

Qualifizierte Interviews zur konzeptionellen Evaluation des Konstruktes Arbeitszufriedenheit

Yvonne FERREIRA und Thomas WEBER

*Institut für Arbeitsmedizin, Prävention und Gesundheitsförderung
Dr. Horst Schmidt Klinik, HSK Wilhelm Fresenius Klinik
Aukammallee 39, 65191 Wiesbaden*

Kurzfassung. Mittels des Einsatzes des Fragebogens zur Erhebung von Arbeitszufriedenheitstypen (FEAT) bei gleichzeitiger Führung von quantitativen Interviews bei Erzieherinnen konnte ein empirischer Weg zur Analyse des Modifikations- und Entstehungsprozesses von Arbeitszufriedenheit aufgezeigt werden.

1. Einleitung

Der vor zehn Jahren entwickelte Fragebogen zur Erhebung von Arbeitszufriedenheitstypen FEAT (Ferreira 2009) basiert auf einer inhaltlichen Erweiterung und Konkretisierung des Züricher Modells (Bruggemann 1975).

Die Gütekriterien sind als gut bis sehr gut zu bezeichnen (Ferreira 2009), jedoch mangelte es bisher noch an der von Büssing (1991) geforderten konzeptionellen Evaluation des Prozesscharakters des Konstruktes Arbeitszufriedenheit. Die explizite Vorstellung von der tätigen Person, die ihre Arbeitswelt selbst beeinflussen kann, ist nicht oder nicht ausreichend in die Betrachtung des Begriffes Arbeitszufriedenheit einbezogen worden. Daher setzte sich Büssing dafür ein, quantitative und qualitative Datenerhebungen zur Arbeitszufriedenheit durchzuführen. Er plädierte für teilstandardisierte Interviews. Hierbei greift er auf die Tätigkeitstheorie von Leontjew (1982) zurück, die das Denken und Handeln des Menschen und den Zusammenhang zwischen dem Individuum und der Umwelt betrachtet.

Die vorliegende Studie hat diese berechtigte Forderung aufgegriffen, indem qualitative Interviews, basierend auf der Tätigkeitstheorie von Leontjew, mit Ergebnissen von quantitativen Erhebungen der Arbeitszufriedenheitstypen verglichen und interpretiert wurden.

2. Methode

Auf einer Makroebene sieht die Tätigkeitstheorie nach Leontjew (1982) eine hierarchische Struktur verschiedener Elemente vor (Abbildung 1).

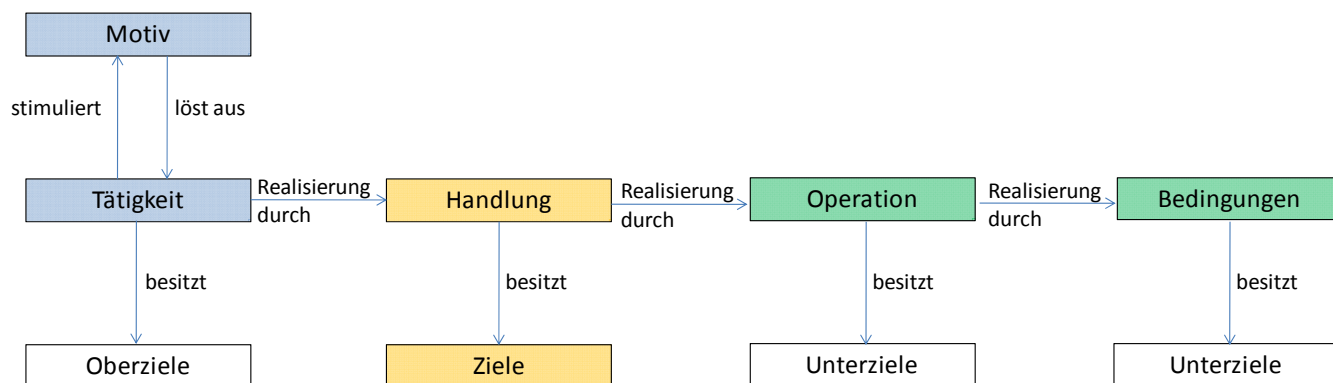


Abbildung 1: Makroebene Leontjew Modell (nach Leontjew 1982)

