennung (H9), Arbeitstätigkeit (H10), Arbeitsbedingungen (H11) und Handlungsspielraum (H12) mit der Arbeitszufriedenheit überprüft werden. Die Ergebnisse lassen darauf schließen, dass es einen positiven Zusammenhang zwischen der *Arbeitszufriedenheit* und den *sozialen Beziehungen* gibt (H7). In Bezug auf die Kollegen und die Gruppenleiter korrelierten positive Kategorien der sozialen Beziehung positiv mit der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten und negative Kategorien korrelierten negativ mit deren Arbeitszufriedenheit. Weiterhin ließ sich ein positiver Zusammenhang zwischen der *Arbeitszufriedenheit* und der *Anerkennung* durch den Gruppenleiter aufdecken (H9). Ein Zusammenhang zwischen der *Arbeitszufriedenheit* und der *sozialen Unterstützung* (H8) konnte jedoch nicht nachge-

wiesen werden. Auch der fremd eingeschätzte *Handlungsspielraum* (H12) steht nach den vorliegenden Ergebnissen nicht im Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB. Die Hypothesen H8 und H12 werden damit verworfen. Die ermittelten Kategorien der Faktoren *Arbeitstätigkeit* (H10) und *Arbeitsbedingungen* (H11) machten eine Überprüfung dieser Hypothesen nicht möglich.

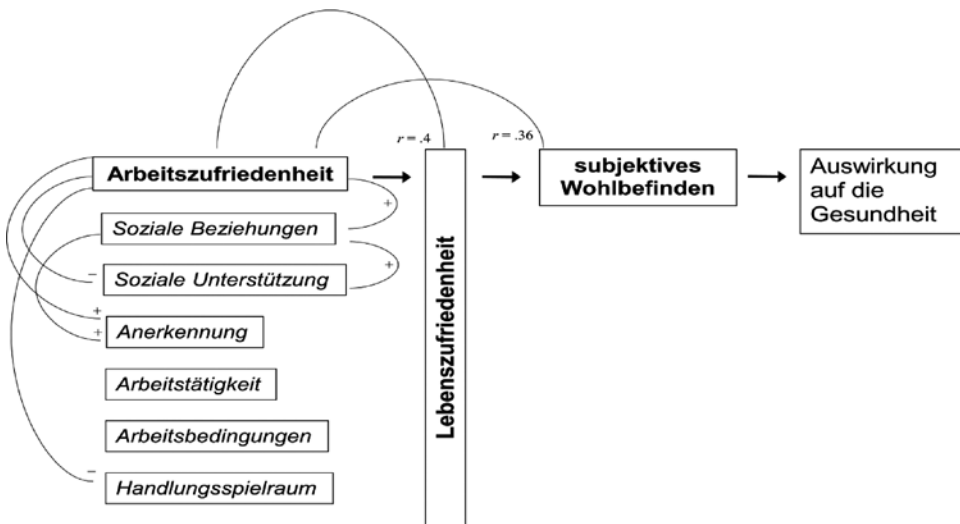


Abb. 6: Wirkmodell mit der Darstellung der berichteten Zusammenhänge

Die dargestellten Ergebnisse werden in dem folgenden Abschnitt interpretiert und im Zusammenhang mit der Literatur eingehend besprochen.

4.2 Interpretation der Befunde

Die Beschäftigten in der LWB berichten von einem höheren subjektiven Wohlbefinden und einer höheren Lebenszufriedenheit, wenn sie mit ihrer Arbeit zufrieden sind. In dieser Hinsicht decken sich die Ergebnisse von dem Zusammenhang der Arbeitszufriedenheit mit dem subjektiven Wohlbefinden und der Lebenszufriedenheit bei den Beschäftigten der LWB mit den Ergebnissen wie sie aus der Normalbevölkerung berichtet werden (Bowling, Eschleman & Wang, 2010; Tail, Padgett & Baldwin, 1989). Dieses Erkenntnis lässt die Schlussfolgerung zu, dass sich auch die Bedeutung der Arbeitszufriedenheit im Hinblick ihrer positiven Wirkung auf das subjektive Wohlbefinden und damit auf die Gesundheit von Menschen (Dolan, Peasgood & White, 2008) zwischen Arbeitnehmern mit Behinderung und Arbeitnehmern ohne Behinderung nicht unterscheidet. Um einen Beitrag für das subjektive Wohlbefinden und die Gesundheit von Menschen mit Behinderung zu leisten, sollte demnach bei der Arbeit, der sie nachgehen, ein ganz besonderes Augenmerk darauf gerichtet sein, dass die Voraussetzungen

dafür gegeben sind, dass die Beschäftigten mit ihrer Arbeit zufrieden sein können. Dabei sollte berücksichtigt werden, dass Menschen mit Behinderung im Vergleich zur Normalbevölkerung dazu neigen, höhere Werte in Bezug auf ihre Arbeitszufriedenheit und ihre Lebenszufriedenheit anzugeben (Hauser & Chase, 1993). Diese Aussage findet beispielsweise innerhalb der Evaluation zur Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der Kappeler Werkstatt Bestätigung. In dieser Befragung von Menschen mit Behinderung zeigte sich eine überdurchschnittliche Zufriedenheit der Beschäftigten im Bereich der Arbeit. Bundschuh und Dworschak (2002) untersuchten die Lebenszufriedenheit bei Menschen mit einer geistigen Behinderung. Bei dieser Untersuchung wurde wiederum ein ausgeprägter Deckeneffekt und damit eine sehr hoch berichtete Lebenszufriedenheit der insgesamt 143 befragten Personen ermittelt.

Dreiundsiebzig Prozent der Befragten gaben bezüglich ihrer Lebenszufriedenheit an, sehr zufrieden zu sein. Zweiundzwanzig Prozent waren zufrieden und 5 % lagen mit ihrer Antwort im neutralen Bereich. Keiner der befragten Personen gab an, mit seinem Leben unzufrieden zu sein. Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung in der LWB zeigen demnach deutliche Parallelen zu den Ergebnissen aus der Literatur. Auch die Beschäftigten in der LWB berichten im Vergleich zur Normstichprobe höhere Werte in den Bereichen der Lebenszufriedenheit und Arbeitszufriedenheit. Eine mögliche Erklärung dieses Phänomens kann unter Zuhilfenahme des sogenannten Zufriedenheitsparadoxes gegeben werden. Das Zufriedenheitsparadox beschreibt den Umstand, dass Menschen, die von außen betrachtet eher problematischen und schwierigen Lebensbedingungen ausgesetzt sind, ihr Leben subjektiv dennoch als qualitativvoll beschreiben (Herschbach, 2002). Ein Grund für die Differenz zwischen der subjektiven Bewertung der eigenen Lebensqualität und der Außensicht auf problematische Lebensumstände kann darin liegen, dass der subjektive Bewertungsprozess immer Anpassungsprozessen unterliegt. Glatzer und Zapf (1984) sehen daher die rein subjektive Einschätzung zur Erfassung von der Lebensqualität insgesamt als problematisch an. Nach Dieckmann, Graumann, Schäper und Greving (2013) spielt dabei das Phänomen des Zufriedenheitsparadoxes bei Menschen mit einer geistigen Behinderung eine besondere Rolle. Folgt man ihrer Argumentation, so neigen Menschen mit einer geistigen Behinderung aufgrund der Beeinträchtigung ihrer kognitiven Urteilsfähigkeit einerseits und eines erhöhten Maßes an sozialer Abhängigkeit andererseits dazu, sich mit schwierigen Lebensumständen zu arrangieren, die Bewertungen anderer zu übernehmen und sozial angepasst die vorgegebenen Lebensumstände zu akzeptieren. In einer ähnlichen Weise wie Dieckmann et al. (2013) beschreibt auch Schmidt (2007) bei Menschen mit einer geistigen Behinderung die Tendenz zur Antwortverzerrung in die Richtung einer sozialen Erwünschtheit. Der Ansatz der sozialen Erwünschtheit legt dabei zu Grunde, dass das Antwortverhalten von Personen durch Beschönigungstendenzen beeinflusst

wird und die Befragten nicht ihren „wahren“ Standpunkt bei einer Befragung wiedergeben, sondern in einer sozial erwünschten Richtung antworten (Mummendey & Eifler, 1993). Nach Schmidt (2007) lässt sich diese Antworttendenz bei Menschen mit Behinderung auf verschiedene Ursachen zurückführen. Eine wichtige Komponente spielen dabei mangelnde kognitive Fähigkeiten, bestehende Abhängigkeitsverhältnisse und eine Tendenz, situativ zu antworten. Vor dem Hintergrund der dargestellten Literatur wird deutlich, dass die berichteten Ergebnisse zur Arbeitszufriedenheit und Lebenszufriedenheit der Beschäftigten in der LWB mit Vorsicht zu interpretieren sind. Es kann nicht ausgeschlossen werden, dass es auch bei der Befragung in der LWB zu einer Antwortverzerrung in die Richtung einer sozialen Erwünschtheit gekommen ist. Die inhaltliche Nähe des Konstruktes der Lebenszufriedenheit zu dem Konstrukt des subjektiven Wohlbefindens legt den Schluss nahe, dass es auch bei der Bewertung des subjektiven Wohlbefindens durch die Beschäftigten in der LWB zu einer Antwortverzerrung in Richtung einer sozialen Erwünschtheit gekommen ist.

Die Ergebnisse der Befragung zum subjektiven Wohlbefinden der Beschäftigten in der LWB eröffnen jedoch ein anderes Bild. Im Vergleich zur Normstichprobe liegt die Bewertung des subjektiven Wohlbefindens der Beschäftigten der LWB lediglich im durchschnittlichen Bereich. Eine mögliche Erklärung für dieses Ergebnis könnte in dem verwendeten Befragungsmaterial dieser Untersuchung liegen. Für die Visualisierung der Skalen zum subjektiven Wohlbefinden und der Lebens- und Arbeitszufriedenheit wurde keine einheitliche Darstellung vorgelegt. Die Skala zu den Fragen bezüglich des subjektiven Wohlbefindens wurde anhand einer Tortendarstellung abgebildet, während für die Veranschaulichung der Skalen zur Arbeitszufriedenheit und zur Lebenszufriedenheit mit der Darstellung von Smileys gearbeitet wurde. Die Bebilderung der Skalen unterschied sich demnach deutlich in ihrer dargestellten Emotionalität. Während beispielsweise eine negative Bewertung einer Facette des subjektiven Wohlbefindens durch einen leeren Kuchenteller visualisiert wurde, zeigte sich eine negative Bewertung der Lebens- und Arbeitszufriedenheit anhand eines traurigen Smileys. Es wäre denkbar, dass die neutralere Darstellung der Skala zum subjektiven Wohlbefinden anhand von Tortenbildern weniger dazu verleitet hat, etwas Erwünschtes zu sagen als die Darstellung von Gefühlsausdrücken durch unterschiedliche Smileys in den Fragebögen zur Arbeits- und Lebenszufriedenheit. Eine weitere mögliche Erklärung für das durchschnittliche subjektive Wohlbefinden der Beschäftigten in der LWB im Vergleich zur Normstichprobe könnte darin begründet sein, dass das subjektive Wohlbefinden in einem sehr engen Zusammenhang mit der Gesundheit steht (Diener & Chan, 2011). Viele Beschäftigte leben aufgrund ihrer Behinderung mit körperlichen, psychischen oder sozialen Einschränkungen, die sie täglich begleiten und sich maßgeblich auf ihr Leben und damit auch auf ihr subjektives Wohlbefinden auswirken.

Dies könnte eine weitere Erklärung dafür sein, weshalb sich das Antwortverhalten der Beschäftigten in der LWB in Bezug auf das subjektive Wohlbefinden von den Angaben zur Lebenszufriedenheit und Arbeitszufriedenheit unterscheidet. Abschließend soll in diesem Zusammenhang jedoch erwähnt werden, dass ein durchschnittliches subjektives Wohlbefinden der Beschäftigten im Vergleich zur Normstichprobe keinesfalls als ein schlechtes Ergebnis zu werten ist. Das Ergebnis spiegelt lediglich das durchschnittliche subjektive Wohlbefinden in der Normalbevölkerung wider und gewinnt dadurch an Glaubwürdigkeit.

Eine zentrale Vermutung im Vorfeld dieser Untersuchung war, dass es bezüglich der Arbeitsbedingungen (z. B. Tätigkeit, Handlungsspielraum, Anerkennung, Gruppenleiter) in den verschiedenen Arbeitsbereichen innerhalb der LWB Unterschiede gibt, die sich auf die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten im jeweiligen Arbeitsbereich auswirken können. Die vorliegenden Ergebnisse zeigen jedoch, dass die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten in der LWB unabhängig von ihrem Arbeitsbereich ist. Demnach konnte kein Arbeitsbereich identifiziert werden, der von den Beschäftigten favorisiert wurde oder der weniger beliebt ist. Dieses Ergebnis deckt sich ebenfalls mit einem Befund zur Arbeitszufriedenheit der Menschen mit Behinderungen in den Kappeler Werkstätten (Brouër & Sauer, o.J.). Auch hier konnte kein Unterschied in der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten in den verschiedenen Arbeitsbereichen identifiziert werden. Eine Begründung für die bereichsübergreifende Arbeitszufriedenheit könnte sein, dass die Wünsche der Beschäftigten bei der Auswahl ihres dauerhaften Arbeitsbereiches innerhalb einer WfbM (Bundesagentur für Arbeit, 2010), und so auch in der LWB, berücksichtigt werden. Eine Folge dieser Wahlmöglichkeit könnte möglicherweise in einer optimalen Passung der Beschäftigten zu den ihnen zugeteilten Arbeitsbereichen liegen. Diese Erklärung wäre zwar denkbar, erscheint jedoch aufgrund der Vielschichtigkeit des Konstruktes der Arbeitszufriedenheit nicht erschöpfend. Eine andere mögliche Erklärung könnte im Zusammenhang mit der Adaption der Beschäftigten an ihren Arbeitsbereich stehen. Die Anpassung der Beschäftigten an den jeweiligen Arbeitsbereich, mit seinen spezifischen personellen und tätigkeitsbezogenen Charakteristiken, erscheint zumindest denkbar. Die Beschäftigten haben nach der Absolvierung eines Eingangsverfahrens in der LWB die Möglichkeit, ihren Einsatzort mitzubestimmen. Wie selbstbestimmt und weitsichtig sich ein Beschäftigter jedoch für einen Arbeitsbereich entscheidet, welche Kriterien dabei eine Rolle spielen und welcher Arbeitsbereich ihm aufgrund seiner Leistungsfähigkeit überhaupt angeboten werden kann, hängt sicherlich von seinen physischen und kognitiven Fähigkeiten ab. Wenn sich ein Beschäftigter für einen bestimmten Arbeitsbereich entschieden hat und dort schon eine Zeit lang arbeitet, dann ist es theoretisch zwar möglich, den Arbeitsbereich zu wechseln, praktisch erfordert dies jedoch ein hohes Maß an Eigeninitiative, Beharrlichkeit und selbst-

verantwortlichem Handeln. Insofern scheint es vorstellbar, dass einige Beschäftigte in der LWB ihren Einsatzort und dessen Gegebenheiten nicht hinterfragen und sich gut damit arrangieren. So können die Angaben zur Arbeitszufriedenheit innerhalb der verschiedenen Arbeitsbereiche auf der Grundlage von Anpassungsprozessen interpretiert werden, innerhalb derer eine bereichsspezifische Antwortverzerrung in eine sozial erwünschte Richtung möglich ist, so wie sie schon für die allgemein hohe Arbeitszufriedenheit in der LWB beschrieben wurde.

Innerhalb der vorliegenden Untersuchung konnte (bei der Durchführung einer einseitigen Testung) ein Zusammenhang zwischen der selbstbeurteilten Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten und der Beurteilung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten durch die Gruppenleiter und Sozialarbeiter der LWB festgestellt werden. Dieser Zusammenhang, erscheint vor dem Hintergrund der Beschreibung der Arbeitszufriedenheit in der Literatur bemerkenswert. In der Literatur wird die Arbeitszufriedenheit als eine personenspezifische Einstellung gegenüber der eigenen Arbeit beschrieben (Büssing, 1991). Nach Roedenbeck (2008) ist die Beurteilung der Arbeitszufriedenheit von der individuellen Wahrnehmung abhängig und demzufolge ein subjektives Maß. Eine denkbare Erklärung für den Zusammenhang der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten und der Einschätzung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten durch die Gruppenleiter könnte darin liegen, dass das Arbeitsverhältnis zwischen den Gruppenleitern und Beschäftigten innerhalb einer WfbM durch einen sehr engen Kontakt gekennzeichnet ist. Im Unterschied zu dem Kontakt mit einem Vorgesetzten auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt sind die Gruppenleiter in einer WfbM räumlich ständig erreichbar. Sie übernehmen die Verantwortung für die Arbeit der Beschäftigten und sind sowohl Ansprechpartner als auch Anleiter und Nachprüfer von durchgeführten Arbeiten. Ihre Position ermöglicht ihnen, sich Einblicke in die Gemütslagen der Beschäftigten zu verschaffen. Folglich kann man den Zusammenhang zwischen der Selbst- und der Fremdbeurteilung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten nachvollziehen und positiv werten. Dieser Zusammenhang zeigt, dass die Gruppenleiter die Beschäftigten gut kennen und treffend einschätzen können. Dieser Umstand eröffnet den Gruppenleitern wiederum die Möglichkeit, die Beschäftigten an den Stellen zu unterstützen, an denen sie Hilfe benötigen. Im besten Fall kann die Kenntnis über die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten dazu genutzt werden, auf Anliegen und Wünsche zu reagieren und die Beschäftigten individuell noch besser zu fördern. Für die Zukunft könnte dies beispielsweise bedeuten, dass der Gruppenleiter den Beschäftigten vermehrt Arbeiten übergibt, von denen er weiß, dass diese besonders gerne ausgeführt werden, oder die Beschäftigten dazu ermutigt, Verantwortung zu übernehmen und sie mit Personen zusammenarbeiten lässt, mit denen sie sich gut verstehen. Dadurch ließe sich die Zufriedenheit der Beschäftigten mit ihrer Arbeit eventuell noch steigern,

was sich zuträglich auf das allgemeine Arbeitsklima in der LWB auswirken könnte. Im Unterschied zu den Gruppenleitern haben die Sozialarbeiter in der LWB einen weniger intensiven Kontakt zu den Beschäftigten. Die WVO sieht nach § 10 die Bereitstellung von ein bis zwei Sozialarbeitern je 120 Beschäftigte vor (Bundesministeriums für Justiz und Verbraucherschutz, 2008). Ein Sozialarbeiter ist, nach Auskunft des Sozialdienstes der LWB, im Durchschnitt für 70 Beschäftigte zuständig. Dementsprechend ist die Zeit, welche die Sozialarbeiter mit den Beschäftigten verbringen, stark limitiert. Trotz dieser Gegebenheit konnte innerhalb der Fremdbeurteilung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten durch die Sozialarbeiter ein Zusammenhang mit der Selbstbeurteilung nachgewiesen werden. Dies spricht dafür, dass auch die Sozialarbeiter eine gute Vorstellung davon haben, wie sich die Beschäftigten mit ihrer Arbeit fühlen. In ähnlicher Weise wie bei den Gruppenleitern ermöglicht dies den Sozialarbeitern eine gezielte Unterstützung der Beschäftigten im Rahmen ihres Zuständigkeitsbereiches. Insgesamt lassen die Ergebnisse der Fremdbeurteilungen der Arbeitszufriedenheit die Vermutung zu, dass sich die Angestellten der LWB (Sozialarbeiter und Gruppenleiter) bezüglich der Belange der Beschäftigten in einem guten Austausch befinden.

Die hohe Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB spiegelt sich darin wider, dass der Großteil der Befragten positive Angaben in Bezug auf die ermittelten Faktoren der Arbeitszufriedenheit macht. Auch ließen sich Zusammenhänge zwischen dem Faktor soziale Beziehungen mit den Faktoren soziale Unterstützung und Anerkennung erkennen, und die Faktoren soziale Beziehungen und Anerkennung lassen auf einen Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten schließen. Damit lassen sich Ähnlichkeiten, aber auch Unterschiede zwischen den Ergebnissen zu den Faktoren der Arbeitszufriedenheit und den Ergebnissen aus der Arbeits- und Organisationspsychologie erkennen. Innerhalb der Arbeits- und Organisationspsychologie betonen Nerdinger, Blickle und Schaper (2011) die Wichtigkeit von zwei Theorien zur Arbeitszufriedenheit: die Zwei-Faktoren-Theorie von Herzberg, Mausner und Snyderman (1959) und das Job-Characteristics-Model von Hackman und Oldham (1980). Innerhalb der Zwei-Faktoren-Theorie (Herzberg et al., 1959) wird bezüglich der Arbeitszufriedenheit zwischen Kontext- und Kontentfaktoren unterschieden. Zu den Kontextfaktoren gehören beispielsweise die Beziehung zu Kollegen und Vorgesetzten, die Führung durch den Vorgesetzten und konkrete Arbeitsbedingungen. Den Kontentfaktoren werden beispielsweise Leistungserlebnisse, Anerkennung und der Arbeitsinhalt zugeordnet. Das Job-Characteristics-Model (Hackman & Oldham, 1980) beschreibt, welche Merkmale der Arbeitstätigkeit dafür verantwortlich sind, dass Arbeit zufrieden macht. Danach muss eine Arbeitsaufgabe fünf Merkmale aufweisen: Anforderungsvielfalt, Ganzheitlichkeit, Bedeutsamkeit, Autonomie und Rückmeldung. Nerdinger et al. (2011) schlussfolgern, dass die Zufriedenheit mit dem *Inhalt der Arbeit* am höchst-

ten mit der Arbeitszufriedenheit zusammenhängt. In der vorliegenden Untersuchung wurden deutliche Hinweise gefunden, die darauf schließen lassen, dass der Inhalt der Arbeit mit der Arbeitszufriedenheit zusammenhängt. So konnten die meisten Befragten Tätigkeiten nennen, die sie gerne machen, aber auch Tätigkeiten, die sie weniger gerne ausführen. Diese Angaben waren jedoch sehr subjektiv und es ließen sich deshalb keine Handlungsempfehlungen ableiten. Beispielsweise wurde eine Tätigkeit von einem Beschäftigten besonders gerne gemacht, ein anderer Beschäftigter führte diese jedoch am wenigsten gerne aus. Obwohl es in der vorliegenden Untersuchung einen Zusammenhang zwischen dem Inhalt der Arbeit und der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten gibt, scheint der Inhalt der Arbeit jedoch nicht der wichtigste Faktor für die Beschäftigten der LWB zu sein. Vielmehr steht der *soziale Kontakt* zu den Kollegen und den Gruppenleitern an erster Stelle. Nach der Zwei-Faktoren-Theorie (Herzberg et al., 1959) gehört dieser Faktor zu den Kontextfaktoren und damit zu den Bedingungen der Arbeit, die außerhalb der Tätigkeit liegen. Die Beschäftigten der LWB fühlten sich zum größten Teil wohl innerhalb ihres Arbeitskollegenkreises und berichteten von einer guten Arbeitsatmosphäre. Dieses Ergebnis deckt sich mit der Evaluation, welche in den Kappeler Werkstätten (Brouër & Sauer, o. D.) durchgeführt wurde. Dort berichten 70%, keine oder wenige Probleme mit ihren Arbeitskollegen zu haben. In der vorliegenden Studie konnte weiterhin ein Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten und den Kategorien „wohl fühlen/gute Arbeitsatmosphäre“ und „Probleme mit einzelnen oder mehreren Personen“ aufgedeckt werden. Auch dieses Ergebnis deckt sich mit der Evaluation der Kappeler Werkstätten: Brouër & Sauer (o. D.) ermittelten einen hoch signifikanten Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und sowohl dem Item „Streit, Ärger oder Probleme im Arbeitsbereich“ als auch dem Item „wahrgenommene Probleme mit den Arbeitskollegen“. Je öfter dabei Streit, Ärger oder Probleme vorkamen, desto geringer war die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten.

Neben dem sozialen Kontakt, der von den Beschäftigten auf die offene Frage, was ihnen bei ihrer Arbeit am besten gefällt, am häufigsten angegeben wurde, nannten sie am zweithäufigsten, eine *Beschäftigung* zu haben. Hierunter fielen nicht Angaben zu bestimmten Tätigkeiten oder konkreten Arbeitsinhalten, sondern vielmehr die Tatsache, überhaupt einer Arbeit nachgehen zu können. Aus dem Umstand, dass ein großer Anteil der Beschäftigten zufrieden und dankbar ist, überhaupt einer Beschäftigung nachgehen zu können, lässt sich die Vermutung ableiten, dass diese Personen schon schlechte Erfahrungen auf dem Arbeitsmarkt gesammelt haben. Pfahl & Powell (2010) machen diesbezüglich deutlich, dass trotz der Konvention der Vereinten Nationen über die Rechte von Menschen mit Behinderung (2008) diese Menschen besonders hohen Risiken im Erwerbsleben ausgesetzt sind und deren Teilhabe am

Arbeitsmarkt stark eingeschränkt ist. Die Autoren machen anhand von Fallschilderungen deutlich, dass insbesondere eine früh im Lebensverlauf eingetretene Behinderung den gesamten weiteren Bildungs- und Lebensverlauf ungünstig beeinflusst. Eine früh erworbene Behinderung kann nicht durch bereits erworbene Qualifikationen oder Anrechte auf soziale Sicherungsleistungen kompensiert werden, wie es bei einer spät erworbenen Behinderung eher der Fall wäre. Schlussfolgernd beschreiben die Autoren, dass Menschen mit Behinderungen strukturell benachteiligt werden und sie einem erhöhten Arbeitslosigkeits- und Armutsrisiko ausgesetzt sind. Somit werden ihre Abhängigkeitsverhältnisse gefördert und sie in ihrer Selbstbestimmung beschränkt. Diese Ausführungen machen deutlich, dass in Bezug auf gewisse Faktoren (wie zum Beispiel der Arbeitstätigkeit) Unterschiede zwischen der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderung und der Arbeitszufriedenheit von Menschen ohne Behinderung bestehen. Menschen mit einer Behinderung werden nicht nur durch ihre Behinderung in ihrer Berufswahl eingeschränkt, sondern auch durch strukturelle, wirtschaftliche und gesellschaftliche Gegebenheiten. Die vorliegende Untersuchung liefert Hinweise, dass für Menschen mit einer Behinderung weniger der Inhalt der Arbeit eine ausschlaggebende Rolle spielt, sondern vielmehr die Tatsache, sozial und beruflich eingebunden zu sein.

Die Ergebnisse zur wahrgenommenen *sozialen Unterstützung* scheinen in der vorliegenden Untersuchung einen Widerspruch darzustellen: Zwar konnte ein Zusammenhang zur sozialen Beziehung aufgedeckt werden, aber einen Zusammenhang zur Arbeitszufriedenheit stützen die vorliegenden Daten nicht. Der Großteil der Beschäftigten gab an, sich von den Kollegen, Gruppenleitern und Sozialarbeitern unterstützt zu fühlen. Am häufigsten wurde von einer sozialen Unterstützung durch die Gruppenleiter berichtet, es folgten die Kollegen und dann die Sozialarbeiter. Diese Aussage kann dadurch erklärt werden, dass die Zusammenarbeit zwischen den Beschäftigten und ihren Gruppenleitern viel enger ist als der Kontakt zu ihren Sozialarbeitern, da ein Sozialarbeiter für circa 70 Beschäftigte zuständig ist. Weiterhin zeigte sich jeweils ein Zusammenhang zwischen der wahrgenommenen sozialen Beziehung zum Gruppenleiter beziehungsweise zum Sozialarbeiter und der erfahrenen sozialen Unterstützung von diesen Personen. Wolf (2009) betont, dass soziale Beziehungen potenzielle Quellen sozialer Unterstützung seien. Bezüglich der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB konnte jedoch kein Zusammenhang mit der Kategorie der sozialen Unterstützung aufgedeckt werden. Dieser Befund steht im Widerspruch zu Befunden in der Literatur. In einer Untersuchung von Sonnentag (1991) wurde beispielsweise bei 101 Personen mit einer geistigen oder psychischen Behinderung in neun WfbM überprüft, welche Gestaltung der Arbeitssituation sich günstig auf die Persönlichkeitsentwicklung auswirkt. Dabei zeigte sich ein deutlicher Zusammenhang zwischen der subjektiv

erlebten sozialen Unterstützung und der subjektiv wahrgenommenen Arbeitssituation. Auch Windisch (2006) konnte bei seiner Untersuchung der Arbeitssituation von Mitarbeitern in ambulanten Diensten für Menschen mit Behinderung einen Zusammenhang zwischen der allgemeinen Arbeitszufriedenheit und der Zufriedenheit mit der sozialen Unterstützung feststellen. Vor diesem Hintergrund lässt sich die Vermutung ableiten, dass das vorliegende Ergebnis auf einem sehr stichprobenspezifischen Antwortverhalten beruht. Anscheinend ist die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB so stabil, dass sie sogar unabhängig von der erlebten sozialen Unterstützung hoch berichtet wird. Andererseits könnte das Ergebnis auch auf die Untersuchungsmethode zurückgeführt werden. Es wäre denkbar, dass bei einer größeren Stichprobe und ausschließlich quantitativem Datenmaterial andere Schlüsse gezogen werden können.

Auch der Faktor des *Handlungsspielraums* scheint nach den vorliegenden Daten nicht mit der Arbeitszufriedenheit zusammenzuhängen. Die Gruppenleiter gaben auf die Frage nach der Möglichkeit der eigenen Auswahl einer Tätigkeit am häufigsten an, dass die Arbeit delegiert werde. Trotzdem sind die Beschäftigten der LWB sehr zufrieden mit ihrer Arbeit. Auch dieser Befund steht im Widerspruch zur Literatur. In der bereits erwähnten Untersuchung von Windisch (2006) konnte ein Zusammenhang zwischen der allgemeinen Arbeitszufriedenheit und der Zufriedenheit über die Mitbestimmung bei der Arbeitsgestaltung gefunden werden. Matiaske & Mellewig (2001) untersuchten auf Basis des Sozioökonomischen Panels (SOEP), warum die Arbeitszufriedenheit in der Bevölkerung seit den achtziger Jahren des letzten Jahrhunderts sinkt. Dabei bestimmten sie in zwei Längsschnittanalysen Determinanten der sinkenden Arbeitszufriedenheit. Demnach hat der Handlungsspielraum neben dem Einkommen und Konflikten mit dem Vorgesetzten einen besonders starken Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit. Klauß (1999) beschreibt, dass es für Menschen mit einer Behinderung schwierig sei, aus ihrem Abhängigkeitsverhältnis herauszukommen. Gleichzeitig betont der Autor, dass es trotz der erschwerten Bedingungen möglich sein müsse, die Arbeit von Menschen mit Behinderung so zu gestalten, dass die Selbstbestimmung nicht mehr als nötig eingeschränkt werde (vgl. S. 80). Auch Nirje (1972) vertritt den Standpunkt, dass der Weg zur Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderung zwar schwierig, Selbstbestimmung aber dennoch sehr wichtig sei (vgl. S. 177). Klauß (1999) beschreibt vier Bedingungen, die die Umsetzung von Selbstbestimmung begünstigen: individuelle Bedingungen (die Fähigkeit des Einzelnen, individuelle Vorlieben und Neigungen zu entwickeln), interaktive Bedingungen (das Zulassen der Selbstbestimmung durch andere Menschen), strukturelle Bedingungen (die Voraussetzungen in den Institutionen) und gesellschaftliche Bedingungen (vgl. S. 81). Als Maßnahme zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB könnte in Erwägung gezogen werden, den Handlungsspielraum der Beschäftigten nach Möglichkeit

auszuweiten. Dabei müsste im Einzelfall geprüft werden, in welchem Bereich eine Förderung wichtig ist. So wäre es denkbar und aus den gegebenen Antworten auch ableitbar, dass der Handlungsspielraum bei manchen aus individuellen Gründen eingeschränkt ist. Ebenso gut können teilweise auch interaktive Schwierigkeiten mit den zuständigen Gruppenleitern ursächlich sein. Auch strukturelle Bedingungen einzelner Arbeitsbereiche der LWB sind auf die Möglichkeit zur Mitbestimmung zu überprüfen. Auch wenn mit den angewandten Methoden dieser Arbeit kein Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit und dem Handlungsspielraum der Beschäftigten zu erkennen ist, so sollten bei den Beschäftigten der LWB dennoch die Fähigkeit und Möglichkeit zur Selbstbestimmung aktiv gefördert werden.

Auch in Bezug auf die *Anerkennung* lassen sich Maßnahmen zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB ableiten. Die meisten Beschäftigten berichteten, dass sie von ihren Gruppenleitern gelobt werden. Dabei ließ sich ein positiver Zusammenhang zwischen der Anerkennung durch die Gruppenleiter und der Beziehung zu den Gruppenleitern erkennen. Die erhaltene Anerkennung steht nach den vorliegenden Ergebnissen offenbar im Zusammenhang mit der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten. Nicht zu vernachlässigen ist jedoch die Tatsache, dass circa ein Fünftel der Befragten davon berichtet, selten gelobt zu werden und 13 % nach eigenen Angaben kein Lob erhalten. Die Wichtigkeit von Anerkennung der Arbeitsleistung ist sowohl in der Arbeits- und Organisationspsychologie als auch in Untersuchungen von Werkstätten für Menschen mit Behinderung erforscht worden. In den bereits erwähnten Theorien zur Arbeitszufriedenheit spielt dieser Faktor eine wichtige Rolle. So gehört die Anerkennung in der Zwei-Faktoren-Theorie (Herzberg et al., 1959) zu den Kontextfaktoren und damit zu den Faktoren, die zu außerordentlicher Zufriedenheit führen und deshalb auch als Motivatoren bezeichnet werden. Auch das Job-Demand-Resources-Model (Bakker et al., 2001) zeigt, dass konstruktives Feedback zu den arbeitsbezogenen Ressourcen gehört und über eine Motivationssteigerung zu einer erhöhten Leistungsfähigkeit führt. Eine gesundheitsförderliche Funktion konnte dieser Ressource gleichfalls nachgewiesen werden (Zellars & Perrewé, 2001). Innerhalb der Forschung zur Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderung untersuchte Albrecht (2000) mit Hilfe von Interviews die zentralen Aspekte zur Gestaltung der Arbeitsatmosphäre in Werkstätten für Menschen mit Behinderung. Die Autorin leitete aus den subjektiven Vorstellungen und Wünschen der Beschäftigten Empfehlungen zur Arbeitsweise für Gruppenleiter ab. Eine wichtige Voraussetzung für eine positive Arbeitsatmosphäre stellt demnach der Faktor „Anerkennung, Lob und Belohnung“ dar. Aufgrund der klaren Studienlage und der eindeutigen Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung lassen sich gute Möglichkeiten ableiten, die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB durch Anerkennung zu stärken. Dieser Ansatzpunkt ist insbe-

sondere zu betonen, weil er schnell und einfach umzusetzen ist und keiner vorherigen strukturellen Überprüfung bedarf, wie es beispielsweise bei der Förderung des Handlungsspielraumes der Fall wäre.

Die Beschäftigten wurden nach ihren *Arbeitsbedingungen* befragt, weil die LWB ein Interesse an der Evaluation der einzelnen Merkmale der Arbeitsplätze und der Standorte hatte. Zu einzelnen Aspekten der Arbeitsbedingungen wurde von den Beschäftigten Kritik geübt. So fällt bei der Betrachtung der Ergebnisse ins Auge, dass die Lautstärke am Arbeitsplatz am häufigsten negativ erwähnt wurde. Umgebungsgeräusche haben besonders bei Menschen mit schwerer geistiger Behinderung eine Auswirkung (van den Bosch, Andringa, Başkent & Vlaskamp, 2016). Die Autoren betonen, dass unter diesen Menschen die Prävalenz von Sehstörungen sehr hoch sei und sie deshalb besonders abhängig von den Geräuschen in ihrer Umgebung seien. Die vorliegenden Ergebnisse zeigen demnach Parallelen zu den Ergebnissen von van den Bosch und ihren Kollegen. Bei der Bewertung des jeweiligen Standortes der LWB wurde die Lautstärke im Essensraum wiederum als störend empfunden und der Wunsch nach einem Pausenraum mehrfach geäußert. Kritik wurde insbesondere an den Toiletten geäußert. Diese seien zu schmutzig und es gäbe zu wenige. Dass die Garderobe zu klein sei, wurde ebenfalls häufig genannt. Die Verkehrsanbindung wurde auffallend häufig positiv von den Beschäftigten erwähnt. Auch diese Ergebnisse lassen Ähnlichkeiten zu den Ergebnissen der Evaluation der Kappeler Werkstätten (Brouër & Sauer, o. D.) erkennen. Dort herrschte ebenfalls eine Unzufriedenheit mit der Sauberkeit der Toiletten. Brouër und Sauer (o. D.) analysierten, ob einzelne Variablen der Arbeitsbedingungen korrelieren. Sie ermittelten unter anderem einen signifikanten Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten und der Situation im Pausenraum sowie der Arbeitszufriedenheit und der Sauberkeit der Toiletten. Es ist nur zum Teil möglich, aus der erwähnten Kritik konkrete Handlungsempfehlungen abzuleiten. So wünschte sich beispielsweise eine Person genau dort eine Veränderung eines Aspektes (zum Beispiel saubere Toiletten), wo dieser von einer anderen Person als besonders positiv erwähnt wurde. Sonnentag (1991) untersuchte, welche Arbeitsbedingungen in der Werkstatt für Menschen mit Behinderung als günstig anzusehen sind und kam unter anderem zu dem Ergebnis, dass es zwischen den objektiv gegebenen Arbeitsbedingungen und ihrer subjektiven Wahrnehmung kaum eine Übereinstimmung gibt. Mit Sicherheit kann jedoch betont werden, dass die Lautstärke ein Aspekt ist, unter dem viele Beschäftigte leiden und der auch von keinem Beschäftigten positiv erwähnt wurde. Da sich die Lautstärke größtenteils auf die von den Kollegen verursachten Geräusche bezieht, bietet sich hier ein Ansatzpunkt für eine Handlungsempfehlung. Beispielsweise könnten Streit- und Konfliktgespräche durch ein Soziales Kompetenztraining minimiert werden. Denkbar wären auch kleinere Gruppen oder kleinere Räume, falls in diesem Bereich

eine Veränderung organisatorisch möglich wäre. Das Vorhandensein eines Pausenraumes sowie größere Garderoben würden bei einem Teil der Beschäftigten gegebenenfalls zu einem Anstieg der Arbeitszufriedenheit führen können. Nach der Erläuterung der vorliegenden Ergebnisse erfolgt im nächsten Abschnitt die Darstellung von Einschränkungen der vorliegenden Untersuchung sowie die Besprechung möglicher Verbesserungsmaßnahmen für folgende Untersuchungen in diesem Bereich.

4.3 Limitationen

Die vorliegende Studie ist als ein Pilotprojekt mit explorativem Charakter zu verstehen. Sie unterliegt verschiedenen methodischen und untersuchungsspezifischen Limitationen. Zunächst ist anzumerken, dass es sich bei der Untersuchung um eine Querschnittsstudie handelt. Demzufolge können die beschriebenen Ergebnisse und Aussagen als eine Momentaufnahme der Arbeitszufriedenheit, der Lebenszufriedenheit und des subjektiven Wohlbefindens gewertet werden. Das Studiendesign ermöglicht zwar die Erfassung von relevanten Themengebieten zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB, lässt jedoch keine Schlüsse über die Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten nach der Umsetzung von identifizierten Handlungsimplikationen zur Steigerung der Arbeitszufriedenheit zu. Dafür wäre es notwendig, eine erneute Befragung zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

Eine besondere Aufmerksamkeit erfordern die in dieser Untersuchung eingesetzten Forschungsmethoden. Die Untersuchung von Menschen mit Behinderung beinhaltet verschiedene methodische Herausforderungen. Aufgrund der Heterogenität der untersuchten Personen und der daraus resultierenden Vielfalt an körperlichen, geistigen und psychischen Beeinträchtigungen sowie individueller Unterschiede im Grad der Beeinträchtigung existieren in diesem Forschungsfeld keine einheitlichen Messinstrumente und Vergleichsnormen (Brouër & Sauer, o.J.). Die gängige Forschungspraxis greift angesichts der geistigen Behinderung von Studienteilnehmern und der damit einhergehenden Einschränkungen verschiedener kognitiver Fähigkeiten, wie beispielsweise der Konzentrationsfähigkeit oder des Arbeitsgedächtnisses, sowie dem Mangel an einheitlichem Inventar, auf eine den Studienteilnehmern angepasste Vorgehensweise zurück (z.B. Buchner, Koenig & Schuppener, 2011; Buchner & Koenig, 2008; Flieger, 2003). So werden bis heute innerhalb dieses Forschungsfeldes mehrheitlich qualitative Untersuchungsmethoden eingesetzt. Die Befragung mittels leitfadengestützter Einzelinterviews findet in diesem Zusammenhang eine starke Verbreitung (Niediek, 2014). Interviews erlauben es, sich gezielt auf die zu untersuchende Person einzustellen sowie eventuelle Verständnisprobleme und Unklarheiten im Gespräch direkt zu erläutern. Durch die direkte Befragung mittels eines Interviews mit offenen Fragen erhofft man sich mehr Informationen und einen besseren Erkenntnisgewinn.

Nach Niediek (2014) sind offene Fragen bei der Untersuchung von Menschen mit geistigen Behinderungen besonders gut dafür geeignet, subjektive Sichtweisen zu erheben, weil sie ein aus Sicht der befragten Person stimmiges Bild erlauben. Innerhalb der Untersuchung von Menschen mit Behinderungen ist es üblich, psychologische Inventare zu modifizieren, indem beispielsweise auf Kurzversionen zurückgegriffen wird oder nur eine Auswahl von Items für bestimmte Konstrukte abgefragt werden. Nicht selten kommen Instrumente, bei denen Referenzwerte für Kinder und Jugendliche vorliegen, zum Einsatz. Eine gängige Vorgehensweise, um Fragen für die Studienteilnehmer mit Behinderungen verständlicher zu machen, ist es, Fragen aus Inventaren durch Umformulierungen anzupassen sowie Antwortmöglichkeiten zu visualisieren (Finlay & Lyons, 2001; Chioccio & Frigon, 2006). Bei der Besprechung der im Zusammenhang von Menschen mit Behinderung eingesetzten Methoden muss im Hinblick auf psychologische Forschungsstandards jedoch erwähnt werden, dass jeder Eingriff und jede Modifikation in ein standardisiertes Inventar immer zu einer Einschränkung von psychologischen Testgütekriterien führt (Moosbrugger & Kelava, 2007). Insofern entsprechen die in diesem Forschungsfeld verwendeten gängigen Verfahren nicht den Forschungsstandards, wie sie üblicherweise in der psychologischen Forschung bei Menschen ohne Behinderung angewendet werden können. Eine gute Methode zur Befragung von Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen bildet nach Fang, Fleck und Green (2011) jedoch der Einsatz von gestuften Einschätzfragen (Likert-Skalen). Folgt man den Autoren, so können gestufte Einschätzfragen bei Menschen mit kognitiven Beeinträchtigungen häufig adäquat benutzt werden. Andere Autoren bemerken bei dem Einsatz von gestuften Einschätzfragen eine Tendenz zu positiven Antworten auf der Seite der Menschen mit Behinderung. Sie weisen jedoch darauf hin, dass diese Tendenz durch Übung mit dem Interviewpartner reduziert werden kann (Hartley & MacLean, 2006). Nach der Abwägung zwischen den Kosten und dem Nutzen des Erkenntnisgewinnes und in Ermangelung adäquater Messinstrumente folgte diese Untersuchung methodisch den zuvor beschriebenen allgemeinen Untersuchungspraktiken in diesem Forschungsbereich.

Im Folgenden werden Elemente des Untersuchungsmaterials, die rückblickend als verbesserungsfähig wahrgenommen werden, beschrieben. In Ermangelung von Inventaren, die speziell zur Evaluation der Arbeitszufriedenheit, Lebenszufriedenheit und des subjektiven Wohlbefindens von Menschen mit Behinderung entworfen wurden, wurde bei der Vorauswahl des Untersuchungsmaterials Rücksicht auf die kognitiven Fähigkeiten der Beschäftigten der LWB genommen. Deshalb wurde auf möglichst kurze und leicht verständliche Inventare zurückgegriffen. Zudem wurden zur Evaluation der Faktoren der Arbeitszufriedenheit offene Fragen konzipiert, die sich inhaltlich an den zu überprüfenden Faktoren der Arbeitszufriedenheit orientierten (siehe Abschnitt

1.5). Dieser Entwurf des Befragungsmaterials wurde schließlich mit der Leitung des Sozialdienstes der LWB überarbeitet, wobei der Sozialdienst als Beratungs- und Kontrollinstanz fungierte. Dabei sollten mit Hilfe der Expertise der Sozialarbeiter die Fragebögen an die Verständnissfähigkeit der zu befragenden teilnehmenden Beschäftigten angepasst werden. Es wurden alle Fragen mit Hilfe des Sozialdienstes einzeln besprochen und teilweise, nach Anweisung des Sozialdienstes, umformuliert. Zusätzlich erfolgte die Visualisierung der Skalen zur Arbeitszufriedenheit und Lebenszufriedenheit anders als ursprünglich geplant. Anstelle von der Darstellung von Daumen sollte auf Empfehlung des Sozialdienstes auf Smileys mit unterschiedlichen Gesichtsausdrücken (von traurig bis fröhlich in den Farben rot, gelb und grün) zurückgegriffen werden. Während des Erhebungsprozesses hat sich bezüglich der Visualisierung der Antwortskala mit der Hilfe von Smileys jedoch herausgestellt, dass der Einsatz von Smileys bei den Beschäftigten teilweise zu Verständnisproblemen führte. Beispielsweise musste bei der Bejahung einer negativen Frage auf den lächelnden Smiley gezeigt werden. Dies führte zu Verunsicherungen und erforderte Hilfe und Erklärung bei der Beantwortung der Frage. Im Rückblick stellte sich die Smiley-Skala auch inhaltlich als problematisch heraus. Es könnte sein, dass die Bereitstellung eines grünen, lächelnden Smileys als Antwortmöglichkeit die Tendenz der Menschen mit Behinderung zu einer sozial erwünschten Antwort noch verstärkt. Innerhalb der Befragung konnte beobachtet werden, dass es für einige Beschäftigte offensichtlich schwierig war, die Skala in Richtung des roten traurigen Smileys zu bewegen. Gerade so, als dürfe man dies nicht tun. In der Literatur wird die Verwendung von Smileys zur Visualisierung von Antwortmöglichkeiten bei Menschen mit einer geistigen Behinderung teilweise kritisch diskutiert. Beispielsweise hält Schäfers (2008) die Smileys in Bezug auf die Befragung nach dem Wahrheitswert einer Aussage für wenig sinnvoll. Der Autor schlägt vor, auf neutrale Zeichen, die keine emotionale Komponente beinhalten, zurückzugreifen. Mit dem Wissen um diese Information und den Erfahrungen aus der Befragung erscheint die Darstellung von Smileys zur Visualisierung einer Antwortmöglichkeit bei der Untersuchung von Menschen mit Behinderung weniger geeignet als die ursprünglich vorgeschlagene emotional neutralere Visualisierung durch Daumen, deren Darstellungsvariation von „Daumen hoch“, über den „Daumen seitlich“, bis zu „Daumen runter“ gereicht hätte.