Tätigkeiten sind hiernach an Motive gebunden. Sie sind sinnbestimmt und verfolgen bewusste Ziele. Realisiert werden Tätigkeiten durch Handlungen. Handlungen sind, wie Tätigkeiten, bewussten Zielen untergeordnet und an sie gebunden. Die Ziele der Tätigkeit sind denen der Handlung übergeordnet und bilden somit Oberziele, während die Ziele der Handlung Unterziele darstellen. Operationen unterliegen vorgegebenen Bedingungen. Tätigkeiten und die sie bestimmenden Motive und Oberziele sind Komponenten der Antriebsregulation, während Handlungen und die sie leitenden Ziele, sowie Operationen und Bedingungen von der Ausführungsregulation moderiert werden (Büssing 1991).

Somit ergeben sich vier relevante Beziehungspaare, welche die Makrostruktur der gegenständlichen Tätigkeit nach Leontjew bilden: Tätigkeit-Motiv, Tätigkeit-Oberziel, Handlung-Ziel und Operation-Bedingung.

Auf einer Mikroebene beschreibt Ljeontjew (1982) den dynamisch prozessualen Aspekt der Tätigkeit (Abbildung 2).

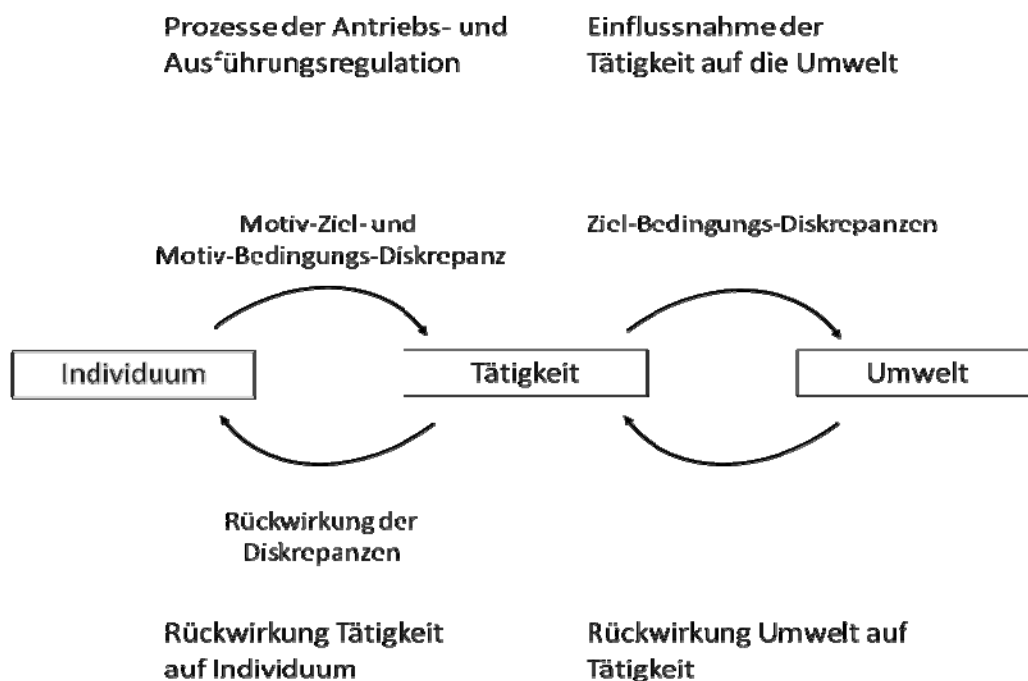


Abbildung 2: Mikroebene Leontjew Modell (modifiziert nach Fischer 1991)

Der Übergang **Individuum-Tätigkeit** umfasst alle Vorgänge der Steuerung und Auslösung der Tätigkeit durch das Individuum und umgekehrt die daraus resultierende Beeinflussung des Individuums.