Im Hinblick auf mögliche Verbesserungen im Erhebungsprozess soll im Folgenden die Pilotuntersuchung beschrieben werden. Zur Überprüfung der Durchführbarkeit der Untersuchung wurde vor dem Untersuchungsbeginn das Untersuchungsmaterial in einer Pilottestung an drei Beschäftigten der LWB überprüft. Durch diese Untersuchung sollte sichergestellt werden, dass das verwendete Untersuchungsmaterial für alle Beschäftigten gut verständlich ist. Die Auswahl der Beschäftigten zur Pilottestung

wurde durch den Sozialdienst der LWB vorgenommen. Dabei wurde versichert, dass die für die Pilottestung ausgewählten Beschäftigten in ihrer kognitiven Leistungsfähigkeit der durchschnittlichen kognitiven Leistungsfähigkeit aller an der Befragung teilnehmenden Beschäftigten entsprechen. Nach subjektivem Empfinden waren jedoch die in der Pilottestung untersuchten Personen in ihrer Leistungsfähigkeit bezüglich der Schnelligkeit ihrer Auffassungsgabe, ihrer sprachlichen Fähigkeiten und ihrer Reflexionsfähigkeit etwas stärker als der Durchschnitt der restlichen 110 befragten Beschäftigten. Innerhalb der Pilottestung gab es keinerlei Verständnisschwierigkeiten, sodass keine Notwendigkeit erkennbar war, Veränderungen am Untersuchungsmaterial vorzunehmen. Um mögliche Verständnisschwierigkeiten während der Untersuchung effektiver zu vermeiden, wäre es rückblickend sinnvoll gewesen, Kriterien zu definieren, anhand derer die Vorauswahl der an der Pilottestung teilnehmenden Beschäftigten getroffen werden kann und sich dabei nicht auf das subjektive Urteil des Sozialdienstes zu verlassen. Insgesamt wäre es sicherlich aufschlussreich gewesen, der Pilottestung noch mehr Aufmerksamkeit zuteilwerden zu lassen. Cummins und Lau (2005) plädieren in diesem Zusammenhang für umfangreiche Testverfahren im Vorgang einer Befragung von Menschen mit Behinderungen. Folgt man den Autoren, so erlauben es diese Voruntersuchungen, geeignete Frageformate zu finden sowie das Abstraktionsniveau individuell anzupassen oder auch ungeeignete Teilnehmer schon vor Beginn der Befragung zu identifizieren. Insgesamt wäre eine solch umfangreiche individualisierte Pre-Testung sicherlich gewinnbringend. Allerdings wäre dies im Rahmen einer Masterarbeit nicht zu leisten gewesen. Möglicherweise hätten bei dieser Untersuchung durch eine geringfügige Erhöhung der Anzahl der Befragten innerhalb der Pilotuntersuchung hilfreiche Schlüsse gezogen werden können.

Neben den Einschränkungen der vorliegenden Untersuchung bezüglich des allgemeinen psychologischen Forschungsstandards und den Limitationen, so wie sie sich möglicherweise aufgrund von Verständnisproblemen auf der Seite der Beschäftigten ergeben haben, wurden im Verlauf der Datenanalyse weitere Schwachstellen sichtbar. Eine dieser Schwachstellen lässt sich bei der Abfrage der Faktoren der Arbeitszufriedenheit festmachen. Hierbei erfolgte eine inhaltliche Orientierung an den theoretisch angenommenen Faktoren der Arbeitszufriedenheit (siehe Abschnitt 1.5). Die Faktoren, die innerhalb dieser Untersuchung analysiert wurden, basieren auf Kategorien, die mit Hilfe einer Inhaltsanalyse ermittelt wurden. Das heißt, sie basieren auf Antworten, die lediglich von einem Anteil der Gesamtstichprobe gegeben wurden und sie sind teilweise nur auf eine Frage zurückzuführen. Die Zuverlässigkeit der Kategorien ist dementsprechend gering. Problematisch ist auch die Tatsache, dass sich die einzelnen Kategorien nicht gegenseitig ausschließen und die kumulierten Prozentangaben somit oft über 100 % liegen. Dies erschwert die Interpretation, ist aber dem Umstand

geschuldet, dass die Beschäftigten innerhalb einer Antwort mehrere Aspekte beleuchten konnten. Weiterhin wurde beispielsweise der Faktor Handlungsspielraum lediglich durch eine Fremdbeurteilung erhoben. Es wäre interessant gewesen, wie die Beschäftigten selbst ihre Möglichkeit einschätzen, die Arbeit auszuwählen oder eigene Ideen einzubringen. Im Rahmen dieser Arbeit wurde jedoch darauf verzichtet, um den Umfang an Fragen für die Beschäftigten möglichst gering zu halten. Zudem bestanden die durch die inhaltsanalytische Auswertung identifizierten Kategorien aus unterschiedlich vielen Antworten, weshalb innerhalb dieser Untersuchung eine faktorenanalytische Überprüfung der angenommenen Faktoren zur Arbeitszufriedenheit nicht durchgeführt werden konnte. Damit lassen sich die identifizierten Faktoren zwar als erste Hinweise interpretieren, sie bleiben jedoch deskriptiv. Eine exakte Bestimmung der Faktoren ließe sich folglich nur mit Hilfe einer weiteren Untersuchung realisieren. Die dargestellten Limitationen der vorliegenden Untersuchung bilden einen möglichen Ausgangspunkt für zukünftige Forschung in diesem Bereich. Im Folgenden werden weiterführende Perspektiven für eine Beschäftigung mit diesem Thema eröffnet.

4.4 Ausblick

Die methodischen Besonderheiten, die eine Untersuchung von Menschen mit Behinderung mit sich bringen, sowie die vorliegenden Untersuchungsergebnisse dienen als inhaltliche Grundlage zur Besprechung möglicher Ansätze für eine weitere Auseinandersetzung mit dem Thema.

4.4.1 Implikationen für eine zukünftige Forschung im Bereich von Menschen mit Behinderungen

Im Folgenden werden zunächst allgemeine Forderungen für eine methodische Entwicklung der Forschung bezüglich der Belange von Menschen mit Behinderung vorgebracht. Zusätzlich werden spezifische Verbesserungsvorschläge, die sich aus der vorliegenden Untersuchung ergeben haben, als Vorschläge für die zukünftige Forschung in diesem Bereich dargestellt.

Nach Schmidt-Atzert & Amelang (2012) sollte bei der Durchführung jeder psychologischen Untersuchung generell ein besonderes Augenmerk auf den zur Datenerhebung eingesetzten Verfahren liegen, denn die Aussagekraft von Untersuchungsergebnissen ist nicht losgelöst von den eingesetzten Untersuchungsmethoden und den damit verbundenen psychologischen Testgütekriterien zu betrachten (Moosbrugger & Kelava, 2007). Wie oben schon einmal dargestellt, entspricht die Untersuchung von Menschen mit Behinderungen nicht den gängigen psychologischen Forschungsqualitätsstandards (siehe Abschnitt 4.3). Niediek (2015) bilanziert in diesem Zusammenhang, dass die Methodenforschung und -entwicklung gerade im Bereich von schweren

kognitiven Beeinträchtigungen noch nicht hinreichend ausgebildet ist. Der erschwerte Forschungszugang sowie die Problematik der Verständlichkeit der zur Befragung einzusetzenden Verfahren bei Menschen mit Behinderungen wird mittlerweile durch verschiedene Stimmen in der Literatur thematisiert (z. B. Ware, 2004; Perry, 2004; Tassé, Schalock, Thompson & Wehmeyer, 2005). Folglich herrscht schon heute ein Bewusstsein über notwendige Verbesserungsmöglichkeiten der Forschung in diesem Bereich. Es ist denkbar, dass die Begrenzung eines einheitlichen Vorgehens bei der Untersuchung von Menschen mit Behinderungen tatsächlich in der Heterogenität der Untersuchungsgruppe begründet liegt und somit als symptomatisch für dieses Forschungsfeld beschrieben werden kann (vgl. Kappeler Werkstatt). Eine mögliche Antwort für dieses Problem ist die bis heute mehrheitlich praktizierte Vorgehensweise der Berücksichtigung der Individualität der zu befragenden Personen durch den Einsatz von angepassten Frageformaten und Unterstützungstechniken. Trotz des erschwerten Forschungszugangs in diesem Bereich sollten die Bemühungen für zukünftige Forschungsfragen jedoch darin liegen, nach Methoden zu suchen, die in einer überprüfbar Weise zuverlässige globale Aussagen zulassen. In diesem Zusammenhang wäre es erstrebenswert, die Belange der Menschen mit Behinderung in unserer Gesellschaft stärker in den Fokus des psychologischen Forschungsinteresses zu rücken. Die Entwicklung psychologischer Instrumente zur Befragung von Menschen mit Behinderungen könnte dabei gewinnbringend sein. Denkbar wäre in diesem Zusammenhang die Normierung von Fragebögen zur Messung der Arbeitszufriedenheit für verschiedene Subgruppen von Menschen mit Behinderung. Es könnten beispielsweise Fragebögen für Menschen mit Down-Syndrom oder auch Fragebögen für Menschen mit spezifischen psychischen Einschränkungen entstehen. Sehr vereinzelt werden in der Forschung schon heute Bemühungen unternommen, die Forschungsmethoden in diesem Bereich voranzubringen. So existiert beispielsweise mit der Indiana-Job-Satisfaction-Scale (IJSS) von Resnick & Bond (2001) für den englischsprachigen Raum ein spezifisches Befragungsinstrument, das speziell zur Erhebung der Arbeitszufriedenheit bei Menschen mit psychischen Erkrankungen, die sich in einem geförderten Arbeitsverhältnis befinden, entwickelt wurde. Wahrscheinlich würde auch durch weitere Forschungsanstrengungen nicht die gesamte Vielfalt der Menschen mit Behinderung abgedeckt werden können, es wäre jedoch vorstellbar, dadurch die psychologischen Gütekriterien von spezifischen Aussagen zu erhöhen und somit eine größere Sicherheit in Bezug auf die Gültigkeit von Ergebnissen zu erzielen.

Neben der allgemeinen Forderung nach einer Verbesserung der Forschungsstandards im Untersuchungsfeld von Menschen mit Behinderung lassen sich aus der vorliegenden Untersuchung einige Aspekte ableiten, die in einer zukünftigen Studie weitere Beachtung finden sollten. Eine Schwierigkeit bei der Befragung von Menschen mit Behinde-

rung bildet deren Tendenz zu einer Antwortverzerrung in die Richtung der sozialen Erwünschtheit (z. B. Schmidt, 2007; Dieckmann et al., 2013). Um dieser Problematik zu begegnen und somit mehr Sicherheit über den Wahrheitsgehalt von erhaltenen Aussagen zu bekommen, sollte in folgenden Untersuchungen der Versuch unternommen werden, diese Antworttendenz besser zu kontrollieren. In der Literatur gibt es einige Versuche, das Antwortverhalten in die Richtung der sozialen Erwünschtheit bei Menschen ohne Behinderung methodisch zu kontrollieren (z. B. Mummendey, 1981; Stöber, 1999). Ein Ansatzpunkt für die bessere Kontrolle der möglichen Antwortverzerrung in die Richtung der sozialen Erwünschtheit bei Menschen mit Behinderungen könnte zusätzlich zu einer Befragung in der Durchführung von Verhaltensbeobachtungen liegen. Beispielsweise können Untersuchungen zur Arbeitszufriedenheit von Menschen mit Behinderung mittels vorher festgelegter Kriterien direkt an ihrem Arbeitsplatz durchgeführt werden. So könnten Facetten der Arbeitszufriedenheit, wie beispielsweise der Handlungsspielraum oder der soziale Umgang, bei der Arbeit direkt beobachtet werden. Der Vorteil einer Verhaltensbeobachtung läge in einem Informationsgewinn gegenüber der reinen Befragung. Durch die Verhaltensbeobachtung könnte sich möglicherweise ein objektiveres Bild ergeben. Dabei hängt die psychologische Aussagekraft einer Verhaltensbeobachtung von verschiedenen Voraussetzungen auf der Seite des Beobachters sowie der Beobachtungssituation ab. Nach Brosius, Koschel & Haas (2009) ist die Validität einer Verhaltensbeobachtung abhängig von der Authentizität des beobachteten Verhaltens. Insofern müsste bei einer Verhaltensbeobachtung von Menschen mit Behinderungen an ihrem Arbeitsplatz sichergestellt werden, dass die Beobachtung in einem Rahmen stattfinden kann, in dem sie die gewöhnliche Arbeitssituation nicht stört. Für eine hohe Reliabilität der Verhaltensbeobachtung müssen die Beobachter zudem sorgfältig geschult sein. Sie sollten dabei in der Lage sein, das relevante Verhalten zu erkennen und präzise zu protokollieren (Brosius et al., 2009). Der Vorschlag einer Verhaltensbeobachtung im Kontext der Untersuchung von Menschen mit Behinderungen wäre zwar nur mit einem sehr hohen zeitlichen Aufwand zu realisieren. Sicherlich würde sich dies jedoch gewinnbringend auf die psychologische Aussagekraft einer Untersuchung auswirken. Jedoch sollte im Vorfeld eine sorgfältige Abwägung zwischen den Kosten und dem Nutzen getroffen werden.

Als eine weitere Möglichkeit zur Verbesserung des Wahrheitsgehaltes von subjektiven Aussagen zur Lebensqualität von Menschen mit Behinderung wird in der Literatur die Hinzunahme von Stellvertreteraussagen diskutiert. Im Zusammenhang mit dem in Abschnitt 4.2 beschriebenen Zufriedenheitsparadox beschreiben Glatzer & Zapf (1984) die rein subjektive Bewertung bei einer Befragung zur Lebensqualität generell als problematisch. Weniger global als Glatzer & Zapf (1984) beschreibt Seifert (2006) die Grenzen bei der Erhebung von subjektiven Einschätzungen zur Lebensqualität bei

Menschen mit schwerwiegenden kognitiven Einschränkungen. Ihrer Ansicht nach sind Menschen mit schweren kognitiven Einschränkungen häufig nicht in der Lage, die Fragen innerhalb eines Fragebogens adäquat zu verstehen, sodass das Fragebogenformat für solche Personen recht schnell an seine Grenzen stößt. In diesem Fall plädiert Seifert (2006) für eine stellvertretende Beantwortung der Fragen durch vertraute Personen, z. B. Bezugsbetreuer oder gesetzliche Vertreter. Um jedoch der Perspektive der Menschen mit Behinderung möglichst nahezukommen, sollte ein Stellvertreter bestimmte Voraussetzungen mitbringen. Nach Helmkamp (2001) ist dabei eine umfassende Kenntnis des Alltags des Betroffenen notwendig. Zudem sollte der Stellvertreter die Möglichkeit zur differenzierten Beobachtung des Betroffenen in unterschiedlichen Situationen haben, über die lebensgeschichtlichen Erfahrungen des Betroffenen im Bilde sein und über eine konkrete Vorstellung von den individuellen Bedürfnissen des Betroffenen verfügen. Nach Helmkamp können diese Voraussetzungen im günstigsten Fall zu Antworten führen, die den Empfindungen von Menschen mit schweren kognitiven Einschränkungen entsprechen, wobei es in diesem Zusammenhang keine hundertprozentige Sicherheit geben kann.

Innerhalb einer Befragung von Menschen mit schwerer geistiger Behinderung in einer Hamburger Tagesförderstätte (Helmkamp, 2000) wurde die Übereinstimmung der Aussagen von Stellvertretern erfasst. Die stellvertretende Aussage bezüglich eines Betroffenen durch zwei unterschiedliche Stellvertreter ergab in weniger als 50% der Fragen eine vollständige Übereinstimmung. Helmkamp schlussfolgert aus diesem Ergebnis, dass Stellvertreteraussagen nur in Kombination mit anderen Verfahren, die eine möglichst hohe Eigenbeteiligung der Betroffenen sicherstellen, angewandt werden sollten. Auch für Niediek (2015) ist die stellvertretende Befragung nur in einem sehr eng umgrenzten Rahmen sinnvoll. Folgt man ihren Ausführungen, so können Stellvertreterbefragungen dann sinnvoll eingesetzt werden, wenn objektive Daten der Lebenssituation oder das konkrete Handeln der eigentlichen Zielperson erfasst werden sollen. Als eine Alternative zur direkten Datenerhebung können sie jedoch nicht verlässlich eingesetzt werden, da sie die subjektive Lebenswirklichkeit von betroffenen Personen nicht hinreichend valide abbilden können (Helmkamp, 2000). Aus den vorausgehenden Erläuterungen zur stellvertretenden Befragung von Menschen mit Behinderung wird deutlich, dass diese Methode möglichst als ein zusätzliches Instrument für einen weiterführenden Erkenntnisgewinn eingesetzt werden sollte und eine direkte Befragung nicht ersetzen kann. Eine direkte Befragung bezüglich der Lebenszufriedenheit, der Arbeitszufriedenheit und des subjektiven Wohlbefindens der Beschäftigten der LWB wurde mit der vorliegenden Untersuchung bereits realisiert. Ein möglicher Ansatzpunkt für eine weitergehende Untersuchung im Zusammenhang mit diesen Konstrukten könnte in der Befragung von Personen, die den Beschäftigten im privaten Umfeld nahestehen, liegen. Gerade die

Befragung von Bezugspersonen der Beschäftigten, wie Eltern, Geschwister oder Betreuer außerhalb der LWB, könnte möglicherweise wertvolle Zusatzinformationen bezüglich der Zufriedenheit der Beschäftigten mit der Arbeit liefern. Es ist denkbar, mit Hilfe der Außenbewertung die Tendenz zu situativen Antworten sowie die Tendenz zu Antwortverzerrungen in die Richtung der sozialen Erwünschtheit bei Menschen mit Behinderung möglicherweise etwas ausgleichen zu können.

Einen weiteren Anknüpfungspunkt für eine fortführende Untersuchung betrifft die Interpretation der in dieser Untersuchung herausgestellten Faktoren. Die Deutung der beschriebenen Faktoren könnte dadurch verbessert werden, dass in einem weiteren Schritt Auskünfte zu den einzelnen Faktoren mit geschlossenen Fragen erhoben werden. Dies würde die Anzahl an Informationen erhöhen und zudem die Aussagen auf eine vergleichbare Menge bringen, sodass eine faktorenanalytische Auswertung durchgeführt werden könnte. Weiterhin könnten die Faktoren zwischen den einzelnen Arbeitsbereichen verglichen werden, um so besser Stärken und Schwachstellen aufzudecken. Der gemittelte Wert der Arbeitszufriedenheit beleuchtet nicht, ob bezüglich bestimmter Arbeitsumstände oder -beziehungen positive oder negative Aspekte vorherrschen. Dies wäre jedoch für konkrete Handlungsempfehlungen sehr interessant. Nachfolgend werden Fragestellungen beschrieben, deren Ausarbeitung im Kontext des Untersuchungsgegenstandes der vorliegenden Arbeit von weiterführendem Interesse sein könnte.

4.4.2. Weiterführende Fragestellungen

Innerhalb der arbeitspsychologischen Forschung wird der Führungsstil als ein bedeutender Faktor für die Zufriedenheit von Arbeitnehmern genannt (Kauffeld & Schermuly, 2014). Dabei zeigt sich, dass die Beziehung zwischen Arbeitnehmenden und Vorgesetzten besonders bedeutsam sein kann. Berchtold-Ledergerber (2010) beschreibt, dass Personen, die von einer guten Beziehung zu ihrem Vorgesetzten berichten, unabhängig von ihrer Position, ihrem Alter und ihrer Arbeitszeit, allgemein zufriedener sind, bezüglich ihrer Arbeitsaufgaben weniger Resignation zeigen sowie weniger Kündigungsabsichten berichten als Personen, die ihre Beziehung zum Vorgesetzten negativ bewerten. Weiterhin, so zeigen Ergebnisse aus der Literatur, besteht ein Zusammenhang zwischen dem Führungsverhalten und der Gesundheit sowie dem Wohlbefinden von Mitarbeitern (Gegersen, Kuhnert, Zimmer & Nienhaus, 2011). Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung liefern Hinweise dafür, dass die sozialen Beziehungen am Arbeitsplatz (zu Kollegen, Gruppenleitern und Sozialarbeitern) bedeutsame Faktoren der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB darstellen. Aufgrund der dargestellten Zusammenhänge könnte es für eine Folgeuntersuchung interessant sein, den Zusammenhang der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten mit der Arbeitszufriedenheit der Gruppenleiter als direkten Vorgesetzten zu untersuchen. Möglicherweise ist

die Beziehung zum Vorgesetzten gerade im Bereich der beruflichen Rehabilitation besonders wichtig für das Wohlbefinden der Beschäftigten am Arbeitsplatz, da sich deren Zufriedenheit durch den engen Kontakt zu den Beschäftigten vermutlich positiv auf die Zufriedenheit der Beschäftigten auswirkt. Daher sollten Einrichtungen, in denen Menschen mit Behinderungen beschäftigt sind, ein besonderes Interesse an der Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter in „Führungspositionen“ haben.

Eine weitere, sich an diese Untersuchung anschließende Frage könnte sich vertiefend mit der Auswirkung der Arbeit auf die Gesundheit der Beschäftigten in der LWB auseinandersetzen. Die vorliegende Untersuchung betrachtete die Gesundheit der Beschäftigten vorwiegend als ein theoretisch zu bedenkendes Endprodukt in einer Kette von kausalen Zusammenhängen durch den Verweis der Wirkung des positiven subjektiven Wohlbefindens als Nutzen für die Gesundheit (siehe Abbildung 1). Eine Forschungsfrage könnte sich in diesem Zusammenhang mit der tatsächlichen Auswirkung der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB auf deren Gesundheit auseinandersetzen. Eine Erhebung in diesem Zusammenhang könnte dabei mit unterschiedlichen Methoden realisiert werden. So sind Messungen physiologischer Zustände als Parameter für die Gesundheit (z.B. mit der Erfassung des Cortisolspiegels oder des Blutdrucks) dabei ebenso denkbar wie Selbst- und Fremdbeurteilungen der Entwicklung des Gesundheitszustandes während des Beschäftigungszeitraums in der LWB.

Die beiden zuvor beschriebenen Fragestellungen beschäftigen sich vornehmlich mit Untersuchungsgegenständen, die man dem Gebiet der Arbeitspsychologie zuordnen kann. Aufgrund der vorliegenden Ergebnisse können sich jedoch weitere Fragen entwickeln, die eine Überschneidung mit anderen psychologischen Forschungsgebieten zur Folge hätten. In diesem Zusammenhang könnten die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung über die zentrale Rolle der sozialen Kontakte innerhalb der LWB für die Beschäftigten einen Anknüpfungspunkt an die Bedeutung der sogenannten „We-Perspective“ für den Menschen darstellen, mit der sich aktuell im Rahmen der Kognitionsforschung befasst wird. In diesem Kontext könnte sich eine weiterführende Fragestellung damit befassen, inwiefern die Bedeutung der sozialen Kontakte für die Beschäftigten auch als ein Indiz für die zentrale Bedeutung der „We-Perspective“ im zwischenmenschlichen Zusammenleben zu begreifen ist.

Die zuvor beschriebenen, sich an die vorliegende Untersuchung anknüpfenden Fragestellungen stehen lediglich exemplarisch für eine Vielzahl von möglichen Forschungsfragen im Bereich der beruflichen Tätigkeit von Menschen mit Behinderung innerhalb einer WfbM. Im Anschluss erfolgen eine zusammenfassende Darstellung der vorliegenden Untersuchungsergebnisse sowie die Einordnung des Untersuchungsgegenstandes in einen größeren Gesamtkontext.

4.5 Fazit

Zusammenfassend zeigen die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung einen positiven Zusammenhang zwischen der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der LWB und deren Lebenszufriedenheit einerseits sowie deren subjektivem Wohlbefinden andererseits. Zudem berichten die Beschäftigten der LWB eine überdurchschnittliche Arbeits- und Lebenszufriedenheit. Trotz des Umstandes, dass dieses Ergebnis aufgrund der Tendenz zu einem sozial erwünschten Antwortverhalten bei Menschen mit Behinderung mit Vorsicht zu interpretieren ist, scheint sich die Arbeit in der LWB mehrheitlich positiv auf die Beschäftigten auszuwirken. Die Zugehörigkeit zur LWB scheint insbesondere für den Bereich der Sozialkontakte der Beschäftigten von einer großen Bedeutung zu sein. Möglicherweise hätten viele Beschäftigte der LWB ohne Einbindung in den Arbeitsalltag eine geringere Möglichkeit dazu, einen sozialen Austausch zu pflegen. Viele Beschäftigte schätzen zudem die Möglichkeit, innerhalb der LWB einer Tätigkeit nachgehen zu können und dadurch eine Beschäftigung zu haben. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass es bei der Ausübung der Beschäftigung nicht vordringlich um die Art der Tätigkeit geht, sondern vielmehr darum, nicht tatenlos alleine zu Hause zu sitzen. Die Ergebnisse dieser Untersuchung stützen somit auch die in der Literatur belegte Bedeutsamkeit und Notwendigkeit einer beruflichen Tätigkeit für das Wohlbefinden von Menschen mit Behinderung (z. B. Jiranek & Kirby, 1990; Jahoda et al., 2008).

Ein weiteres Ergebnis dieser Untersuchung betrifft die Identifikation von Faktoren der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten in der LWB. Dabei zeigten sich inhaltliche Parallelen zwischen den Faktoren der Arbeitszufriedenheit, wie sie aus der Allgemeinbevölkerung bekannt sind (z. B. Bakker et al., 2007; Crawford et al., 2010), und den Faktoren, wie sie von den Beschäftigten der LWB berichtet werden. Zudem ließen sich in diesem Kontext Zusammenhänge zwischen einzelnen Faktoren der Arbeitszufriedenheit aufzeigen. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass sich die Beschäftigten in der LWB bezüglich der Faktoren, die ihre Arbeitszufriedenheit maßgeblich beeinflussen, nicht wesentlich von der Allgemeinbevölkerung unterscheiden. Um mit ihrer Arbeit zufrieden sein zu können, haben sie keine grundsätzlich anderen Bedürfnisse als Menschen ohne Behinderung. Aus den Ergebnissen der vorliegenden Untersuchung lassen sich zusammenfassend zwei zentrale Aussagen ableiten. Zum einen kann die Arbeit für die Beschäftigten der LWB, ähnlich wie für Menschen ohne Behinderung, einen wichtigen Beitrag zum Wohlbefinden leisten. Zum anderen unterscheiden sich die Beschäftigten der LWB und Menschen ohne Behinderung in Bezug auf die Faktoren, die ihre Zufriedenheit mit der Arbeit beeinflussen, nicht. Mit dem Blick auf diese Ergebnisse lässt es sich weniger verstehen, weshalb die Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (2008), nach der Menschen mit Behinderung das Recht auf die Möglichkeit, ihren Lebensunterhalt durch Arbeit auf einem integrativen allgemeinen Arbeitsmarkt zu

verdienen, eingeräumt wird, nicht konsequenter umgesetzt wird. Das Deutsche Institut für Menschenrechte (2016) beschreibt in diesem Zusammenhang zwar die Arbeitsbedingungen und Unterstützungsangebote für Menschen mit Behinderungen innerhalb der WfbM in Deutschland als ausgesprochen gut, äußert jedoch aus menschenrechtlicher Perspektive Kritik an dem System der Behindertenwerkstätten. Die Hauptkritikpunkte beziehen sich dabei auf die Tatsache, dass Menschen mit Behinderungen in einem Beschäftigungsverhältnis innerhalb einer WfbM zum größten Teil isoliert von Menschen ohne Behinderung arbeiten. Zudem haben die Beschäftigten aufgrund mangelnder Ausbildungsperspektiven von vornherein oft keine andere Wahl, als in einer WfbM zu arbeiten, und die Möglichkeiten der Hinführung aus der WfbM auf den allgemeinen Arbeitsmarkt sind begrenzt. In einer Überprüfung der Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention (2008) durch den UN-Fachausschuss für die Rechte von Menschen mit Behinderungen (UN-BRK-Ausschuss, 2015) wurde das Werkstattssystem in seiner heutigen Form kritisiert. WfbM sind nach Ansicht des UN-BRK-Ausschusses (2015) nicht Teil eines inklusiven Arbeitsmarktes, sondern sollten nur eine Brückenfunktion auf dem Weg zum allgemeinen inklusiven Arbeitsmarkt wahrnehmen. Deshalb sollten sich die Bemühungen der Bundesregierung weiterhin auf die Schaffung eines inklusiven Arbeitsmarktes richten. Es bedarf wirksamer Strategien dafür, wie der allgemeine Arbeitsmarkt inklusiv gestaltet werden kann, sodass die Menschen mit Behinderungen in ihrer Vielfalt am gesellschaftlichen Arbeitsleben teilhaben können und aus Beschäftigten einer WfbM Mitarbeiter in öffentlichen und privaten Betrieben werden können.

Literatur

- Ahmad, H.; Ahmad, K.; & Ali Shah, A. (2010): Relationship between Job Satisfaction, Job Performance Attitude towards Work and Organizational Commitment. *European Journal of Social Sciences*, 18 (2), pp. 257 – 267.
- Akkermann, A.; Janssen, C.; Kef, S.; & Meininger, H. P. (2014): Perspectives of employees with intellectual disabilities on themes relevant to their job satisfaction. A explorative study using photovoice. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 27, pp. 542 – 554.
- Albrecht, C. (2000): Arbeitsatmosphäre in Werkstätten für Menschen mit Behinderung. Ein Modell für den Alltag. In F. Frese, *Aus der Praxis der Werkstatt für Behinderte* (S. 13 – 28). Freiburg: Lambertus.
- Argyle, M. (2001): *The psychology of happiness* (2. Aufl.), pp. 5/pp. 10. London: Routledge.
- Bayer, A. (2016): *Grad der Behinderung*. http://www.betanet.de/betanet/soziales_recht/Behinderung-348.html#ue4 [Eingesehen am 25.08.2016]
- Bakker, A. B.; Demerouti, E.; Nachreiner, F.; & Schaufeli, W. B. (2001): The Job Demands Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), pp. 499 – 512.
- Bakker, A. B.; & Demerouti, E. (2007): The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (3), pp. 309 – 328.
- Bakker, A. B.; Hakanen, J. J.; Demerouti, E.; & Xanthopoulou, D. (2007): Job resource boost work engagement particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99, pp. 274 – 284.
- Berchtold-Ledergerber, V. (2010): Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. In B. Werkmann-Karcher (Hrsg.), *Angewandte Psychologie für das Human-ressource-Management. Konzepte und Instrumente für ein wirkungsvolles Personalmanagement* (S. 165 – 178). Berlin, Heidelberg, New York: Springer.
- Bond, G. R.; Resnick, S. G.; Drake, R. E.; Xie, H. Y.; McHugo, G. J.; & Bebout, R. R. (2001): Does competitive employment improve nonvocational outcomes for people with severe mental illness? *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 69, pp. 489 – 501.
- Bowling, N. A.; Eschleman, K. J.; & Wang, Q. (2010): A meta-analytic examination of the relationship between job satisfaction and subjective well-being. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83, pp. 915 – 934.
- Brähler, E.; Mühlan, H.; Albani, C.; & Schmidt, S. (2007): Teststatistische Prüfung und Normierung der deutschen Version des EUROHIS-QOL Lebensqualitäts-Index und des WHO 5 Wohlbefindens-Index. *Diagnostica*, 53, S. 83 – 96.
- Brosius, H.-B.; Koschel, F.; & Haas, A. (2009): *Methoden der empirischen Kommunikationsforschung. Eine Einführung* (5. Aufl.). Wiesbaden: Springer VS.
- Brouër, B.; & Sauer, M. (o. D.): Abschlussbericht zur Evaluation der Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten der Kappeler Werkstätten.
- Buchner, T.; & Koenig, O. (2008): Methoden und eingenommene Blickwinkel in der sonder- und heilpädagogischen Forschung von 1996 bis 2006 – eine Zeitschriftenanalyse. *Heilpädagogische Forschung*, 34 (1), S. 15 – 34.
- Buchner, T.; & Koenig, O.; Schuppener, S. (2011): Gemeinsames Forschen mit Menschen mit intellektueller Behinderung. Geschichte, Status quo und Möglichkeiten im Kontext der UN-Behindertenrechtskonvention. *Teilhabe*, 50 (1), S. 4 – 10.
- Büssing, A. (1991): Struktur und Dynamik von Arbeitszufriedenheit: Konzeptuelle und methodische Überlegungen zu einer Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit. In L. Fischer (Hrsg.), *Arbeitszufriedenheit* (S. 85 – 113). Stuttgart: Verlag für Angewandte Psychologie.

- Bundesagentur für Arbeit (2010): HEGA 06/10/02 Teilhabe am Arbeitsleben – *Fachkonzept für Eingangsverfahren und Berufsbildungsbereich in Werkstätten für behinderte Menschen (WfbM)*. <https://www.arbeitsagentur.de/web/wcm/idc/groups/public/documents/webdatei/mdaw/mdk4/~edisp/16019022dstbai390139.pdf> [Eingesehen am 11.03.2016]
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2015): *Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen*. http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/a990-rehabilitation-und-teilhabe-deutsch.pdf?__blob=publicationFile [Eingesehen am 07.03.2016]
- Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz (2008): *Werkstättenverordnung (WVO)*. <https://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/schwbbw/gesamt.pdf> [Eingesehen am 15.08.2016]
- Bundschuh, K.; & Dworschak, W. (2002): Lebenszufriedenheit von Erwachsenen mit geistiger Behinderung in stationären Wohnformen. *Geistige Behinderung*, 41 (1), S. 70 – 72.
- Chan, S.; & Yu, I. W. (2004): Quality of life of clients with schizophrenia. *Journal of Advanced Nursing*, 45, pp. 72 – 83.
- Chioccio, F.; & Frigon, J. Y. (2006): Tenure, satisfaction, and work environment flexibility of people with mental retardation. *Journal of Vocational Behavior*, 68, pp. 175 – 187.
- Cohen, J. (1960): A coefficient of agreement for nominal scales. *Educational and Psychological Measurement*, 20, pp. 37 – 46.
- Cramer, H. (2006): *Werkstätten für behinderte Menschen* (S. 155). Beck: München.
- Cranny, C. J.; Smith, P. C.; & Stone, E. F. (1992): *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance* (pp. 1). Lexington Books: New York.
- Crawford, E. R.; LePine, J. A.; & Rich, B. L. (2010): Linking Job Demands and Resources to Employee Engagement and Burnout: A Theoretical Extension and Meta-Analytic Test. *Journal of Applied Psychology*, 95 (5), pp. 834 – 848.
- Cummins, R.; & Lau, A. L. D. (2005): *Personal Wellbeing Index – Intellectual Disability*. Australian Centre on Quality of Life (Hrsg.). <http://www.acqol.com.au/iwbg/wellbeing-index/pwi-id-english.pdf> [Eingesehen am 23.07.2016]
- Demerouti, E.; Bakker, A.; Nachreiner, F.; & Schaufeli, W. (2001): The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), pp. 499 – 512.
- Dieckmann, F.; Graumann S.; Schäper, S.; & Greiving, H. (2013): *Bausteine für eine sozialraumorientierte Gestaltung von Wohn- und Unterstützungsarrangements mit und für Menschen mit geistiger Behinderung im Alter*. Detmold: Merkur Druck.
- Diener, E.; & Chan, M. (2011): Happy People Live Longer: Subjective Well-Being Contributes to Health and Longevity. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 3 (1), 1 – 43.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*: 95, pp. 542 – 575.
- Diener, E.; Emmons, R. A.; Larson, R. J.; & Griffin, S. (1985): The Satisfaction with Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, pp. 71 – 75.
- Diener, E.; Suh, E. M.; Lucas, R. E.; & Smith, H. L. (1999): Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125 (2), pp. 276 – 302.
- Dolan, P.; Peasgood, T.; & White, M. (2008): Do we really know what makes us happy? A review of the economic literature on the factors associated with subjective well-being. *Journal of Economic Psychology*, 29, pp. 94 – 122.
- Dulebohn, J. H.; Bommer, W. H.; Liden, R. C.; Brouer, R.; & Ferris, G. R. (2012): A meta-analysis of the antecedents and consequences of leader-member exchange: Integrating the past with an eye toward the future. *Journal of Management*, 38, pp. 1715 – 1759.
- Dunnette, M. D.; Campbell, J. P.; & Hakel, M. D. (1967): Factors contributing to job satisfaction and dissatisfaction in six occupational groups. *Organizational Behavior and Human Performance*, 2, pp. 143 – 174.
- Dworschak, W.; Weber, J.; & Weithaler, M. (2010): Arbeitszufriedenheit in Werkstätten. Konzeption und Ergebnisse einer direkten Querschnittbefragung. *Werkstatt: Dialog*, 26 (1), S. 36 – 39.

- Fang, J.; Fleck, M.P.; & Green, A. (2011): The response scale for the intellectual disability module of the WHOQOL: 5-point or 3-point? *Journal of Intellectual Disability Research*, 55 (6), pp. 537 – 549.
- Faragher, E.B.; Cass, M.; & Cooper, C.I. (2005): The relationship between job satisfaction and health: a meta-analysis. *Occupational and Environmental Medicine*, 62, pp. 105 – 112.
- Ferdinandi, A.D.; Yootanasumpun, V.; Pollack, S.; & Bermanzohn, P.C. (1998): Rehab Rounds: Predicting rehabilitation outcome among patients with schizophrenia. *Psychiatric Services*, 49, pp. 907 – 909.
- Finley, W.M.L.; & Lyons, E. (2001): Methodological issues in interviewing and using self-report questionnaires with people with mental retardation. *Psychological Assessment*, 13 (3), pp. 319 – 335.
- Fischer, L.; & Lück, H.E. (1972): Entwicklung einer Skala zur Messung von Arbeitszufriedenheit (SAZ). *Psychologie und Praxis*, 16, S. 64 – 76.
- Fischer, L.; & Lück, H.E. (2014): Allgemeine Arbeitszufriedenheit. In D. Danner & A. Glöckner-Rist (Hrsg.), *Zusammenstellung sozialwissenschaftlicher Items und Skalen*. doi: 10.6102/zis1
- Flieger, P. (2003): Partizipative Forschungsmethoden und ihre konkrete Umsetzung. In G. Hermes & S. Köbsell (Hrsg.), *Disability Studies in Deutschland – Behinderung neu denken! Dokumentation der Sommeruni 2003* (S. 200 – 204). Kassel.
- Flores N.; Jenaro C.; Begona Orgaz M.; & Victoria Martin, M. (2011): Understanding quality of working life of workers with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 24, pp. 133 – 141.
- Gaspar, C.; & Hollmann, D. (2015): Bedeutung der Arbeit. Ergebnisse der Befragung. Ein Kooperationsprojekt von GfK Verein und Bertelsmann Stiftung. <http://www.bertelsmann-stiftung.de/de/publikationen/publikation/did/bedeutung-der-arbeit/> [Eingesehen am 08.02.2016]
- Glaesmer, H.; Grande, G.; Braehler, E.; & Roth, M. (2011): The German Version of the Satisfaction with Life Scale – Psychometric Properties and Population based norms. *European Journal of Psychological Assessment*, 27 (2), pp. 127 – 132.
- Glatzer, W. (1984): Lebenszufriedenheit und alternative Maße subjektiven Wohlbefindens. In W. Glatzer & W. Zapf (Hrsg.), *Lebensqualität in der Bundesrepublik. Objektive Lebensbedingungen und subjektives Wohlbefinden* (S. 177 – 191). Frankfurt/Main: Campus.
- Gregersen, S.; Kuhnert, S.; Zimmer, A.; & Nienhaus, A. (2011): Führungsverhalten und Gesundheit – Zum Stand der Forschung. *Gesundheitswesen*, 73, S. 3 – 12.
- Gugler, L. (2015): *Einflüsse einer beruflichen Tätigkeit auf Selbstbild und Lebenszufriedenheit – Ein Vergleich psychisch Behinderter mit Lernbehinderten*. Unveröffentlichte Masterarbeit, Humboldt-Universität zu Berlin.
- Hackman, J.R.; & Oldham, G.R. (1980): *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Hartley, S.L.; & MacLean Jr., W.E. (2006): A review of the reliability and validity of Likert-type Scales for people with intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*, 50 (11), pp. 813 – 827.
- Hauser, R.; & Chase, A. (1993): Job satisfaction of people with disabilities placed through a project with industry. *Journal of Rehabilitation*, 59 (1), pp. 45 – 48.
- Helmkamp, S. (2000): *Befragung schwerbehinderter Menschen in der Tagesförderstätte – und über das Verfahren der stellvertretenden Beantwortung*. Vortrag auf dem Alsterdorfer Fachforum am 06.04.2000. Hamburg.
- Helmkamp, S. (2001): Methodische Überlegungen zur stellvertretenden Beantwortung. In Bundesvereinigung Lebenshilfe für Menschen mit geistiger Behinderung (Hrsg.), *Qualitätssicherung der Angebote in der Tagesförderung für erwachsene Menschen mit geistiger Behinderung. Ein Instrumentarium zur Qualitätssicherung im „Zweiten Milieu“* (S. 49 – 52). Marburg: Lebenshilfe-Verlag.
- Henkel, D. (2011): Unemployment and substance use: a review of the literature (1990 – 2010). *Current Drug Abuse Reviews*, 4, pp. 4 – 27.
- Herschbach, P. (2002): Das „Zufriedenheitsparadox“ in der Lebensqualitätsforschung. *Psychotherapie, Psychosomatik, Medizinische Psychologie*, 52, S. 141 – 150.
- Herzberg, F.; Mausner, B.; & Snyderman, B. (1959): *The motivation to work*. New York: Wiley.

- Hoffmann, H.; Kupper, Z. (1996): Patient dynamics in early stages of vocational rehabilitation: A pilot study. *Comprehensive Psychology*, 37, pp. 216 – 221.
- Hüther, G.; Fischer, J. E. (2009): Biologische Grundlagen des psychischen Wohlbefindens. In B. Badura, H. Schröder, J. Klose & K. Macco (Hrsg.), *Fehlzeiten-Report 2009: Arbeit und Psyche: Belastungen reduzieren – Wohlbefinden fördern. Zahlen, Daten, Analysen aus allen Branchen der Wirtschaft* (S. 23 – 29). Heidelberg: Springer.
- Iaffaldano, M. T.; & Muchinsky, P. M. (1985): Job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97, pp. 251 – 273.
- Ihmels, C. (2014): *Der Zusammenhang zwischen Arbeitszufriedenheit, Lebenszufriedenheit und Motivation. Eine empirische Untersuchung* (S. 14). Hamburg: Igel Verlag RWS.
- Jahoda, M.; Lazarsfeld, P.; & Zeisel, H. (1975): *Die Arbeitslosen von Marienthal* (1933). Frankfurt: Suhrkamp.
- Jahoda, A.; Kemp, J.; Riddell, S.; & Banks, P. (2007): Feelings about work: a review of the socio-emotional impact of supported employment on people with intellectual disability. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 21, pp. 1 – 18.
- Jiranek, D.; & Kirby, N. (1990): The job satisfaction and/or psychological well-being of young adults with mental retardation and nondisabled young adults in either sheltered employment, competitive employment or unemployment. *Australia and New Zealand Journal of Developmental Disabilities*, 16, pp. 133 – 148.
- Johnson, J. V.; & Hall, E. M. (1988): Job strain, work place social support and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish population. *American Journal of Public Health*, 78, pp. 1336 – 1342.
- Judge, T. A.; Parker, S.; Colbert, A. E.; Heller, D.; & Ilies, R. (2001): Job satisfaction: A cross-cultural review. In N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil & C. Viswesvaran (Hrsg.), *Handbook of industrial, work and organizational psychology: Organizational psychology* (2. Aufl., pp. 25 – 52). London: Sage.
- Judge, T. A.; Piccolo, R. F.; & Ilies, R. (2004): The forgotten ones? A re-examination of consideration, initiating structure, and leadership effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 89, pp. 36 – 51.
- Judge, T. A.; Thoresen, C. J.; Bono, J. E.; & Patton, G. K. (2001): The job satisfaction – job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127, pp. 376 – 407.
- Karasek, R. A. (1979): Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implication for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, pp. 285 – 307.
- Karasek, R. A.; & Theorell, T. (1990): *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. New York: John Wiley & Sons.
- Kauffeld, S.; & Schermuly, C. (2014): Arbeitszufriedenheit und Arbeitsmotivation (S. 193 – 210). In S. Kauffeld (Hrsg.), *Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologie für Bachelor*. Heidelberg: Springer.
- Kendall, M. G. (1976): *Rank Correlation Methods* (4. Ausg.). London: Griffin & Co.
- Khamisa, N.; Oldenburg, B.; Peltzer, K.; & Drake, I. (2015): Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12, pp. 652 – 666.
- Klauß, T. (1999): Selbstbestimmung von Menschen mit geistiger Behinderung: individuelle, interaktive und strukturelle Bedingungen. *Sonderpädagogik*, 29 (2), pp. 74 – 90.
- Kurth, M. (2014): *Einen für alle – den inklusiven Arbeitsmarkt gestalten*. Neue Caritas. <http://www.caritas.de/neue-caritas/heftarchiv/jahrgang2014/artikel/einen-fuer-alle-den-inklusive-arbeitsmarkt-gestalten> [Eingesehen am 11.03.2016]
- Lehmann-Willenbrock, N.; & Kauffeld, S. (2010): Development and Construct Validation of the German Workplace Trust Survey (G-WTS). *European Journal of Psychological Assessment*, 26, pp. 3 – 10.
- Locke E. A. (1976): The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Hrsg.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 1297 – 1343). Rand McNally, Chicago, IL.