Der Übergang **Tätigkeit-Umwelt** umfasst die Einflussnahme der Tätigkeit auf die Umwelt und die Rückwirkung auf die Tätigkeit. Die Ringstruktur impliziert, dass auf der Individuumseite jeweils neue Motive gebildet werden, welche neue Tätigkeiten auslösen, die ihrerseits auf der Umweltseite in neuen Ergebnissen resultieren. (Fischer, 1991)

Bei jedem dieser Übergänge können im Arbeitsalltag Diskrepanzen auftreten. Büssing (1991) fokussiert seine Betrachtungen auf zwei Arten von Motivdiskrepanzen, die in den Übergangsbereich *Individuum* → *Tätigkeit* fallen:

Motiv-Zieldiskrepanzen: Da die zu redefinierenden Ziele nicht identisch mit den ursprünglich tätigkeitsauslösenden Motiven sind, fällt ein Redefinitionsprozess

schwer oder wird sogar verhindert. Die Ziele sind nicht vereinbar mit den tätigkeitsbezogenen Motiven (beispielsweise artgerechte Tierhaltung in der industriellen Fleischindustrie).

Motiv-Bedingungsdiskrepanzen: Bedingungen, unter denen Tätigkeiten stattfinden, verhindern die Entwicklung oder Aufrechterhaltung von Motiven (beispielsweise Konstruktionstätigkeiten unter Lärmbedingungen).

In den Übergang *Tätigkeit* → *Umwelt* fallen **Ziel-Bedingungsdiskrepanzen**. Arbeitsziele können nicht realisiert werden, da die betrieblichen Bedingungen dies nicht ermöglichen (beispielsweise hochwertige Qualität mittels minderwertiger Arbeitsmittel). Der Übergang *Umwelt* → *Tätigkeit* wird durch Büssing nur marginal behandelt.

Am relevantesten für die Fragestellung, welche Kriterien Arbeitszufriedenheitstypen beeinflussen, ist nach Büssing der Übergang *Tätigkeit* → *Person*, in welchem Rückwirkungen der Tätigkeit auf die Person stattfinden, insbesondere die Rückwirkungen der Diskrepanzen aus dem Übergang *Person* → *Tätigkeit*.

2.1 Interviewleitfaden

Mit dem Ziel, die Elemente des Leontjew Modells zu operationalisieren, bestehende Diskrepanzen zu identifizieren und emotionale Verzerrungen der Antworten der Befragten offenzulegen und damit die Elemente des Modells mit den Arbeitszufriedenheitstypen in Zusammenhang zu bringen, wurde ein Interviewleitfaden entwickelt. Dieser erhebt emotionale Verzerrungen (basierend beispielsweise auf daily hassles), das Motiv, also die Sinn gebende Kraft hinter einer Tätigkeit, Ober- und Handlungsziele sowie Diskrepanzen (zwischen Motiv-Bedingung, Ziel-Bedingung und Motiv-Ziel). Aus den Antworten interpretierbar ist die wahrgenommene Kontrolle.

2.2 Befragtes Klientel

Für die Teilnahme an der Studie konnten zwei Erziehungseinrichtungen gewonnen werden. Innerhalb beider Einrichtungen waren jeweils drei Personen bereit, an den Interviews teilzunehmen. Der FEAT wurde in beiden Einrichtungen flächendeckend eingesetzt.

3. Ergebnisse

Exemplarisch wird im Folgenden die Auswertung des FEAT sowie des Interviews am Beispiel einer Erzieherin vorgenommen. Laut FEAT handelt es sich bei dieser Person um den Arbeitszufriedenheitstyp „Aktiv Fixiert Unzufrieden“. Diese Person hat demnach einen negativ diskrepanten Soll-Ist-Wert-Vergleich (sie erhält weniger, als sie sich von ihrem Arbeitsplatz erhofft hat), nimmt keine Kontrollierbarkeit wahr, hält das Anspruchsniveau aufrecht und unternimmt Problemlösungsversuche.