- Matiaske, W.; & Mellewigt, T. (2001): Quo vadis? Eine Längsschnitt-Untersuchung zu Determinanten und zur Dynamik von Arbeitszufriedenheit. *Die Betriebswirtschaft*, 61 (1), S. 7 – 24
- Mayring, P. (2003): *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim: Beltz.
- McKee-Ryan, F.M.; Song, Z.; Wanberg, C. R.; & Kinicki, A.J. (2005): Psychological and physical well-being during unemployment: A meta-analytic study. *Journal of Applied Psychology*, 90, pp. 53 – 76.
- Meise, U.; Kemmler, G.; & Holzner, B. (2011): Zur Bedeutung von Arbeit und Beschäftigung in der sozialpsychiatrischen Rehabilitation. <http://gpggtirol.at/fileadmin/media/Veroeffentlichungen/RehabilitationArbeitBeruflIntegration.pdf> [Eingesehen am 06.03.2016]
- Moosbrugger, H.; & Kelava, A. (2007): Qualitätsanforderungen an einen psychologischen Test. In H. Moosbrugger & A. Kelava (Hrsg.), *Testtheorie und Fragebogenkonstruktion* (S. 7 – 26). Heidelberg: Springer.
- Mummendey, H. D. (1981): Methoden und Probleme der Kontrolle sozialer Erwünschtheit (Social Desirability). *Zeitschrift für Differentielle und Diagnostische Psychologie*, 2, S. 199 – 218.
- Mummendey, H. D.; & Eifler, S. (1993): Eine neue Skala zur Messung Sozialer Erwünschtheit. *Bielefelder Arbeiten zur Sozialpsychologie*, 8, S. 1 – 10.
- Myers, D. (2014): *Psychologie* (3. Aufl.). Heidelberg: Springer.
- Nerdinger, F.W.; Blicke, G.; & Schaper, N. (2011): *Arbeits- und Organisationspsychologie* (2. Aufl.). Berlin: Springer.
- Niediek, I. (2014): Auf die Frage kommt es an. Das Problemzentrierte Interview bei Menschen mit einer geistigen Behinderung. *Teilhaber*, 53 (2), S. 100 – 105.
- Niediek, I. (2015): Wer nicht fragt bekommt keine Antworten – Interviewtechniken unter besonderen Bedingungen. *Zeitschrift für Inklusion-online.net*, 4, 1. <http://www.inklusion-online.net/index.php/inklusion-online/article/view/323/275> [Eingesehen am 22.07.2016]
- Nirje, B. (1972): The right to self-determination. In W. Wolfensberger (Hrsg.), *Normalization: The principle of normalization* (S. 176 – 200): Toronto: National Institute on Mental Retardation.
- Palleit, L. (2016): Inklusiver Arbeitsmarkt statt Sonderstrukturen. Warum wir über die Zukunft der Werkstätten sprechen müssen. In *Deutsches Institut für Menschenrechte* (Hrsg.). http://www.institutfuermenschenrechte.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/POSITION/Position__Inklusiver_Arbeitsmarktstatt_Sonderstrukturen.pdf [Eingesehen am 27.07.2016]
- Perry, J. (2004): Interviewing people with Intellectual Disabilities. In E. Emerson, C. Hatton, T. Thompson, T. Parmenter & R. Trevor (Hrsg.), *The International Handbook of Applied Research in Intellectual Disabilities* (pp. 115 – 131). Chichester: John Wiley & SonsQuelle.
- Petrovski, P.; & Gleeson, G. (1997): The relationship between job satisfaction and psychological health in people with an intellectual disability in competitive employment. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 22 (3), pp. 199 – 211.
- Pfahl, L.; & Powell, J. J. W. (2010): Draußen vor der Tür: Die Arbeitsmarktsituation von Menschen mit Behinderungen und Benachteiligungen. *Aus Politik & Zeitgeschichte*, 2, S. 32 – 38.
- Pohl, W. (2011): Von der Tagesstätte für Erwachsene zur Werkstatt für behinderte Menschen. In K.-P. Becker (Hrsg.), *Die Entwicklung des Rehabilitationszentrums Berlin-Ost in Theorie und Praxis* (S. 62 – 89). Berlin: Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost.
- Rain, J.S.; Lane, I.M.; & Steiner, D.D. (1991): A current look at the job satisfaction/life satisfaction relationship: Review and future considerations. *Human Relations*, 44, pp. 287 – 307.
- Rau, R.; Gebele, N.; Morling, K.; & Rösler, U. (2010): Untersuchung arbeitsbedingter Ursachen für das Auftreten von depressiven Störungen. In *Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin* (Hrsg., S. 68 – 71). Dortmund/Berlin/Dresden.
- Rechberg, K.-H.; Hinkl, P.; König, J.; & Maiwald, M. (2010): Subjektnahe Erfassung von Arbeits- und Lebenszufriedenheit bei Menschen mit Behinderung (S.A.L.Z.). *Zeitschrift für Heilpädagogik*, 61 (11), S. 413 – 423.

- Rehadat Statistik (2015): Statistiken zu Behinderung und Beruf. *Bundesarbeitsgemeinschaft Werkstätten für behinderte Menschen (BAG: WfbM)*. http://www.rehadat-statistik.de/de/berufliche-teilhabe/WfbM/BAG_WfbM/index.html [Eingesehen am 14.02.2016]
- Resnick, S. G.; & Bond, G. R. (2001): The Indiana Job Satisfaction Scale: Job satisfaction in vocational rehabilitation for people with severe mental illness. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 25, pp. 12 – 19.
- Roedenbeck, M. R. H. (2008): Theoretische Grundlagen eines komplexen Modells der Arbeitszufriedenheit (KMA) – Eine theoretische Meta-Analyse. *Journal für Psychologie*, 16 (1), S. 1 – 19.
- Rost, J.; Carstensen, C.; & Davier, M. v. (1999): Sind die Big Five Rasch-skalierbar?: Eine Reanalyse der NEO-FFI-Normierungsdaten. *Diagnostica*, 45 (3), S. 119 – 126.
- Rühle, E.; & Tielking, K. (2016): *Erwerbslosigkeit und Gesundheit. Das Gesundheitsförderungsprogramm des Zentrums für Arbeit/Jobcenter des Landkreises Leer* (S. 35). Wiesbaden: Springer.
- Sanne, B.; Mykletun, A.; Dahl, A. A.; Moen, B. E.; & Tell, G. S. (2005): Testing the job demand control support model with anxiety and depression as outcomes: The Hordaland health study. *Occupational Medicine*, 55, pp. 463 – 473.
- Schäfers, M. (2008): *Lebensqualität aus Nutzersicht. Wie Menschen mit geistiger Behinderung ihre Lebenssituation beurteilen*. Wiesbaden: Springer VS.
- Schleicher, D. J.; Hansen, S. D.; & Fox, K. E. (2011): Job attitudes and work values. In S. Zedeck (Hrsg.), *APA handbook of industrial and organizational psychology. Maintaining, expanding, and contracting the organization* (3. Aufl., pp. 137 – 190). Washington, DC: APA.
- Schmidt, H. (2007): Strukturelle und methodologische Besonderheiten in der Diagnostik bei geistig Behinderten. In C. Schanze (Hrsg.), *Psychiatrische Diagnostik und Therapie bei Menschen mit Intelligenzminderung. Ein Arbeits- und Praxisbuch für Ärzte, Psychologen, Heilerziehungspfleger und -pädagogen* (S. 25 – 27). Stuttgart: Schattauer.
- Schmidt-Atertz, L. & Amelang, M. (2012): *Psychologische Diagnostik*. Berlin: Springer.
- Schumacher, J. (2003): SWLS Satisfaction with Life Scale. In J. Schumacher, A. Klaiberg & E. Brähler (Hrsg.), *Diagnostische Verfahren zu Lebensqualität und Wohlbefinden. Diagnostik für Klinik und Praxis* (Band 2, S. 305 – 309). Göttingen: Hogrefe.
- Seifert, M. (2006): Lebensqualität von Menschen mit schweren Behinderungen. Forschungsmethodischer Zugang und Forschungsergebnisse. *Zeitschrift für Inklusion*, 2, 1. <http://www.inklusion-online.net/index.php/inklusion-online/article/view/186/186> [Eingesehen am 26.07.2016]
- Semmer, N. K.; Mohr, G. (2001): Arbeit und Gesundheit: Konzepte und Ergebnisse der arbeitspsychologischen Stressforschung. *Psychologische Rundschau*, 52, S. 150 – 158.
- Shakespeare, W. (1761): In Macbeth II, 3. (Macbeth). Englischsprachliches Original: „The labour, we delight in, physics pain“ (Shakespeare, 1761, pp. 24), wobei „physics pain“ in modernem Englisch „cures pain“ oder „relieves pain“ bedeutet.
- Siegrist, J. (1996): Adverse health effects of high effort – lowreward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, pp. 27 – 43.
- Sonntag, S. (1991): *Arbeit und Persönlichkeitsentwicklung bei geistig und psychisch Behinderten. Eine empirische Untersuchung zur Arbeitssituation in Werkstätten für Behinderte*. Frankfurt: Lang.
- Sousa-Poza, A.; & Sousa-Poza, A. A. (2000): Well-being at work: A cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *Journal of Socio-Economics*, 29, pp. 517 – 538.
- Sozialgesetzbuch IX, (2001): *Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen. Kommentar für die Praxis*. In Feldes, Kohte, Stevens-Bartol (Hrsg., 2. Auflage). Frankfurt a. M.: Bund-Verlag.
- Spector, P. E. (1997): *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences* (pp. 55 – 68). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spoerry, V. (1995): Zum Stellenwert der Arbeit. Schweizer Monatshefte: *Zeitschrift für Politik, Wirtschaft, Kultur*, 75 (3), S. 15 – 18.
- Statistisches Bundesamt (2015): https://www.destatis.de/DE/PresseService/Presse/Pressemitteilungen/2015/05/PD15_168_122.html [Eingesehen am 19.03.2016]

- Stiftung Rehabilitationszentrum Berlin-Ost (o.J.): *Zweck der Stiftung*. <http://www.stiftung-reha-berlin-ost.de/zweck-der-stiftung.html> [Eingesehen am 14.02.2016]
- Stöber, J. (1999): Die Soziale-Erwünschtheits-Skala-17 (SES-17): Entwicklung und erste Befunde zu Reliabilität und Validität. *Diagnostica*, 45, S. 173 – 177.
- Tail, M.; Padgett, M. Y.; & Baldwin, T. T. (1989): Job and life satisfaction: A reexamination of the strength of the relationship and gender effects as a function of the date of the study. *Journal of Applied Psychology*, 74, pp. 502 – 507.
- Tassé, M. J.; Schalock, R. L.; Thompson, J. R.; & Wehmeyer, M. (2005): *Guidelines for interviewing people with disabilities: Support Intensity Scale*. American Association on Intellectual and Developmental Disabilities. Washington DC: AAMR. <https://aaid.org/docs/default-source/sis-docs/sisguidelinesforinterviewing.pdf?sfvrsn=2> [Eingesehen am 30.07.2016]
- Tiggemann, M.; & Winefield, A. H. (1984): The effects of unemployment on the mood, self-esteem, locus of control and depressive affect of school leavers. *Journal of Occupational Psychology*, 57, pp. 33 – 42.
- Tresch, S. (2015): *Behinderung und Beschäftigung: Der Einfluss von beruflicher Tätigkeit in einer Behindertenwerkstatt*. Unveröffentlichte Masterarbeit, Humboldt-Universität zu Berlin.
- Ulrich, E. (2006): Lern- und Entwicklungspotenziale in der Arbeit – Beiträge der Arbeits- und Organisationspsychologie. In K. Sonntag (Hrsg.), *Personalentwicklung in Organisationen* (3. Aufl., S. 138 – 178). Göttingen: Hogrefe.
- UN-Behindertenrechtskonvention, (2008): *Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderung*. <http://www.behindertenrechtskonvention.info/arbeit-und-beschaeftigung-3921/> [Eingesehen am 14.02.2016]
- UN-Committee on the Rights of Persons with Disabilities (2015): *Concluding observations on the initial report of Germany vom 17. Mai 2015*, Ziffer 49.
- Van den Bosch, K. A.; Andringa, T. C.; Başkent, D.; & Vlaskamp, C. (2016): The role of sound in residential facilities for people with profound intellectual and multiple disabilities. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 13 (1), pp. 61 – 68.
- van der Doef, M.; Maes, S. (1998): The Job Demand-Control (-Support) Model and physical health outcomes: a review of the strain and buffer hypotheses. *Psychology and Health*, 13, pp. 909 – 936.
- Veenhoven, R. (1991): Questions on happiness: Classical topics, modern answers, blind spots. In F. Strack, M. Argyle & N. Schwarz (Hrsg.), *Subjective well-being: An interdisciplinary perspective* (pp. 7 – 26). Oxford: Pergamon Press.
- Veit, W. (1994): Arbeit. Ein geistesgeschichtlicher Überblick. In E. Grassi & H. Schmale (Hrsg.), *Arbeit und Gelassenheit* (S. 57 – 84). München: Fink.
- von Rosenstiel, L. (2014): Die Bedeutung von Arbeit. In H. Schuler & U. P. Kanning (Hrsg.), *Lehrbuch der Personalpsychologie* (3. Aufl., S. 25 – 57). Göttingen: Hogrefe.
- Wacker, A. (2001): Marienthal und die sozialwissenschaftliche Arbeitslosenforschung – ein historischer Rück- und Ausblick. In J. Zempel, J. Bacher, K. Moser (Hrsg.), *Erwerbslosigkeit. Ursachen, Auswirkungen und Interventionen* (S. 397 – 411). Heidelberg: Springer.
- Ware, J. (2004): Ascertaining the views of people with profound and multiple learning disabilities. *British Journal of Learning Disabilities* 32, pp. 175 – 179.
- Weinert, A. B (2004): Organisations- und Personalpsychologie. Weinheim: Beltz.
- Weltgesundheitsorganisation (1946): *Verfassung der Weltgesundheitsorganisation*. Genf: WHO.
- Weltgesundheitsorganisation (1998): *WHO-5-Fragebogen zum Wohlbefinden*. Genf: WHO.
- Wilkin, C. L. (2013): I can't get no job satisfaction: Meta-analysis comparing permanent and contingent workers. *Journal of Organizational Behavior*, 34, pp. 47 – 64.
- Windisch, M. (2006): *Einflussfaktoren der Arbeitszufriedenheit in ambulanten Diensten für Ambulant Betreutes Wohnen, (Persönliche) Assistenz und Pflege. Erste Untersuchungsergebnisse zu Bedingungen und Auswirkungen*

der Arbeitssituation in ambulanten Diensten für behinderte und pflegebedürftige, ältere Menschen. Manuskript. Kassel.

Wolf, C. (2009): *Netzwerke und soziale Unterstützung*. http://www.gesis.org/fileadmin/upload/forschung/publikationen/gesis_reihen/gesis_arbeitsberichte/GESIS_AB_9.pdf [Eingesehen am 14.07.2016]

Wright, T.; & Cropanzano, R. (2000): Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, pp. 8 – 94.

Zapf, W. (1984): Individuelle Wohlfahrt: Lebensbedingungen und wahrgenommene Lebensqualität. In W. Glatzer & W. Zapf (Hrsg.), *Lebensqualität in der Bundesrepublik. Objektive Lebensbedingungen und subjektives Wohlbefinden* (S. 13 – 26). Frankfurt/Main: Campus.

Zellars, K. L.; & Perrewé, P. L. (2001): Affective personality and the content of emotional social support: Coping in Organizations. *Journal of Applied Psychology*, 86, pp. 459 – 467.

Zöfel, P. (2003): Statistik für Psychologen. München: Pearson Studium.

Anhang

A Studieninformation.....	185
B Kurzsкала zur Messung allgemeiner Arbeitszufriedenheit	186
C Satisfaction with Life Scale (deutsche Version).....	188
D WHO-5-Fragebogen zum Wohlbefinden.....	190
E Visualisierung der Antwortmöglichkeiten	192
G Offene Fragen an die Beschäftigten	193
H Fragen an die Arbeitsgruppenleiter und Sozialarbeiter	195
I Kategorienbildung.....	196

A Studieninformation

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN



HU | Lebenswissenschaftliche Fakultät, Institut für Psychologie | 10089 Berlin

**Lebenswissenschaftliche
Fakultät**

Institut für Psychologie

Kognitive Psychologie

Prof. Dr. Elke van der Meer

Studieninformation und Einverständniserklärung

Sehr geehrte Damen und Herren,

In Zusammenarbeit zwischen der Humboldt-Universität zu Berlin und der Lichtenberger Werkstatt für Behinderte gGmbH (LWB) möchten wir im Rahmen unserer Abschlussarbeit in den kommenden Monaten eine Untersuchung zur Arbeitszufriedenheit der Beschäftigten durchführen.

Die LWB und wir interessieren uns dafür, wie zufrieden Sie mit Ihrer Arbeit sind. Wir möchten herausfinden, ob Ihre Arbeit auch einen Einfluss auf Ihr Wohlbefinden und Ihre Zufriedenheit im Leben hat.

Diese Befragung dauert ungefähr 30 Minuten und wird in den Räumen der LWB stattfinden. Dabei werden wir gemeinsam mit Ihnen drei Fragebögen durchgehen. Bei diesen Fragebögen soll beispielsweise eingeschätzt werden, wie zufrieden Sie mit Ihrer Arbeit und Ihren Arbeitsbedingungen sind. Außerdem können Sie uns in einem anschließenden Interview mitteilen, was Ihnen bei Ihrer Arbeit besonders gut gefällt und ob es Dinge gibt, die Sie gern verändern möchten. Die Teilnahme an der Befragung ist freiwillig und kann jederzeit abgebrochen werden. Die Antworten werden selbstverständlich anonym ausgewertet.

Wir würden uns freuen, wenn Sie an unserer Studie teilnehmen.

Mit freundlichen Grüßen,
Anny Wamcke und Melanie Weisenburger

Einverständniserklärung

(Ort, Datum)

(Unterschrift / Vertreter(in))

Datum:

01.08.2015

Bearbeiter/in:

Geschäftszeichen:

Postanschrift:

Humboldt-Universität zu Berlin
Unter den Linden 6
10099 Berlin
Telefon: +49 30 2093-9390
Telefax: +49 30 2093-9361

vdMeer@rz.hu-berlin.de
www.hu-berlin.de

Site:

Rudower Chaussee 18
Raum 37212
12489 Berlin

Bankverbindung:

Berliner Bank
NL der Deutsche Bank PGK AG
BLZ 100 708 48
Konto 512 6206 01
BIC/SWIFT DEUTDE33HAN
IBAN DE95 1007 0648 0512 6206 01

B Kurzskala zur Messung allgemeiner Arbeitszufriedenheit

(modifiziert nach Fischer & Lück, 1972)

NAME: _____

Wir lesen Ihnen gleich eine Reihe von Meinungen vor, die man über seinen Arbeitsplatz haben kann. Bitte beurteilen Sie, ob Sie persönlich diese Meinungen richtig oder falsch finden, wenn Sie an Ihre eigene Arbeit denken. Es stehen Ihnen jeweils fünf Antworten zur Verfügung: richtig, ziemlich richtig, weder richtig noch falsch, ziemlich falsch, falsch: *(zur Beantwortung der Fragen wird den Beschäftigten ein Schieber vorgelegt: 5er Skala)*

Geben Sie bitte die Antwort, die Ihrer PERSÖNLICHEN Meinung entspricht.

(1) Ich habe richtige Freude an der Arbeit.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5
falsch	ziemlich falsch	weder richtig noch falsch	ziemlich richtig	richtig
				

(2*) Meine Arbeit macht mir wenig Spaß, aber ich erwarte auch nicht viel.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5
falsch	ziemlich falsch	weder richtig noch falsch	ziemlich richtig	richtig
				

(3*) Meine Arbeit läuft immer im gleichen Trott; daran kann man nichts ändern.

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5
falsch	ziemlich falsch	weder richtig noch falsch	ziemlich richtig	richtig
				

(4) Finden Sie, dass Ihre Arbeit insgesamt wirklich interessant und befriedigend ist?

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5
sehr uninteressant	ziemlich uninteressant	weder interessant noch uninteressant	ziemlich interessant	ja, sehr interessant
				

(5) Können Sie bei der Arbeit das tun, was sie gut können?

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5
sehr schlecht	ziemlich schlecht	weder gut noch schlecht	ziemlich gut	ja, sehr gut
				

(6) Werden Sie von Ihrem Gruppenleiter gerecht behandelt?

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5
sehr ungerecht	ziemlich ungerecht	weder noch	ziemlich gerecht	ja, sehr gerecht
				

(7) Sind Sie mit dem geforderten Tempo ihrer Arbeit zufrieden?

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5
sehr unzufrieden	ziemlich unzufrieden	weder noch	ziemlich zufrieden	ja, sehr zufrieden
				

(8) Wenn Sie noch einmal entscheiden könnten, würden Sie dann wieder diesen Arbeitsbereich wählen?

☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5
ganz sicher nicht	ziemlich sicher nicht	weder noch	ziemlich sicher	ja, ganz sicher
				

C Satisfaction with Life Scale (deutsche Version)

(modifiziert nach Schumacher, 2003)

NAME: _____

Es folgen fünf Aussagen, denen Sie zustimmen bzw. die Sie ablehnen können. Bitte benutzen Sie diesen Schieber, um der Aussage zuzustimmen oder sie abzulehnen: *(Schieber wird den Beschäftigten zur Verdeutlichung vorgelegt: 7er Skala mit Smileys)*

(1) In den meisten Bereichen entspricht mein Leben meinen Wünschen.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
						

(2a) So wie ich wohne, ist es ausgezeichnet.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
						

(2b) So wie ich arbeite, ist es ausgezeichnet.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
						

(2c) So wie ich lebe, ist es ausgezeichnet.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
						

(4) Ich bin mit meinem Leben zufrieden.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
						

(5) Bisher habe ich erreicht, was ich wollte.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
						

(6) Wenn ich die Wahl hätte, würde ich an meinem Leben nichts ändern.

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7
						

D WHO-5-Fragebogen zum Wohlbefinden

(modifiziert nach WHO, 1998)

NAME: _____

Die folgenden Aussagen betreffen Ihr Wohlbefinden in den letzten 2 Wochen. Bitte geben Sie bei jeder Aussage an, wie Sie sich in den letzten 2 Wochen gefühlt haben.

Dafür stehen Ihnen folgende Antwortmöglichkeiten zur Verfügung: *(Torten erklären)*

In den letzten 2 Wochen ...

(1) ... war ich froh und guter Laune.

☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	4	3	2	1	0
die ganze Zeit	meistens	etwas mehr als die Hälfte der Zeit	etwas weniger als die Hälfte der Zeit	ab und zu	zu keinem Zeitpunkt
					

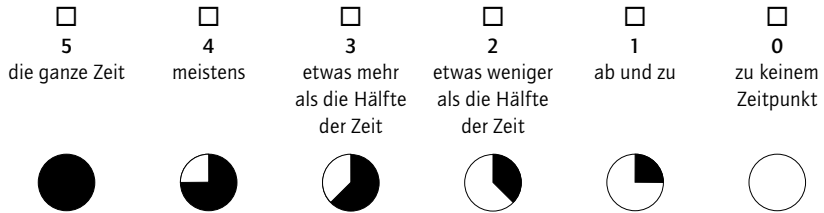
(2) ... habe ich mich ruhig und entspannt gefühlt.

☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	4	3	2	1	0
die ganze Zeit	meistens	etwas mehr als die Hälfte der Zeit	etwas weniger als die Hälfte der Zeit	ab und zu	zu keinem Zeitpunkt
					

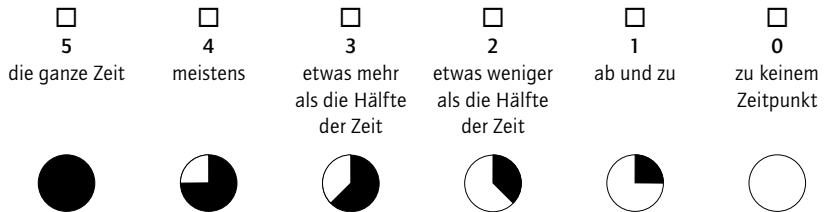
(3) ... habe ich mich voller Energie und aktiv gefühlt.

☐	☐	☐	☐	☐	☐
5	4	3	2	1	0
die ganze Zeit	meistens	etwas mehr als die Hälfte der Zeit	etwas weniger als die Hälfte der Zeit	ab und zu	zu keinem Zeitpunkt
					

(4) ... habe ich mich beim Aufwachen frisch und ausgeruht gefühlt.



(5) ... war mein Alltag voller Dinge, die mich interessieren.



E Visualisierung der Antwortmöglichkeiten

Smileyskala zur Visualisierung der Antwortmöglichkeiten der:

1. Kurzskala zur Messung der Arbeitszufriedenheit (SAZ; Fischer & Lück, 1972)
2. Satisfaction with Life Scale (SWLS; Schumacher, 2003).



Tortenskala zur Visualisierung der Antwortmöglichkeiten des WHO-5-Fragebogens zum Wohlbefinden (WHO, 1998).



G Offene Fragen an die Beschäftigten

Name:
Arbeitsbereich und Tätigkeit:
Alter:
Geschlecht:
Beschäftigungsdauer in der LWB:

1. Wie verstehen Sie sich mit Ihren Kollegen? (Fühlen Sie sich in Ihrer Gruppe wohl?)
2. Werden Sie von Ihren Kollegen unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?
3. Wie verstehen Sie sich mit Ihrem/Ihrer Gruppenleiter/in?
4. Werden Sie von Ihrem Gruppenleiter unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?
5. Werden sie von Ihrem Gruppenleiter für Ihre Arbeit gelobt?
6. Wissen Sie wer Ihr Sozialarbeiter ist? _____
Wie verstehen Sie sich mit Ihrem/Ihrer Sozialarbeiter/in?
7. Werden Sie von Ihrem Sozialarbeiter unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?
8. Gibt es Dinge an Ihren Arbeitsaufgaben, die Sie besonders gut finden/die Ihnen nicht gefallen?
Wie hätten sie es lieber, wenn Ihnen etwas nicht gefällt?
9. Gibt es Dinge an Ihrem Arbeitsplatz, die Sie besonders gut finden/die Ihnen nicht gefallen?

10. Gibt es Dinge an Ihrem Standort (z. B. Wotanstraße), die Sie besonders gut finden/
die Ihnen nicht gefallen?

- Essensräume
- Garderobe
- Toiletten
- Pausenraum
- Raum für begleitende Maßnahmen (Musik, Sprachen, Sport)

11. Gibt es Dinge bei Ihrer Arbeit, die Sie besonders gut finden?

12. Was würden Sie sagen, gefällt es Ihnen gut oder nicht gut in der Werkstatt?
(Antwortmöglichkeit mit Hilfe des Schiebers: 9er Skala)

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
1	2	3	4	5	6	7	8	9
								

13. Gibt es von Ihrer Seite aus noch etwas, das Sie gerne sagen möchten?

H Fragen an die Arbeitsgruppenleiter und Sozialarbeiter

1. Zu welchem Beschäftigten können Sie eine Einschätzung vornehmen?

Name des/der Beschäftigten:

Arbeitsbereich:

2. Ist der/die Beschäftigte in diesem Bereich mit seiner/ihrer Arbeit zufrieden?

sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden

3. Haben Sie den Eindruck, dass der/die Beschäftigte mit Freude zur Arbeit kommt?

ja	eher ja	eher nicht	nein

4. Haben Sie den Eindruck, dass der/die Beschäftigte gerne in der LWB (als Sozialraum) ist?

sehr gerne	eher gerne	eher ungerne	ungerne

5. Haben Sie den Eindruck, dass der/die Beschäftigte sich gut mit seinen Kollegen versteht?

sehr gut	eher gut	eher nicht gut	nicht gut

6. Nutzt der/die Beschäftigte die Möglichkeit:

a) seine Arbeit selbst auszuwählen?

ja	eher ja	eher nein	nein

b) eigene Ideen einzubringen?

ja	eher ja	eher nein	nein

c) sich weiter zu entwickeln?

ja	eher ja	eher nein	nein

7. Gibt es von Ihrer Seite aus noch Punkte, die Sie erwähnen möchten?

I Kategorienbildung

Befragung der Beschäftigten*:

Frage	Kategorie	Aussage
1. Wie verstehen Sie sich mit Ihren Kollegen? (Fühlen Sie sich in der Gruppe wohl?)	Probleme mit einzelnen oder mehreren Personen (darunter fällt: Streit, Hänseleien, Angst, Bedrohung)	„Schwierigkeiten mit einer Person.“ „Einer zieht mich richtig runter – alle arbeiten und er sitzt und spielt mit Handy.“ „Manchmal bocke ich meine andere Kollegin an. Zwei Leute machen mich auch runter.“ „Mit manchen ganz gut. Die anderen quatschen mir zu viel während der Arbeit. Einer quatscht am laufenden Band. Ich fühle mich nicht so wohl in der Gruppe.“ „Es arbeiten nicht alle so wie sie müssten.“ „Genervt.“ „In der Gruppe ist es gut, aber mit einzelnen Leuten nicht.“ „Gut, aber nicht mit allen. Die anderen unterhalten sich über Fußball oder singen – das stört.“ „Manchmal Probleme.“ „Manchmal ärgere ich mich über meine Freundin.“ „Drei bis vier Freunde habe ich. Mit dem Rest verstehe ich mich nicht gut.“ „Mit manchen weniger, mit anderen gut.“ „Manche bockig/sauer, manche zufrieden.“ „Ein paar kann ich gut leiden, ein paar nur ein bisschen, da habe ich zu kämpfen, ich bleibe aber ruhig.“ „Manchmal schwierig, aber geht schon, haben andere Behinderungen.“ „Man wird auch mal veräppelt, manchmal Spaß zum falschen Zeitpunkt.“ „Auch Besserwisser dazwischen; vollmotzen; hinter'm Rücken reden.“
	Wohlfühlen/gute Arbeitsatmosphäre	„Ich fühle mich sehr wohl, weil hier auch Leute sind, die ich ansprechen kann.“ „Fühle mich wohl.“ „Schöne Arbeitsatmosphäre.“ „Angenehm.“ „Ich fühle mich im Einklang.“ „Ausgeglichenes Arbeitsklima. Arbeit als Team.“

* Die Aussagen wurden bezüglich Namen, Geschlecht und Tätigkeit anonymisiert.

Frage	Kategorie	Aussage
		„Ich fühle mich wohl.“ „Während der Arbeitszeit gibt es keine Schwierigkeiten.“ „Ich fühle mich wohl. Man kommt gut miteinander aus.“ „Fühle mich ziemlich wohl. Echt gute Freunde gefunden.“ „Ich fühle mich sehr wohl.“ „Fühle mich gut in der Gruppe.“ „Freund in der Gruppe“ „In der Gruppe sind alle sehr nett, lustig, es macht Spaß.“ „Die Gruppenstruktur ist gut, passt.“ „Gute Arbeitskollegen.“
	Unruhe/Lärm	„Unruhig in Gruppe (Lärm).“ „Laut.“ „Wenn sie laut sind, bekomme ich Kopfschmerzen.“ „Manchmal sind die Kollegen oder Gruppenleiter etwas hektisch (hab schon gefragt, ob es etwas ruhiger geht).“ „Hr. X. ist zu laut.“
	keine Freundschaften	„Meine Freunde habe ich woanders.“ „Ich habe keinen Anschluss in der Gruppe.“ „Ich mache nur meine Arbeit, habe keine Leute hier.“ „Ich fühle mich in der Gruppe etwas ausgeschlossen.“ „Die Kollegen gehen mir aus dem Weg.“
	teils/teils	„Bei manchen haben ich ein gutes Verhältnis, bei manchen nicht.“ „Teilweise gemeine Sprüche.“ „Ich fühle mich teilweise in der Gruppe wohl, das hat mit einem Kollegen zu tun, der übertreibt es manchmal.“ „Manche sind nervig, andere höflich und freundlich.“ „Manchmal Probleme miteinander.“ „Mit einigen gar nicht, mit anderen sehr gut.“

Frage	Kategorie	Aussage
	negative Arbeitsatmosphäre	„Ich habe vor zwei Beschäftigten Angst.“ „Einer macht mich runter, wenn man über ihn lacht, ist er beleidigt.“ „Unterschiedlich. Eher unwohl – die meisten stressen.“

Frage	Kategorie	Aussage
2. Werden Sie von Ihren Kollegen unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?	Unterstützung	sehr gute Unterstützung „Ich kann jederzeit meine Kollegen fragen.“ „Wir helfen uns untereinander.“ „Ja, wir unterstützen uns sehr gut.“ „Ja, bieten Hilfe an.“ „Ja, z. B. beim Zählen.“ „Ja, der vor mir oder hinter mir sitzt.“ „Sind hilfsbereit.“ „Ja, wenn es nicht hilft, gehe ich zum Gruppenleiter.“ „Ja, gegenseitige Unterstützung klappt.“ „Ja, die Kollegen helfen mir viel.“ „Ja! Da achten auch die Gruppenleiter drauf, dass wir als Team nicht gegeneinander, sondern miteinander arbeiten.“ „Ja, die Kollegen helfen mir immer!“ „Ja, es wird unterstützt, ich kann alle fragen.“ „Ja, das ist bei der Arbeit sehr wichtig, dass wir uns gegenseitig unterstützen!“ „Ja! Es würde jeder unterstützen. Wenn ich etwas nicht schaffe, packe ich es in die X, andere machen das dann weiter.“ „Jeder hilft jedem, das finde ich gut.“ wenige/spezielle Unterstützer „Ich weiß, die helfen mir, dann habe ich zwei, die helfen mir.“ „Wenn ich einpacke, hole ich X. (ich darf nicht so schwer heben).“ „Ja, mein Freund schon, und X. auch.“ „Ja, von drei bis vier.“ „Man muss nur wissen, wen man fragt.“ „Wenn derjenige es weiß, dann ja, manchmal muss ich auch zum Gruppenleiter gehen.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Ja, haben mich beschützt und unterstützt. Einer für alle, alle für einen.“ „Ja, bestimmte Kollegen helfen mir.“ viele/die meisten unterstützen „Neunzig Prozent Unterstützung, 10 % sehen nicht, dass ich Hilfe brauche.“ „Manchmal wird nicht darauf reagiert – eingeschnappt, hört nicht zu.“ „Manche ja, auf Nachfrage meistens ja, manchmal nein.“ „Einige wollen nicht helfen, mit den anderen greifen wir uns untereinander unter die Arme.“ „Ja, kommt auf die Zusammenstellung der Kollegen an.“ „Manchmal sind Kollegen nicht so freundlich, ich wünsche mir mehr Hilfsbereitschaft.“ keine Unterstützung „Die anderen kann ich nicht fragen, die wissen das nicht.“ „Von alleine hilft mir keiner.“
	Gruppenleiter wird vorgezogen	„Wenn ich was nicht weiß, gehe ich lieber gleich zum Gruppenleiter.“ „Da frag' ich den Gruppenleiter.“ „Wir sollen dann zum Gruppenleiter gehen.“ „Muss dann zum Betreuer gehen.“ „Wenn man was hat, dann zum Gruppenleiter.“ „Nö, frag' ich den Gruppenleiter.“ „Wenn ich Probleme habe, gehe ich zum Gruppenleiter, der ist dafür zuständig.“
	Ich brauche selten Unterstützung	„Meine Arbeit kann ich, da muss mich niemand unterstützen.“ „Ich weiß wie die Aufgaben gehen.“
	Ich unterstütze	„Ich unterstütze die anderen.“ „Ich bin hier schon so lange, ich helfe gern mal aus.“

Frage	Kategorie	Aussage
3. Wie verstehen Sie sich mit Ihrem/Ihrer Gruppenleiterin?	positiv	„Richtig gut.“ „Ganz gut.“ (2 Stimmen) „Gut.“ (3 Stimmen) „Sehr gut.“ (7 Stimmen) „Eins plus, er ist super.“ „Sehr gut, ganz lieber Gruppenleiter.“ „Richtig gut, wir machen auch Spaß miteinander.“ „Sehr gut, die sind nett und erklären einem alles.“ „Wir setzen uns zusammen, wenn ich mal Probleme habe.“ „Ziemlich gut. Man kann Spaß machen, man kann alles fragen. Ich kann mit dem Gruppenleiter zufrieden sein.“ „Sehr zufrieden, wir ergänzen uns ganz gut, er ist nett, freundlich, gerecht. Ansprechpartner und hört auch bei privaten Problemen zu und sieht, wenn es mir nicht gut geht. Fragt schon von alleine.“ „Ist offen, wenn jemand Probleme hat, dann hat er ein offenes Ohr.“ „Richtig herzlich, mütterlich, warm. Mit ihm kommen alle gut klar.“ „Ich kann immer zu ihm kommen, mit dem kann man Pferde stehlen.“
	neutral	„Eigentlich sehr gut, er ermahnt, wenn ich aus dem Fenster schaue.“ „Keine Probleme.“ „Ganz gut. Was ein Gruppenleiter sagt, das macht man.“ „In Ordnung, kennen uns schon ziemlich lange.“ „Der ist okay.“ „Ich habe weiter nichts mit ihm zu tun, sage guten Morgen und guten Abend, keine Zeit.“
	teils/teils	„Sehr gut, man ist nicht immer einer Meinung.“ „Gut aber manchmal zickig, schlechte Laune.“ „Früher gab es Probleme, jetzt haben wir uns ausgequatscht.“ „Einer von den hat anfangs durch die Halle gebrüllt, hat sich gebessert.“ „Unterschiedlich.“ „Manchmal so und manchmal so. Wenn ich ihn nerve hat er seine Phase, dann schimpft er

Frage	Kategorie	Aussage
		(wenn ich ihn mehrmals frage). Nett und lustig (macht Faxen)." „Während Praktikumszeit besser, jetzt weniger." „Manchmal gut, manchmal nicht gut. Haben uns schon in die Wolle bekommen. Gespräch, dann hat sich das geklärt." „Ganz gut, manchmal fühle ich mich missverstanden, kleine Meinungsverschiedenheiten, deshalb würde ich aber nicht die Gruppe wechseln." „Im Großen und Ganzen gut, ab und zu gibt es mal was."
	negativ	„Manchmal hat er zu wenig Zeit." „Geht so, meckert viel." „Okay, könnte besser sein. Schimpft, wenn die Arbeit nicht richtig gemacht wird. Hatte heftige Konflikte." Möchte einen ruhigen, stillen Gruppenleiter. Vermisse meinen alten Gruppenleiter, bin sehr traurig in der Gruppe." „Ich habe keine Probleme mit ihm. Zu mir ist er in Ordnung, aber er ist zu anderen Leuten nicht in Ordnung. Er sucht absichtlich Fehler bei den anderen, um sich an ihnen auszulassen. Er sollte kompetenter sein, hat Status, soll netter sein und ruhiger, er explodiert schnell." „Er ist manchmal zu streng, sagt immer ich soll mehr arbeiten, pocht auf Pausenzeiten, meckert immer, das ist ungerecht." „Mal weniger, mal gut, ist zu laut, macht zu viel Stress. Wenn der Ton nicht gut ist und er sich im Ton vergreift, sage ich, er soll das ruhig sagen." „Ich möchte lieber in eine andere Gruppe, da sind nettere Gruppenleiter (kenne ich noch von früher)."

Frage	Kategorie	Aussage
4. Werden Sie von Ihrem Gruppenleiter unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?	Unterstützung	„Ja" (13 Stimmen) „Helfen auch." „Ja, sie versuchen mir zu helfen." „Ja, Probleme werden geklärt." „Ja, wenn es Streit gibt." „Geht dazwischen, klärt die Dinge."

Frage	Kategorie	Aussage
		„Wenn ich Fragen habe, bleibt er stehen und spricht mit uns.“ „Ja, dann gehe ich hin und frage und dann hilft er mir.“ „Ja, auch bei Problemen mit Kollegen.“ „Ja, der vor allem!“ „Ja, ich kann jederzeit hingehen.“ „Egal welche Sorgen, ich kann jederzeit hingehen.“ „Er klärt Probleme, die es in der Gruppe gibt (Missverständnisse). Probleme klären sich meistens schnell.“ „Sie helfen, auch bei privaten Problemen.“ „Ihm kann ich alles erzählen, was mir auf dem Herzen liegt, ich kann ihm viel anvertrauen.“ „Hat immer ein offenes Ohr für uns, beruflich und privat, gibt Ratschläge.“ (2 Stimmen) „Auch wenn man Kummer hat, kann man zu denen gehen. Auch wenn Stress mit Ex.“ „Durch den Gruppenleiter habe ich sehr viel gelernt. Ich bin sehr dankbar.“ „Ja, manchmal fragt der Gruppenleiter auch mich nach meiner Einschätzung.“ „Ja, die würden helfen, gerade wenn was Neues kommt.“ „Hundert Prozent, alle machen das.“ „Wenn ich mal schlecht drauf bin, würde ich hingehen und dann helfen die mir.“
	eingeschränkte Unterstützung	„Meist helfen wir uns untereinander (die Gruppenleiter haben anderes zu tun).“ „Ja, manchmal.“ „Der versucht zu helfen, sonst gehe ich zum Sozialdienst (bei privaten Problemen).“ „Ja (nur Probleme mit Arbeit)“ „Ja, aber keine persönlichen Probleme. Teile ich nicht mit, kostet Überwindung.“ „Normalerweise sollen wir den Gruppenleiter nicht fragen, aber wenn es wirklich nicht anders geht, dann können wir ihn fragen.“ „Gruppenleiter würden unterstützen. Haben keine Zeit mich zu fördern, das ist schade.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Ja, den kann ich fragen, wenn er nicht gerade Gabelstapler fährt. Er freut sich, wenn man ihn fragt, lieber fragen als Fehler machen.“ „Bei fachlichen Fragen da bin ich zufrieden, da unterstützen sie und haben eine andere Seite.“ „Arbeitstechnisch ja, bei Konflikten und sozialen Sachen würde ich mich eher an den Sozialarbeiter wenden.“
	keine Unterstützung	„Nein.“ „Keine Ahnung, schwer zu sagen, läuft von Anfang an nicht rund.“ „Ich gehe dann lieber zu den beiden anderen Gruppenleitern, die sind freundlicher.“

Frage	Kategorie	Aussage
5. Werden Sie von Ihrem Gruppenleiter für Ihre Arbeit gelobt?	Lob	„Ja: ‚Ich war mit euch sehr zufrieden‘ oder ‚Der Kunde war mit euch sehr zufrieden‘.“ „Ja, ich bin einer von den Besten.“ „Ja, sieht, wenn ich was gut gemacht habe.“ „Wenn wir unsere Arbeit schaffen, sagen die, wir haben heute einen guten Tag gehabt (persönliches Lob wäre schön).“ „Ja, sagt ‚Sieht schön aus‘ und ‚Hast du super gemacht‘.“ „Ja, lobt!“ „Fällt dem Gruppenleiter auf, wenn alles super und schnell war, dann lobt er.“ „Allgemeines Lob wird ausgesprochen, aber persönlich werden wir nicht gelobt.“ „Im Gruppengespräch ja.“ „Ja, hat er erst vorige Woche.“ „Ja, circa einmal in der Woche.“ „Ja, wenn wir freitags zusammensitzen.“ (3 Stimmen) „Ja, besonders, wenn ich was mache, was ich noch nicht gemacht habe. Besonders wenn ich mal was in Ruhe mache.“ „Wenn es besonders gut gewesen ist, ja!“ „Ja, bei Spezialaufgaben öfters.“ „Lob bei schwerer Arbeit kommt vor.“ „Ja, lobt mich, wenn wir einen guten Job gemacht haben.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Ja, es kommt häufig vor.“ „Ja, sehr viel.“ „Ja! Das macht sie sehr oft. Meist zur ganzen Gruppe.“
	seltenes Lob	„Selten, nicht oft, reicht mir.“ „Kommt selten vor, ist aber ok.“ „Selten.“ „Ja, aber selten.“ „Auch schon vorgekommen.“ „Ganz selten vielleicht, wünsche ich mir nicht.“ „Ab und zu.“ „Ist schon mal vorgekommen.“ „Nicht so oft ‚gut gemacht‘.“ „Wenn man die Arbeit gut, schnell und sauber macht, wird man auch mal gelobt.“ „Manchmal ja, manchmal nein. Manchmal sagt er, er ist mit meiner Arbeit zufrieden. Lob reicht, ist okay.“ „Ich glaube schon, aber ich will kein Lob hören, da kommen mir die Tränen in die Augen. Er nimmt das zur Kenntnis und zeigt mir das.“ „Manchmal ja.“ „Ganz selten mal.“ „Ja, kommt nicht so oft vor.“
	kein Lob	„Der Gruppenleiter sieht es, wenn ich es vernünftig mache (er sagt nur, wenn ich etwas nicht gut gemacht habe). Nichts sagen, heißt richtig gemacht.“ „Bis jetzt noch nicht.“ „Nein, das wird auch nicht kommen, so was brauche ich nicht.“ „Nö, is' mir wurscht, ich mach die Arbeit und dann geh' ich wieder nach Hause.“ „Die Gruppenleiter wissen, dass die Arbeit gut gemacht wurde, wenn was falsch gemacht wird, wird man darauf aufmerksam gemacht.“ „Noch nie ein Lob bekommen! Es gibt keine Gruppenrunde mehr, muss auch nicht sein.“ „Hab' ich noch nicht gehört, aber man merkt es am Ende am Geld, ansonsten kein ausdrückliches Lob.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„X. lobt nicht für Arbeit.“ „Es gibt kein Lob.“ „Wenn Fehler passiert sind, gibt es eine Standpauke.“ „Ich würde mich freuen, wenn sie mich loben, wenn ich eine Sache erledigt habe, eher nicht so viel Lob.“ „Es kommt da kein Lob.“ „Sagt da gar nichts. Kommt zu mir, weil er weiß, dass ich das gut kann, wenn was ist.“

Frage	Kategorie	Aussage
6. Wie verstehen Sie sich mit Ihrem/Ihrer Sozialarbeiterin?	sehr gut bis gut	„Richtig gut.“ „Eigentlich gut.“ (2 Stimmen) „Sehr gut.“ (11 Stimmen) „Bestens.“ „Ganz gut.“ „Ja, die sind nett.“ (2 Stimmen) „Super.“ (2 Stimmen) „Gut.“ (12 Stimmen) „Gut, im Gruppengespräch können wir unser Herz ausschütten. Vorschläge werden angenommen.“ „Gut, noch keine Schwierigkeiten.“ „Ausgezeichnet.“
	neutral	„In Ordnung, sachlich, nix zu beanstanden.“ „Neutral.“ „Ich habe mit ihm nicht viel zu tun.“ „Ich sehe ihn eher selten, nur in den Gruppengesprächen.“ „Selten was zu tun, in letzter Zeit gar nicht.“ „Noch keinen Kontakt.“ (2 Stimmen) „Keinen großen Kontakt gehabt.“ (2 Stimmen) „Noch keine Berührungspunkte.“ (2 Stimmen) „Nicht so viel Kontakt mit ihm.“ „Noch kein Gespräch mit ihm gehabt.“
	negatives Verhältnis	„Na ja, er hatte einen Wutausbruch, weil ich eingeschlafen bin. Er kontrolliert, um zu gucken, ob wir unsere Arbeit gut machen.“ „Wenn ich ein paar Minuten später komme, sagt er ‚Wo kommst du denn her?‘“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Geht so, irgendwie ist er mir unsympathisch.“ „Nicht so gut. Ich bin froh, wenn ich mit dem nichts zu tun habe.“ „Teils/teils, hat zu wenig Zeit. Man wird weggeschickt und soll wiederkommen.“ „Eigentlich Mittelmaß, könnte sich mehr um mich kümmern, hat wenig Zeit. Kommt nicht von allein, um mal ‚Hallo‘ zu sagen. Das würde ich mir wünschen. Hat mich selten mal gefragt, wie es mir geht.“ „Eigentlich gut, bis auf den Elektroführerschein, darauf warte ich schon seit drei Jahren. Er soll mich nicht immer hinhalten. Fühle mich wie ein Mensch zweiter Klasse.“ „Schwierig, man fühlt sich da nicht immer ganz verstanden, meistens bin ich nicht so glücklich mit dem Gesprächsausgang mit Herr X. Wir stoßen nicht immer auf eine gemeinsame Meinung.“ „Geht so, Zähneknirschen. Fühle mich von ihm unverstanden.“