Als Grund dafür, dass der Beruf der Erzieherin ergriffen wurde, gibt die Interviewte an, dass sie einen Beruf im Umgang mit Kindern ergreifen wollte. Daher würde man zunächst als Motiv, den Wunsch mit Kindern zu arbeiten, annehmen. Als Ziel, das sie sich zu Beginn ihrer Berufslaufbahn gesetzt hatte, gibt die Interviewte jedoch die Arbeit mit Jugendlichen an. Sie berichtet von ihrer vorherigen Arbeit in einem Kinderdorf, die unter anderem Arbeit mit Jugendlichen beinhaltete. Dieser Arbeit würde die Interviewte gerne wieder nachgehen, aber die Arbeitszeiten in diesem Kinderdorf würden die Erziehung der eigenen Kinder erschweren.

Interviewbeleg: Negativ diskrepanter Soll-Ist-Wert-Vergleich

Die Frage, ob sie ihre Ziele erreichen konnte, verneint die Erzieherin. Beispielsweise würden ihre Ratschläge von Eltern nicht angenommen. Gleichzeitig gibt die Erzieherin an, dass es eines ihrer Handlungsziele sei, durch Gespräche mit den El-

tern Kindern zu helfen. An ihrem Motiv, mit Kindern zu arbeiten, wird sie häufig durch Büroarbeiten gehindert.

Interviewbeleg: Keine Kontrollwahrnehmung

Die Erzieherin beschreibt explizit, dass sie wenig Einfluss auf die Zielsetzung und Bedingungen ihrer Arbeit hat.

Interviewbeleg: Aufrechterhaltung Anspruchsniveau

Die Interviewte berichtet, dass sie ihre Ziele und Wünsche aufgrund der Teilzeitstelle zeitweise nicht erfüllen könne. Allerdings ist sie zuversichtlich, dass diese in einer Vollzeitstelle wieder erfüllt werden könnten. Insofern gibt es keinen Hinweis auf eine dauerhafte Senkung ihrer Ansprüche. Das Anspruchsniveau wird also aufrecht erhalten.

Interviewbeleg: Unternimmt Problemlösungsversuche

Um während der Arbeitszeit nicht mit Büroarbeiten beschäftigt zu sein, erledigt die Erzieherin diese zu Hause. Dadurch wird es ihr möglich, während der Arbeitszeit mit den Kindern beschäftigt zu sein. Sie behebt hier also eigenständig eine Motiv-Bedingungsdiskrepanz.

4. Fazit

Durch die qualifizierten Interviews konnten Motiv-Zieldiskrepanzen, Motiv-Bedingungsdiskrepanzen sowie Ziel-Bedingungsdiskrepanzen aufgezeigt werden, die durch die alleinige Erhebung mittels Fragebogen verdeckt geblieben wären. Einerseits validieren diese Ergebnisse die Vorhersagen des Arbeitszufriedenheitstyps durch den FEAT, andererseits zeigen sie auch Wege auf, um die Dynamik der Entstehung und Modifikation von Arbeitszufriedenheit(stypen) genauer analysieren zu können und somit konkretere Aussagen über den Prozess der Arbeitszufriedenheit treffen können. Dies ist ein geeigneter Ansatz für weitergehende Forschungen.

5. Literatur

1. Bruggemann, A. (1975). Messung der Arbeitszufriedenheit. *Psychologie Heute*, S. 47 – 51
2. Büssing, A. (1991). Struktur und Dynamik der Arbeitszufriedenheit: Konzeptuelle und methodische Überlegungen zu einer Untersuchung verschiedener Formen der Arbeitszufriedenheit. In L. Fischer (Hrsg.), *Arbeitszufriedenheit. Beiträge zu Organisationspsychologie* (Bd. 5, S. 85 - 114). Göttingen: Hogrefe
3. Ferreira, Y. (2009). FEAT - Fragebogen zur Erhebung von Arbeitszufriedenheitstypen. Zukunftsperspektive für das Züricher Modell. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 53 (4), S. 177 – 193
4. Fischer, L. (1991). *Arbeitszufriedenheit*. Stuttgart: Verlag für angewandte Psychologie
5. Leontjew, A. (1982). *Tätigkeit, Bewußtsein, Persönlichkeit*. Köln: Studien zur kritischen Psychologie