Frage	Kategorie	Aussage
7. Werden Sie von Ihrem Sozialarbeiter unterstützt, wenn Sie einmal ein Problem bei der Arbeit haben?	Unterstützung	„Ja.“ (10 Stimmen) „Ja, auf jeden Fall. Nimmt sich die Zeit und findet eine Lösung.“ „Ja, er redet mit mir, wenn ich ein Problem habe.“ „Ja, er hat mir vorgeschlagen eine Therapie zu machen, weil ich Probleme habe.“ „Er hilft mir mit Dingen, mit denen ich nicht klarkomme.“ „Ja, man kann mit jedem Problem zu ihm gehen (z. B. Unterstützung bei Schreibkram).“ „Ja, er hat mir schon mal bei einem Problem geholfen.“ „Probleme gelöst mit Kollegen. Missverständnis aufgeklärt.“ „Ja, man kann zu ihm hingehen (z. B. Wünsche Praktikum).“ „Ja, mit ihm kann man über alles reden.“ „Ja, mein Gruppenleiter kommt dann mit.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Man sieht sich und fragt, wie es einem geht. Er hat Kontakt zu meinen Betreuern.“ „Problem gelöst (Kollegen haben mich geärgert).“ „Kommt einmal in der Woche, klärt Fragen, die mit Ämtern zu tun haben.“ „Wenn ich was von ihm will, macht er das auch, er kümmert sich drum.“ „Wenn ich Probleme hatte, gehe ich zu ihm (z. B. Probleme mit der Ehe, Betreuer besorgt).“ „Gleich geklärt, wenn es ein Problem gab.“ „Ja, kam schon öfter vor.“ „Wenn man eine Frage hat, kann man ruhig hingehen.“ „Ja, na klar. Er kommt zweimal in der Woche.“ „Ja, z. B. bei den Arbeitszeiten.“ „Ich hab' kaum Probleme hier. Wenn wir ein Problem haben, können wir jederzeit hin.“ „Ja, selten.“ „Ja, würde er machen, es dauert nur immer ziemlich lange bis die Unterstützung umgesetzt wird.“ „Könnte ich machen.“
	keine Unterstützung	„Alles was man ihm erzählt, tut er in seine Schublade. Bestimmte Arbeitskollegen sollten rausgeschmissen werden. Er lehnt die Vorschläge ab und nimmt die in Schutz.“ „Nein.“ (2 Stimmen) „Ich wollte mehrere Praktika machen, er hat mir gesagt, dass es nur zwei gibt.“ „Wenn man ein Problem hat, kann er mir auch nicht helfen. Hat gesagt, ich soll das mit der Amtsbetreuung regeln.“ „Wenn man mit dem Gruppenleiter Stress hat, dann wird unsere Position nicht wahrgenommen. Den Gruppenleitern wird mehr geglaubt als uns. Da braucht man ja dann nicht hingehen, weil man eh' keine Hilfe bekommt. Wunsch: mehr Zeit und ein offenes Ohr für die Anliegen der Beschäftigten, wenn es mit den Gruppenleitern Konflikte gibt.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Bei Problemen gehe ich zum Gruppenleiter. Der Sozialarbeiter würde mir nicht helfen, wenn ich mal ein Problem habe.“
	weiß ich nicht	„Ich denke schon, würde er machen.“ „Weiß ich nicht mehr.“ „Nicht so ganz (Angst), lieber zu den Gruppenleitern.“ „Würde das eher mit dem Gruppenleiter besprechen, wir sehen uns öfter.“ „Noch kein Kontakt, private Probleme würde ich nicht mit ihm besprechen.“ „Ich glaube ja.“ (2 Stimmen) „Ich glaube ja, dass er das machen würde.“ „Fifty-fifty, da bin ich mit der Einschätzung vorsichtig.“ „Keine Ahnung.“ „Das weiß ich nicht.“
	noch kein Problem gehabt	„Gab noch kein Problem.“ „Kam noch nicht vor.“ (2 Stimmen) „Gab es bisher nie.“ „Kein Problem bisher.“ „Kam noch nicht vor.“ „Bisher noch nicht benötigt.“

Frage	Kategorie	Aussage
8.1 Gibt es Dinge an Ihren Arbeitsaufgaben, die Sie besonders gut finden?	Ich mache alles gern	„Eigentlich mache ich alles gerne.“ (3 Stimmen) „Ich mache alles gerne.“ (3 Stimmen) „Ich mache alles.“ „Alles gefällt mir gut.“ (2 Stimmen) „Alles.“ „Alles macht mir Spaß.“ (2 Stimmen) „Ich mache das, was mir gesagt wird, mich stört es nicht.“ „Ich mache alles, was antrifft.“ „Mir gefällt alles.“ „Alles gleich gerne.“ „Das gibt es nicht, dass mir etwas nicht gefällt oder besonders viel Spaß macht.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Ich bin froh, wenn Arbeit da ist, ich mache alles gerne.“ „Ich bin so glücklich, dass ich die Arbeit habe, dass ich alles machen würde.“
	spezifische Tätigkeiten	„Laub fegen, weil es danach sauber ist.“ „Maschinenarbeiten.“ „Große Maschinen haben mich schon immer gereizt.“ „Strickliesel und Filzen.“ „Holz sägen.“ „Schmuck kaschieren.“ „Tüten kleben, kabeln, tackern.“ „Maschine: Schredder.“ „Bäume fällen.“ „Am PC arbeiten.“ „Nähmaschine.“ „Multiadapter zusammenbauen.“ „Einspeise.“ „Stecken.“ „Kleben, mit Tesa-Band.“ „Einpacken von Kindersachen.“ „Mit rausfahren zu den Kunden (mehr Bewegung).“ „Privatwäsche.“ „Abwasch.“ „3D-Karten.“ „Schultüten bekleben.“
	Alles muss gemacht werden	„Die Arbeit muss ja gemacht werden.“ „Bestimmte Sachen müssen gemacht werden.“ „Es muss ja alles gemacht werden.“ „Man kriegt die Arbeit, die gemacht werden muss, man muss das machen, auch wenn die Arbeit keinen Spaß macht.“ „Gefallen tun mir viele Sachen nicht, aber die Arbeit muss ja gemacht werden und es kann sich keiner aussuchen, was man machen muss.“

Frage	Kategorie	Aussage
	Arbeitscharakteristika oder -umstände (Abwechslung, Verantwortung, Kontakt mit Kunden)	„Es wird darauf geachtet, dass Unfälle vermieden werden (z. B. bei Astfällung).“ „Pause.“ „Abwechslung.“ „Neues dazulernen.“ „Drei Tage eine Arbeit.“ „Aufträge an denen man länger arbeitet.“ „Abwechslungsreich, jeden Tag was anderes, immer was Neues.“ „Urlaub.“ „Frische Luft.“ „Gleichgewicht zwischen guten und schlechten Aufgaben.“ „Kontakt mit Kunden.“ „Rhythmus, Arbeit an sich, lockere Atmosphäre.“ „Da habe ich Verantwortung.“

Frage	Kategorie	Aussage
8.2 Gibt es Dinge an Ihren Arbeitsaufgaben, die Ihnen nicht gefallen?	spezifische Tätigkeiten	„Müllrunde: verdreckte Körbe; Unkraut ziehen (Hocke oder auf Knien, es gibt aber Knieschoner); Erde karren (in der Sonne).“ „Unkraut.“ „Transport (Holz etc.).“ „Einige Teile riechen extrem, aber die gibt es nicht so oft.“ „Eintüten, zuschweißen.“ „Dichtungsringe.“ „Schrauben drehen.“ „Kontakte schrauben.“ „Akten kontrollieren.“ „Mangel.“ „Längsverbinder.“ „Sehr schmutzige Wäsche aus Seniorenheim.“ „Wäsche von Kindern.“ „Schultüten bekleben.“ „Abwasch.“ „Fummelige Aufgaben, aufkleben.“ „Trockenfilzen.“

Frage	Kategorie	Aussage
	Wunsch nach anderen Tätigkeiten	„Lampen machen Spaß, aber die gibt es leider nicht mehr.“ „Mir gefällt die Arbeit in der Elektromontage nicht, ich möchte gerne etwas anderes machen.“ „Ich würde gerne die Kaffeetüten kleben, aber ich darf es nicht.“ „Ich möchte lieber mehr am PC arbeiten, anstelle nur die Dinger zu zuppeln.“ „Möchte gerne mal am Spalter arbeiten, mal was ausprobieren.“ „Möchte gerne unterwegs sein und nicht nur auf dem Gelände der HTW.“ „Ich möchte mehr Abwechslung (Rasenmähen), öfter rausfahren. Es wird aber nicht umgesetzt.“ „Mehr mit Maschinen arbeiten, mehr Abwechslung.“ „Wünsche mir einen Außenarbeitsplatz.“ „Ich möchte eigentlich Kraftfahrer sein, das darf ich aber gesundheitlich nicht.“
	Arbeitscharakteristika oder -umstände (Abwechslung, Verantwortung, Kontakt mit Kunden)	„Wenn viele weg sind (krank), ist es stressig, dann bin ich abends kaputt.“ „Man kann keine Musik hören.“ „Spät Feierabend, früh hier sein.“ „Im Stehen arbeiten.“ „Beschäftigungstherapie.“ „Zeit absitzen.“ „Fummelarbeit; Konzentrationsarbeit.“ „Nicht abwechslungsreich, ermüdend.“ „Ungleiche Pausen zwischen Gruppenleiter und Beschäftigte. Gruppenleiter machen zu viele Pausen und quatschen zu viel. Verstehe nicht, warum die quatschen dürfen und wir nicht.“ „Zu viel Lärm, zu laut.“ „Zu schwierig (Aluminium und Eisen unterscheiden).“ „Manchmal will ich was Neues lernen, aber es ist mir dann auch schnell zu anstrengend.“ „Sitzen ist anstrengend, wäre gerne mehr in Bewegung.“ „Schnee/Regen.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Fünf Tage arbeiten schlaucht ganz schön, da hofft man nur noch Urlaub zu haben.“ „Die Arbeitszeit vergeht unglaublich langsam.“ „Ich möchte nicht mehr in der LWB arbeiten, ich möchte lieber mal was anderes ausprobieren.“ „Ich würde gerne mehr machen, aber man lässt mich nicht.“ „Die Selbständigkeit sollte unterstützt bzw. nicht eingeschränkt werden.“

Frage	Kategorie	Aussage
8.3 Wie hätten Sie es lieber, wenn Ihnen etwas nicht gefällt?	Bestimmte Tätigkeiten nicht ausführen, andere Tätigkeiten ausführen	„Müllrunde: verdreckte Körbe; Unkraut ziehen „Nicht die EHT-Dosen machen, das tut an den Fingern weh – ich muss oft die EHT-Dosen machen.“ „Lieber Kaffeetüten kleben.“ „Lieber nicht schneiden, aber muss man ja.“ „Lieber kein Unkraut.“ „Lieber nicht die Akten kontrollieren.“ „Die Lampen zurück.“ „Die alte Arbeit zurück, aber die Lampen können nicht hergezaubert werden; möchte gerne wieder mit Werkzeugen arbeiten, nicht nur stecken und schauen, auch schrauben.“ „Kein Transport mehr.“ „Bisschen mehr Abwechslung wäre schön.“ „Würde lieber zwei Wochen Wareneingang machen als eine, aber die anderen wollen ja auch mal.“

Frage	Kategorie	Aussage
9.1 Gibt es Dinge an Ihrem Arbeitsplatz, die Sie besonders gut finden?	Nichts auszusetzen	„Alles okay so.“ „Nichts auszusetzen.“ „Schön.“ „Wunderbar, angenehm.“ „Perfekt.“ „Alles gut.“
	Arbeitsraum	„Raum sieht perfekt aus (wurde umgeräumt).“
	Arbeitstisch oder -stuhl	„Gute Arbeitstische.“ „Bequem.“ „Gemütlich.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Stuhl (Lehne und Fußbank.“ „Stuhl mit Rollen.“ „Vernünftiger Stuhl mit Lehne.“ „Stuhl mit Lehne und für die Krücken gibt es ein extra Gestell.“

Frage	Kategorie	Aussage
9.2 Gibt es Dinge an Ihrem Arbeitsplatz, die Ihnen nicht gefallen?	Stuhl	„Die Stühle sind zu hart.“ „Stuhl zu weich.“ „Der Stuhl ist zu laut (ich habe immer Rückenprobleme).“ „Stühle unbequem (Leder: im Sommer zu warm und im Winter zu kalt).“ „Teilweise abgenutzte Stühle.“ „Stühle unbequem.“ „Von zu Hause ein Kissen mitbringen wäre bequemer.“
	Lage des Sitzplatzes	„Beim Arbeiten sitze ich lieber in der Gruppe.“ „Bin meistens alleine am Tisch, zusammen mit anderen wäre schöner.“
	Tisch	„Zu wenig breiter Tisch.“ „Tische müssten mit Gummimatten gedämmt sein, damit es nicht so laut ist.“ „Ich hätte gerne einen Tisch für mich, die anderen kommen an meinen Tisch.“
	Arbeitsgeräte	„Zu laute Scanner.“ „Alte Schweißmaschinen; überheizen.“ „Spülmaschine ist alt und unpraktisch, man muss sich tief bücken.“ „Andere Schränke (Holzschränke kann man nicht richtig putzen).“ „Mittelalterliches Arbeitswerkzeug.“ „Schredder und Sortierstrecke sollten extra stehen, da sie Dreck machen und laut sind.“
	Wärme/Belüftung	„Teilweise zu warm in der Halle.“ „Im Sommer zu warm.“ „Zu warm, wenn es draußen heiß ist.“ „Im Sommer zu heiß, keine Belüftung.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Im Sommer könnte es kühler sein.“ „Klimaanlage wäre gut (manchmal ist es zu heiß); Arbeitsstaub (keine Abzugsanlage).“ „Feinstaub an den Holztischen.“ „Durch die Pappunterlage ist es zu staubig.“ „Schlecht gelüftet.“ „Mehr lüften.“
	Raum	„Der Raum ist so groß. Kleiner gemütlicher Raum und weniger Leute wären schön.“ „Mehr Platz.“ „Raum: Dreck, unschöne Halle.“
	Beleuchtung	„Zu dunkel.“ (2 Stimmen) „Zu wenig Licht am Wäscheeingang (Deckenlicht reicht nicht aus).“
	Lautstärke	„Es ist zu laut, weil der Essensraum nebenan ist.“ „Zu laut (lautes Reden der Kollegen).“ „Wenn die Leute durcheinander quatschen und die Musik an ist, dann ist es manchmal zu laut.“ „Manchmal zu laut (Gespräche).“ „X. singt viel zu laut.“ „Streit (Kopfschmerzen).“ „Zu laut (Nebengruppe, Krach, Streit).“ „Manchmal zu laut (z. B. Bohren).“ „Wenn die Gartengruppe mäht, ist es zu laut.“ „Wenn es zu laut ist.“ „Teilweise zu laut (Gespräche und Radio).“

Frage	Kategorie	Aussage
10.1 Gibt es Dinge an Ihrem Standort (z. B. Wotanstraße), die Sie besonders gut finden?	Essensräume	„Gut.“ „Man kann sich mit den Kollegen aus den anderen Gruppen unterhalten.“ „Sauber.“ Größe: „Schön groß.“ (2 Stimmen) „Ausreichend Platz.“ „Großer Raum.“ Gestaltung: „Gestrichen, umgebaut, Leitungen isoliert.“ „Picobello.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Wände sind in freundlicher Farbe.“ Essensangebot: „Auch vegetarisches Essen bekomme ich.“ „Sehr gutes Essensangebot.“ „Superlecker.“
	Verkehrsanbindung	„Verkehrsanbindung ist super.“ (14 Stimmen)

Frage	Kategorie	Aussage
10.1 Gibt es Dinge an Ihrem Standort (z. B. Wotanstraße), die Ihnen nicht gefallen?	Essensräume	Größe des Raumes: „Bisschen zu groß.“ „Könnte größer sein.“ „Etwas eng.“ „Wenn alle da sind, wird es eng.“ „Stühle sind unbequem.“ Gestaltung des Raums: „Fleck vom Feuerkasten.“ „Zu wenig Deko, zu alte Tische.“ „Eintönig; kahle Wände; könnte schöner aussehen; in anderen Standorten ist es schöner eingerichtet.“ „Da könnten mal ein paar Pflanzen hingestellt werden.“ „Bisschen netter gestalten, ist so kahl, keine gemütliche Atmosphäre.“ „Sollten gemütlicher sein.“ Essensangebot: „Das Essen ist nicht immer so gut.“ „Das Essen könnte besser sein.“ (2 Stimmen) „Von der Großküche ist das Essen schlecht.“ „Mehr Abwechslung wäre gut.“ „Essen wenig abwechslungsreich, schmeckt nicht so gut, mehr Kartoffeln, nicht nur Nudeln und Reis.“ „Zu fade.“ Essensorganisation: „Teilweise zu lange anstehen. Es kann sein, dass die Schrippen dann schon alle weg sind.“ „Manchmal chaotisch, Tische nicht abgewischt.“ „Durcheinander beim Essen holen.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Service könnte freundlicher sein.“ „Mittagessen reicht teilweise nicht aus.“ „Brötchen sollten gleichmäßig rausgegeben werden, manchmal sind zur Frühstückspause keine mehr da.“ „Man sollte die Brötchen so wie das Mittagessen vorbestellen können.“ Lautstärke: „Sehr laut.“ „Zu laut.“ (5 Stimmen) „Zu viele Gruppen gleichzeitig im Raum, zu laut.“ „Gut, aber ziemlich laut, keine Ruhe in der Pause, wir können nicht in Ruhe essen, das ist ätzend.“
	Garderobe	Diebstahl: „Es gibt teilweise Diebstahl.“ (2 Stimmen) „Wertsachen wurden gestohlen.“ „Kein Schloss.“ Zu klein, der Raum oder Schrank: „Könnte größer sein.“ (3 Stimmen) „Zu eng.“ (2 Stimmen) „Schrank zu klein für Rucksack.“ (2 Stimmen) „Zu kleine Schränke.“ (3 Stimmen) „Schränke sind zu eng gestellt, mehr Platz wäre schön.“ „Die neuen Schränke sind zu klein.“ Garderobe ist nicht vorhanden: „Habe ich leider noch nicht.“ „Keine eigene Garderobe.“ „Nur ein Schrank für alle, keine eigene Garderobe.“ „Zu wenig Schränke.“ Belüftung „Die Sachen stinken.“ „Kein Fenster.“ „Lüftung kaputt, kein Fenster.“ Sonstiges „Keine Möglichkeit für Frauen.“ „Keine einheitlichen Schränke.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Zu wenig Sitzmöglichkeiten (weil einige sich im Sitzen anziehen müssen).“ „Fußboden ist kalt.“
	Toiletten	Unsauber/Schmutzig: „Schmutzig“ (8 Stimmen) „Manchmal unter aller Kanone.“ „Nicht sauber.“ (8 Stimmen) „Meistens nicht so angenehm (z. B. nicht gespült).“ Nicht funktionstüchtig: „Meist verstopft, teilweise gesperrt.“ „Teilweise kaputt.“ Zu wenig Toiletten „Drei Toiletten sind zu wenig.“ „Könnten ein paar mehr Toiletten sein.“ „Man muss oft anstehen in der Pause.“ „Zu wenig Toiletten im Haus.“
	Pausenräume	Wunsch nach Pausenraum „Wir sind immer ansprechbar, das stört teilweise.“ „Ein Häuschen für draußen wäre gut (im Winter blöd, Regen tropft durch).“ „Ein Pausenraum wäre schon schöner, man kann sich nicht zurückziehen. Die Pausen- und Arbeits- zeiten überschneiden sich, man kann nicht abschalten.“ „Pausenraum wäre sehr erwünscht.“ „Pausenraum wäre gut.“ (2 Stimmen) „Für kalte Tage wäre ein extra Raucherpausenraum wünschenswert.“ „Selbst entscheiden, wann Pause ist.“ „Nichtraucherzone wäre gut.“
	Raum für begleitende Maßnahmen	Zu klein „Zu wenig Platz.“ (2 Stimmen) „Der Raum ist zu eng.“ „Der Raum könnte größer sein, damit mehr Leute reinpassen.“ „Es fehlen Pflanzen.“ „Kein Fenster.“ (3 Stimmen)

Frage	Kategorie	Aussage
11. Gibt es Dinge bei Ihrer Arbeit, die Sie besonders gut finden?	Abwechslung	„Abwechslungsreich.“ (6 Stimmen)
	Wohlfühlen/gute Arbeitsatmosphäre	„Die Arbeitsatmosphäre, jeder ist willkommen.“ „Ich komme gerne hierher.“ „Ich fühle mich hier wohl.“ „Hier fühle ich mich wohl in der Werkstatt.“ „Guter Gruppenzusammenhalt.“ „Der Zusammenhalt ist gut. Jeder hilft jedem, wenn es darauf ankommt.“
	Geld verdienen	„Geld verdienen ist gut.“ „Wenn ich nicht arbeite, habe ich zu wenig Geld.“ „Arbeit ist Arbeit, irgendwie muss ja das Geld reinkommen, ohne Geld keine Wohnung.“
	Arbeitskollegen/ sozialer Kontakt	„Ich freue mich, wenn ich meine Arbeitskollegen sehe.“ „Es ist gut, dass man seine Kollegen sieht.“ „Dass ich alle wiedersehe.“ „Habe Freunde hier gefunden.“ (3 Stimmen) „Man kann über alles reden, was man auf dem Herzen hat.“ „Unter Leuten sein. Sonst wäre ich den ganzen Tag zu Hause und hätte gar keinen Kontakt.“ „Unter Leuten sein.“ (3 Stimmen) „Man ist unter Leuten und kann quatschen.“ „Unter Leuten sein. Alleine, da geht man zugrunde.“ „Die sozialen Kontakte.“ „Miteinander sein.“ „Kollegen; Kontakt, manchmal trifft man sich auch privat.“ „Kollegen.“ „Dass man die Kollegen sieht.“ „Die Leute.“ „Ich muss arbeiten, weil ich auch in Gesellschaft bleiben muss.“ „Soziales Eingebundensein in der LWB tut gut.“ „Andere Gruppen besuchen.“

Frage	Kategorie	Aussage
	Arbeitskollegen/ Gruppenleiter/ Sozialarbeiter	„Mit den Kollegen und Betreuern verstehe ich mich sehr gut.“ „Die Leute und Gruppenleiter.“ „Die Leute, die Gruppenleiter und Sozialarbeiter, auf die freue ich mich.“ „Ich freue mich auf meinen Chef und auf meine Arbeitskollegen.“ „Mein Gruppenleiter und meine Mitarbeiter.“
	Einrichtung insgesamt	„Ich gehe gerne in die Werkstatt – ich bin froh, dass ich die Werkstatt habe. Ein normaler Beruf ginge mit Behinderung nicht.“ „Ich kann froh sein, dass es diese Einrichtung gibt.“ „Alles gut.“ „Ich möchte das nicht mehr missen hier.“ „Alles in meiner Gruppe (Kollegen, Tätigkeit, Gruppenleiter).“ „Alles (Arbeitsaufgaben, Kollegen, alles in Ordnung).“ „Einfach auf die Arbeit, auf Kollegen und X., auf die Gespräche.“ „Freue mich auf alles.“ „Die LWB ist die beste Werkstatt, die ich bisher kennengelernt habe (Materialien, Räumlichkeiten, Aufteilung der Räume, man fühlt sich nicht allein). Großes Lob an die Werkstatt, die würde ich weiterempfehlen.“ „Ich bin Rentner und bin so zufrieden, dass ich hier bin.“
	Beschäftigung/ Arbeit macht Spaß	„Besser als nur zu Hause hocken. Dass ich eine Beschäftigung habe.“ „Ich arbeite gerne.“ (2 Stimmen) „Arbeiten – nicht faul rumsitzen zu Hause. Ich bin arbeitsgeil!“ „Die Arbeit, einfach arbeiten können.“ „Die Arbeit macht mir Spaß.“ (2 Stimmen) „Mir macht alles Spaß.“ „Die Tätigkeit – zu arbeiten.“ „Was zum Arbeiten.“ „Die Arbeit.“ „Dass man gebraucht wird.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Man muss nicht immer nur die Schrankwand angucken. Bisschen Beschäftigung.“ „Dass ich was zu tun habe (zu Hause fällt einem die Decke auf den Kopf).“ „Allgemein zur Arbeit gehen, ich gehe lieber arbeiten als nur rumzuhängen.“ „Nur zu Hause wäre zu langweilig.“ „Wenn es die LWB nicht gäbe, würde ich zu Hause rumsitzen. Das wäre nicht meine Erfüllung.“ „Ich freue mich auf die Arbeit.“
	negative Bewertung	„Ich will lieber zu Hause bleiben“ „Keine Lust zum Arbeiten.“ „Manchmal habe ich kein Bock herzukommen.“ „Ich komme nicht gerne hier her.“ „Immer dasselbe, ich komme einfach.“ „Arbeit ist Arbeit, muss gemacht werden.“ „Arbeit ist Arbeit, nichts wirklich besonders.“ „Ich gehe einfach zur Arbeit. Nichts Besonderes.“ „Eigentlich nicht, ist doch derselbe Trott alles.“ „Ich würde lieber noch eine Runde schlafen, wenn der Wecker klingelt.“ „Lieber im Wochenende bleiben.“ „Am meisten freue ich mich auf Urlaub.“

Frage	Kategorie	Aussage
13. Gibt es von Ihrer Seite aus noch etwas, das Sie gerne sagen möchten?	veränderte Arbeitszeit	„Mitarbeiter müssten besser motiviert werden: kürzere Arbeitszeiten und finanziell.“ „Muss zu lang arbeiten.“ „Eher Feierabend haben.“ „Zweischichtsystem wäre gut, damit es leiser wäre.“ „Länger arbeiten, lieber neun Stunden als sechs Stunden.“
	mehr Geld	„Mehr Gehalt wäre besser bei guter Leistung.“ „Geld könnte mehr sein, ich arbeite den ganzen Tag, in der DDR-Zeit habe ich mehr verdient.“ „Bezahlung lässt zu wünschen übrig.“ „Entlohnung könnte besser sein.“ „Mehr Lohn wäre schön.“ „Dass man in den ersten zwei Jahren noch nichts verdient und man allerhöchstens 150 € verdient.“

Frage	Kategorie	Aussage
	Gemeinsame (Freizeit-) Aktivitäten	„Mehr Angebote außer dem Freizeitclub, mehr Unternehmungen und Ausflüge.“ „Weihnachtsfeier; öfter mal zusammensitzen (für die Gruppe).“ „Ich möchte gerne mal mit der Werkstatt verreisen, vielleicht auch mit den Sportlehrern mal wegfahren.“ „Ich würde gerne einen Ausflug/eine Tagestour mit den anderen aus der Wäscherei machen (nicht nur alle zwei Jahre, sondern öfter).“
	Urlaub und Pause	„Pausenzeiten von 10 auf 15 Minuten.“ „Die Frühstückspause fällt oft aus.“ „Hätte gerne Urlaub.“ „40 Urlaubstage statt 35 wären besser.“

Befragung der Gruppenleiter:

Frage	Kategorie	Aussage
3. Haben Sie den Eindruck, dass der/die Beschäftigte mit Freude zur Arbeit kommt?	Unzufriedenheit mit Arbeit/mit bestimmten Aspekten der Arbeit/Wunsch nach anderen Tätigkeiten	„Arbeitet lieber gerne weniger.“ „Lieber nicht arbeiten.“ „Problem mit Lautstärke und Kritik.“ „Teilweise ist es ihm zu laut.“ „Kann nicht in großer Gruppe sitzen.“ „Braucht mehr Anerkennung, auch in Form von Geld.“ „Er darf keinen Druck haben.“ „Macht nicht alle Aufgaben gerne.“ „Wünscht sich mehr Anerkennung.“
	Arbeitszufriedenheit ist tagesformabhängig	„Tagesformabhängig.“ (8 Stimmen)
	Wunsch nach anderer Tätigkeit	„Will auf freien Arbeitsmarkt. Eventuell bald ausgelagerter Arbeitsplatz.“ „Interessiert sich für Blumen; macht dort bald ein Praktikum.“ „Würde gerne in einem anderen Bereich arbeiten.“ „Zurückkommen vom Außenarbeitsplatz ist ihr schwergefallen.“

Frage	Kategorie	Aussage
4. Haben Sie den Eindruck, dass der/die Beschäftigte gerne in der LWB (als Sozialraum) ist?	Positive Auswirkung der LWB als Sozialraum	„Nimmt an vielen Kursen teil.“ „Nimmt an begleitenden Maßnahmen teil.“ „Fühlt sich aufgehoben.“ „Die Tätigkeit in der LWB hat einen sehr hohen Stellenwert in seinem Leben.“ (2 Stimmen) „Er braucht die Arbeit für sein Selbstwertgefühl. Er lebt von der Anerkennung.“ „Würde nicht den ganzen Tag zu Hause sein wollen.“ „Er braucht die Struktur (nur zu Hause sein, damit würde er nicht klarkommen).“ „Einer der Sozialräume, der ganz wichtig ist (Dreh- und Angelpunkt).“ „Ist auch im Urlaub hier.“ „Ist sein zu Hause.“

Frage	Kategorie	Aussage
5. Haben Sie den Eindruck, dass der/die Beschäftigte sich gut mit seinen Kollegen versteht?	Gutes Sozialverhalten	„Bietet seine Hilfe an. Ist sehr umsichtig.“ „Kommt mit allen gut klar, trägt viel zu einem guten Klima bei.“ „Ist ein Lieber.“ „Nett und freundlich.“ „Freundlich.“
	Verhältnis zu Kollegen	Gut bis sehr gut: „Die Kollegen mögen ihn alle.“ „Alle kommen mit ihm klar.“ „Passt gut in die Gruppe, bringt positive Stimmung in die Gruppe.“ „Die harmonische Zusammenarbeit mit seinen Kollegen hat für ihn Priorität.“ teils/teils: „Mit einigen auch Schwierigkeiten. Er hat seine Leute hier.“ „Mit bevorzugten Personen.“ „Ist akzeptiert und akzeptiert andere, hat aber eher keine Freundschaften in der Gruppe.“ „Gut integriert. Es gibt kleinere Streitereien.“ „Mit manchen gut, mit manchen weniger gut.“

Frage	Kategorie	Aussage
		Streit/Konflikte/schwieriges Sozialverhalten „Provoziert Leute. Es gibt viel Streit.“ „Streit mit Kollegen.“ „Zofft sich auch mal mit Kollegen.“ „Konfliktbewältigung ist schwierig.“ „Versteht sich nicht mit allen. Ist eher distanz- gemindert. Erfährt deswegen Ablehnung.“ „Erzählt alles weiter, setzt Gerüchte in die Welt.“ „Bisschen Einzelgänger. Er will seine Ruhe haben, liest, hat keinen Freund, wohnt allein.“ „Meckert viel. Die anderen beschweren sich über ihn.“ „Oft Konflikte mit Kollegen.“ „Wenig Verständnis, dass andere weniger können.“ „Keine Einsicht, dass andere behinderter sind.“ „Schwärzt andere an. Es gibt Konflikte.“ „Ist sehr barsch.“ „Zickt auch mal. Streit mit Schreien.“ „Zurückgezogen.“ „Geringes Selbstvertrauen.“ „Sehr zurückhaltend, eher Einzelgänger.“

Frage	Kategorie	Aussage
6. Nutzt der/die Beschäftigte die Möglichkeit a) seine Arbeit selbst auszuwählen?	Wird delegiert	„Wir teilen die Arbeit ein.“ „Können sie nicht. Wenn ein Auftrag kommt, müssen alle an einem Strang ziehen.“ „Ist aber auch schlecht möglich.“ „Wird delegiert.“ (2 Stimmen) „Will er gerne, aber es geht nicht immer. Er wird nach seinen Fähigkeiten eingesetzt.“ „Es gibt nicht immer die Möglichkeit – gibt es bei uns nicht. Er würde es können. Er kann in vielen Arbeitsfeldern arbeiten.“ „Es ist nicht möglich.“ „Stark vorstrukturiert.“ „Die Leute werden nach ihren Fähigkeiten eingesetzt, sodass sie auch Erfolge haben.“
	Gemeinsam mit Gruppenleiter	„Wir gucken zusammen.“ „Sitzen da und fragen, was sie machen sollen.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Wir fragen ihn auch, was er gerade machen kann.“ „Wenn man es ihm anbietet.“
	Eigeninitiative	Hohe Eigeninitiative „Er probiert sich selber aus.“ „Muss gebremst werden.“ „Immer. Es gibt immer eine Auswahl. Hat klare Vorlieben.“ „Macht alles gerne.“ „Nur noch eingeschränkt möglich (Sichtkontrolle).“ Wenig Eigeninitiative „Möchte die Vorgabe haben, fragt viel.“ „Wenig Eigeninitiative, man muss anleiten.“ „Fragt immer was er machen soll.“
	Bevorzugt gewohnte Tätigkeiten	„Aber nur das Leichte.“ „Macht lieber bekannte Tätigkeiten.“ „Einige Tätigkeiten macht er sehr gerne.“ „Macht immer das Gleiche.“ „Teilweise findet er Arbeiten doof, mag am liebsten einfache Arbeiten und mehr schwatzen.“ „Möchte nicht über seine Grenzen gehen. Es soll nicht zu anspruchsvoll sein.“ „Stetig wiederkehrende Tätigkeiten an einem festen Arbeitsplatz geben ihm Sicherheit.“ „Würde niemals selbst neue Arbeit wählen.“

Frage	Kategorie	Aussage
6. Nutzt der/die Beschäftigte die Möglichkeit b) eigene Idee einzubringen?		„Eher für den eigenen Vorteil.“ „Mehr als einem lieb ist.“ „Nicht umsetzbar.“ „Meistens nicht umsetzbar.“ „Hat Verbesserungsvorschläge; wurde realisiert.“ „Geht nicht aufgrund kognitiver Fähigkeiten.“ „Traut sich nicht, denkt etwas falsch zu machen.“

Frage	Kategorie	Aussage
6. Nutzt der/die Beschäftigte die Möglichkeit c) sich weiter zu entwickeln	Offenheit für Neues	„In Neues einarbeiten.“ „Ist offen für Neues.“ „Nimmt alle neuen Aufgaben an.“ „Neue Aufgaben.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Ist interessiert.“ „Nimmt Angebote wahr.“ (2 Stimmen) „Hat sich in vielen Richtungen qualifiziert.“ „PC-Programm.“ „Lernt neue Arbeit.“
	Arbeitskompetenz entwickelt	„Große Kompetenzen entwickelt.“ „Verschiedene Arbeiten.“ „Reifer; erwachsener; zuverlässiger.“ „Kann jetzt mehr Arbeiten übernehmen.“ „Kommt jetzt jeden Tag zur Arbeit (vorher nicht).“ „Traut sich mehr zu.“ „Bei neuen Aufgaben anfangs schüchtern, dann aber auch stolz.“ „Er lässt sich nicht mehr ablenken.“ „Hat sich in 20 Jahren sehr weiterentwickelt. Holt sich jetzt auch mal selber Sachen (ist sehr bequem).“ „Auf alle Fälle.“
	soziale Kompetenzen entwickelt	„Besseren Weg gefunden, mit den anderen Beschäftigten umzugehen.“ „Weniger trotzig und kompromissfähiger.“ „Kann Kritik jetzt annehmen.“ „Ist jetzt ausgeglichener.“ „Vorher noch zarter, kann jetzt besser mit Kritik umgehen.“

Frage	Kategorie	Aussage
7. Gibt es von Ihrer Seite noch Punkte, die Sie erwähnen möchten?	Beeinträchtigung durch Behinderung	„Herzproblem; körperlich eingeschränkt.“ „Schwierig mit Motorik; kann nicht so gut wie er möchte.“ „Psychisch beeinträchtigt; in anderen Gruppen mit Leuten sehr beeinträchtigt; braucht viel Zeit für Gespräche, kommt mit privaten Problemen; kleine Arbeitsgruppe und enge Betreuung sind sehr wichtig.“ „Müdigkeit.“ „Nimmt körperlichen Verfall wahr; immer ruhiger.“ „Sehr eingeschränkt (Rollstuhl).“
	Gruppenleiterbezogen	„Sucht eher den Kontakt zum Gruppenleiter.“

Frage	Kategorie	Aussage
		„Kommt oft auf uns Gruppenleiter zu.“ „Er sucht die harmonische Zusammenarbeit mit dem Gruppenleiter und deren Anerkennung.“ „Starke Bindung an Gruppenleiter.“ „Hängt an den Gruppenleitern.“
	engagiert	„Kniet sich in jede neue Aufgabe voll rein.“ „Sehr motiviert; macht die Arbeit gerne; flexibel; überfordert sich teilweise.“ „Sehr engagiert bei Tätigkeiten, die über die alltäglichen Regeltätigkeiten hinausgehen.“ „Arbeitet fleißig.“ „Sehr engagiert und ehrgeizig.“ „Überdurchschnittlich engagiert.“
	positives bis sehr positives Feedback zum Arbeitsverhalten	„Gute Qualität.“ „Ordentlich, arbeitet präzise und sauber. Man kann sich auf ihn verlassen.“ „Verantwortungsvoll.“ „Sehr konzentriert.“ „Pflichtbewusst.“ „Pünktlich.“ „Flexibel.“ „Sieht, was gemacht werden muss.“ „Bekommt selber mit, was getan werden muss.“ „Leistungsträgerin.“ „Schaut sich Fertigkeiten ab (von anderen übernommen).“ „Macht auch anspruchsvolle Arbeiten, wirklich gut.“ „Macht nur höherwertige Aufgaben gerne, hoher Konkurrenzdruck.“ „Hat auch die Fähigkeit für anspruchsvolle Arbeiten.“ „Er übernimmt gerne Spezialaufgaben, nicht Alltägliches – das bringt mehr Anerkennung.“ „Erfahren, beherrscht viele Arbeitsschritte.“ „Viele Fähigkeiten.“ „Möchte unterschiedliche Arbeiten übernehmen.“ „Vielseitig einsetzbar.“ „Findet Lösungen für Probleme.“

Frage	Kategorie	Aussage
	Problematisches Arbeitsverhalten (auch emotions- und persönlichkeitsbedingt)	„Benötigt viel Unterstützung bei Veränderungen.“ „Kommt nicht mit neuen Situationen klar.“ „Überfordert, Angst Fehler zu machen.“ „Ruhig, ängstlich.“ „Versteht vieles nicht. Ist aber kaum zu bremsen.“ „Wird langsam, wenn die Arbeit ihm kein Spaß macht.“ „Elektromontage liegt ihm nicht so.“ „Schwierig Regeln einzuhalten (z. B. Arbeitszeiten). Kommt oft zu spät.“ „Es fällt ihm nicht leicht, sich an Vorgaben zu halten.“ „Stimmungsschwankungen.“ (2 Stimmen) „Launisch.“ „Weint leicht. Ist Stimmungen unterworfen.“ „Fühlt sich benachteiligt. Ist eifersüchtig.“ „Orientierungslosigkeit; Angst; weiß nicht, was er will.“ „Ist beleidigt, wenn er kritisiert wird.“ „Zurückhaltend und ruhig; Zeit, ihn zu motivieren, er zeigt wenig Emotionen.“ „Hohes Selbstwertgefühl, stolz.“ „Überschätzt seine Fähigkeiten.“ „Kann kein Lob annehmen. Möchte alles richtig machen. Ärgert sich, wenn es ihm misslingt. Negatives Selbstbild.“ „Könnte sich mehr zutrauen.“ „Angst, zu wenig Selbstvertrauen.“ „Neigt zum Perfektionismus; sehr langsam; sehr unzufrieden damit; Druck, steht sich selbst im Weg.“
	Private Probleme, die zur Arbeit mitgebracht werden	„Hatte private Probleme, die sich auf die Arbeit ausgeweitet haben.“ „Private Probleme.“ „Unzufriedener Mensch; hat Probleme zu Hause.“ „Fragt um Rat.“ „Alleinerziehend; kann nicht lesen und schreiben.“

Befragung der Sozialarbeiter:

Frage	Kategorie	Aussage
7. Gibt es von Ihrer Seite aus noch Punkte zur Arbeitszufriedenheit des Beschäftigten, die Sie erwähnen möchten?	Sucht Abwechslung/ Weiterentwicklung bei der Arbeit	„Nutzt Möglichkeit in anderen Arbeitsbereichen zu arbeiten/auszuhelfen.“ „Nutzt auch gerne Tätigkeiten außerhalb des Arbeitsbereichs. Versucht ab und zu früher von der Arbeit zu gehen durch einen Vorwand.“ „Herr X. hat sich speziell diesen Arbeitsplatz ausgesucht, um sich im Rahmen der Werkstatt weiterzuentwickeln.“ „Probiert viel Neues aus. Hat hohes Potenzial. Die Arbeitszufriedenheit kann sehr schnell umschlagen.“ „Fühlt sich wohl. Gleichzeitig strebt er ein Praktikum im Küchenbereich an, um etwas Neues auszuprobieren.“ „Leistungsträger der Abteilung. Hat Potenzial für ausgelagerten Arbeitsplatz, wobei Rahmenbedingungen aufgrund starker Gehbeeinträchtigung stimmen müssten.“ „Praktikumswunsch.“ „Kommt gerne. Gleichzeitig Wunsch nach ausgelagertem Arbeitsplatz im Elektrobereich zu arbeiten.“ „Wunsch, den Arbeitsbereich zu wechseln.“ „Steter Wunsch nach Veränderung steht im Widerspruch zur Auswirkung bei inkonstanter Betreuung und Arbeitsumfeld. Zufriedenheit wird nicht durch Worte deutlich, sondern durch konstantes Verhalten. Worte sind mal so, mal so.“
	Arbeitsbezogene Motivation	„Engagierter Beschäftigter.“ „Wir erleben Frau X. hinsichtlich ihrer Arbeit hochmotiviert.“ „Sehr motiviert und ehrgeizig.“
	Soziale Motivation	„Pflegt soziale Kontakte über seine Gruppe hinaus.“ „Hr. X. ist ein gutes/harmonisches Miteinander wichtig. Ist dieses vorhanden, kommt er gerne zur Arbeit.“ „Herr X. lehnt einen Wechsel des Arbeitsbereichs ab, obwohl er aufgrund der Behinderung und des Alters oftmals überfordert scheint. Er fühlt sich nach eigener Aussage in dem Bereich sehr wohl.“ „Herr X. äußert immer mal wieder den Wunsch den Arbeitsbereich zu wechseln. Er kehrte nach Praktika jedoch immer wieder in den Bereich zurück, da er sich nicht von seinen Kollegen trennen möchte.“

Frage	Kategorie	Aussage
	Geringe Selbstwirksamkeit	„Herr X. beginnt erst langsam eigene Vorstellungen und Wünsche im Rahmen der Arbeit einzubringen. Bisher übernahm er oft widerspruchlos Arbeiten, die auch andere Beschäftigte ihm überhelfen.“
	Unreflektierte hohe Arbeitszufriedenheit	„Verzerrtes Selbstbild, was seine Fähigkeiten und seine Bedeutung in der Gruppe angeht. Überschätzt sich, was aber zu einer eher hohen Arbeitszufriedenheit führt.“ „Schwieriges soziales Umfeld. Gibt sich mit wenig zufrieden.“
	Beschäftigter ist stark eingeschränkt	„Kann nur Kontrolle ausführen.“
	Unzufriedenheit	„Herr X. möchte den Arbeitsbereich wechseln. Als Hauptargument gibt er an, dass er Probleme mit einigen Arbeitskolleg/innen hat.“
	Einschätzung krankheitsbedingt schwierig	„Freude ist meist überschwänglich, Ärger oder Traurigkeit wird nicht so deutlich gezeigt, daher ist Einschätzung schwierig.“ „Aufgrund der psychischen Erkrankung ist eine Einschätzung der Arbeitszufriedenheit nur schwer möglich. Erhebliche Stimmungsschwankungen beeinflussen seine Befindlichkeit doch erheblich. Die Schwankungen erleben wir teilweise sogar täglich mehrfach.“ „Sehr starke Stimmungsschwankungen, ohne genau benennen zu können, was ihn stört, wenn es mal nicht so läuft. Leistungsträger.“ „Stimmungsschwankungen. Gleichzeitig hoch mit Wäscherei identifiziert.“
	Aussage schwierig (wenig Kontakt zum Beschäftigten)	„Herr X. ist erst in diesem Jahr in diese Abteilung gewechselt.“ „Ist erst kurz in der LWB.“ „Arbeitet sehr verkürzt. Wenig Gelegenheit zur Kontaktaufnahme.“
	Arbeitszufriedenheit ist abhängig von der Tätigkeit	„Arbeitszufriedenheit sehr hoch, wenn er am Trockner arbeiten kann. Fällt rapide, wenn er andere Tätigkeiten ausführen soll.“ „Schlechte Auftragslage.“ (3 Stimmen) „Schlechte Auftragslage, dadurch Praktikumswunsch.“ „Arbeitszufriedenheit hängt aktuell stark an fehlender Auftragslage. Keine Lampenarbeit, sondern Aushilfe für andere Abteilungen.“ (2 Stimmen) „Bei Herrn X. sinkt die Arbeitszufriedenheit sehr stark, wenn keine angemessene Arbeit da ist.“

Zu den Autoren

Melanie Berlin, Dipl.-Sozialarbeiterin/-Sozialpädagogin
M.Sc. in medizinischer und klinischer Psychologie
RBO - Inmitten gemeinnützige GmbH, Möllendorffstraße 68, 10367 Berlin

Melanie Weisenburger, Psychologin (M.Sc.)
info.melwe@gmx.de

Anny Warncke, Psychologin (M.Sc.)
annywarncke@web.de

inmitten

Schriftenreihe der Stiftung
Rehabilitationszentrum Berlin-Ost

Band 1

Die Entwicklung
des Rehabilitationszentrums Berlin-Ost
in Theorie und Praxis

Band 2

Rehabilitation und Pflege
im Spannungsfeld
von Entwicklung und Tod

Band 3

Motorische Förderung
in Werkstätten
für behinderte Menschen

Band 4

Wissen schaf(f)t Teilhabe
– Wissenschaftliches Symposium
aus Anlass des 25-jährigen Bestehens
des Rehabilitationszentrums
Berlin-Ost

Band 5

Bewährtes bewahren
– Neues gestalten

Grüne Reihe/ Monografien

Schriftenreihe der Stiftung
Rehabilitationszentrum Berlin-Ost

Respektvolle Begegnungen
– gemäß Artikel 8, Bewusstseinsbildung, BRK

Umstellungsbegutachtung
der Berliner Behindertenhilfe
– Folgen für den Stationären Bereich
anhand ausgewählter Beispiele

Zum Wohlbefinden von Mitarbeitern in Wohnstätten
und Beschäftigten in Werkstätten