



Unfallkasse Hessen
Partner für Sicherheit



**TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT**

Abschlussbericht zum Projekt

***„Psychische Belastung
und Beanspruchung
im Sozialamt“***

*Technische Universität Darmstadt
Institut für Psychologie
im Auftrag der Unfallkasse Hessen*

Dr. Udo Keil und Dr. Jürgen Friedrich

Dezember 2004

• Einleitung	S. 1
• Ablauf der Untersuchung	S. 5
• Methode der Mitarbeiterbefragung	S. 8
• Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung	S. 11
• Methode der Amtsleiterbefragung	S. 43
• Ergebnisse der Amtsleiterbefragung	S. 45
• Zusammenfassung der Ergebnisse	S. 53
• Diskussion	S. 61
• Anhang	S. 66

Was ist psychische Belastung und Beanspruchung?

- *Die Begriffe Belastung und Beanspruchung kommen ursprünglich aus der technischen Mechanik. Dort bezeichnen sie eine Kraft, die auf einen Körper wirkt (Belastung) und dessen Durchbiegung infolge der Einwirkung dieser Kraft (Beanspruchung). Die Materialeigenschaften bestimmen das Ausmaß, in dem sich das Material unter einer bestimmten Belastung verbiegt.*
- *In der Arbeitswissenschaft machte man sich diese Begriffe in einem Belastungs-Beanspruchungskonzept zunutze, um die Zusammenhänge von Ursache und Wirkung bei der Arbeit darstellen zu können.*
- *Das ursprünglich auf körperliche Arbeit bezogene Belastungs- und Beanspruchungs-Konzept wurde später auch auf den Bereich psychischer Belastungen angewendet.*

Belastung

- *Belastungen sind Faktoren, die von außen auf den Menschen einwirken, wie Aufgabenanforderungen, Arbeitsaufträge und Umwelteinflüsse.*
- *Der Begriff Belastung hat bei Belastungs-Beanspruchungs-Konzepten im Gegensatz zur Umgangssprache grundsätzlich eine neutrale Bedeutung.*
- *Belastungen werden oft durch Arbeits- und Tätigkeitsanalysen ermittelt oder objektiv gemessen (z.B. Lärm). Die Erfassung der Belastungen ist sehr aufwändig.*
- *Da wir ein ökonomisches Screeningverfahren entwickeln wollten, wählten wir einen subjektiven Zugang und befragten die Sachbearbeiter/innen, inwieweit bestimmte Belastungen auf ihre Arbeitssituation zutreffen.*

Beanspruchung

- *Beanspruchungen sind die subjektiven Auswirkungen der Belastungen im Erleben der Menschen.*
- *Diese werden im Allgemeinen subjektiv erfragt oder physiologisch gemessen (Blutdruck, Herzfrequenz, Stresshormonspiegel).*
- *Die physiologische Messung ist ebenfalls sehr aufwändig.*
- *Deshalb gehen wir auch hier den Weg der subjektiven Befragung über Fragebögen.*
- *Wir erfragten die grundsätzliche Beanspruchung durch bestimmte Belastungen. Z.B. fragten wir: „Wenn Bürger verbal aggressiv werden, wie stark belastet es Sie dann?“*
- *Wir verwenden in den Fragebögen die Umgangssprache, in der man eher von Belastungen, als von Beanspruchungen spricht.*

Beanspruchtheit

- **Beanspruchtheit ist nach unserem Konzept die Kombination von Belastung und Beanspruchung**
- *Menschen sind besonders beansprucht:*
 - wenn ein Belastungsfaktor stark auf sie zutrifft
 - und sie zudem sagen, dass der Belastungsfaktor, sofern er zutrifft, als besonders belastend erlebt wird.
- *Wir berechnen die Beanspruchtheit als das Produkt aus Belastung und Beanspruchung und gehen davon aus, dass unser Gehirn eine ähnliche Verrechnung vornimmt.*
- *Beispiel: Körperliche Tätlichkeiten im Amt kommen selten vor, wenn sie aber vorkommen, wirken sie sehr belastend. Daraus resultiert eine mittlere Beanspruchtheit durch körperliche Tätlichkeiten von Bürgern.*

Bewältigung der Belastungen

- *Menschen bedienen sich nach psychologischer Fachmeinung insbesondere folgender drei Haupt-Bewältigungsstrategien:*
 - emotionale Bewältigung
 - kognitive Bewältigung
 - handlungsorientierte Bewältigung
- *Emotionale Bewältigungsstrategien versuchen, die eigenen Gefühle und die eigene Erregung in einen Bereich zu regulieren, in dem der Mensch handlungsfähig bleibt.*
- *Kognitive Bewältigung bedeutet die aktive, individuelle geistige Interpretation einer Situation auf Positionen, Interessen und Lösungsvorschläge hin.*
- *Handlungsorientierte Bewältigungsstrategien versuchen, die belastende Situation selbst anzugehen und zu verbessern.*

Beispiele für die drei Bewältigungsstrategien

- *Emotionale Bewältigung:*

Ich bewältige Situationen vor allem, indem ich mich schlecht fühle, wütend werde oder Ähnliches

- *Kognitive Bewältigung:*

Ich bewältige Situationen vor allem, indem ich über Lösungen nachdenke, mir alles noch einmal überlege oder Ähnliches

- *Handlungsorientierte Bewältigung:*

Ich bewältige Situationen vor allem, indem ich in Eigeninitiative etwas tue um die Situation zu ändern, in bestimmter Weise reagiere oder Ähnliches

Bewältigung der Belastungen

- *In unserem Fragebogen wurden die Bewältigungsstrategien auf die drei Hauptgruppen auslösender Situationen im Sozialamt bezogen:*
 - *(Wenn) Unter Zeitdruck ...*
 - *Bei Schwierigkeiten mit Kollegen und Vorgesetzten...*
 - *Bei Schwierigkeiten mit Bürgern...*
- *Dadurch können wir erfahren, in welchen Situationen vorwiegend zu welchen Bewältigungsstrategien gegriffen wird und wie effektiv die verschiedenen Strategien die Beanspruchtheit senken.*
- *Daraus können wir Ansatzpunkte für gezielte Anti-Stress-Trainings ableiten.*

Ablauf der Untersuchung

- *In vorbereitenden Treffen mit Repräsentanten der UKH wurden der Inhalt und die Durchführung der Erhebung besprochen.*
- *Die TU-Darmstadt übernahm den Postversand der Fragebögen an die Dienstadressen der Amtsleiter.*
- *Die Fragebögen mit einem Begleitschreiben (Anhang A) wurden den jeweiligen Amtsleitern am 30.01.2004 zugesendet. Die Amtsleiter wiederum übernahmen die Verteilung an die 150 Teilnehmerinnen und Teilnehmer.*
- *Als Abgabetermin wurde der 28.02.2004 angegeben. Der Rücklauf der Sachbearbeiterfragebögen dauerte bis zum 07.03.2004.*
- *Von den 150 Fragebögen der Sachbearbeiter wurden 116 ausgefüllt an die TUD zurückgesandt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 77,33 %.*

- *Die Erhebung zum Thema bestand aus zwei verschiedenen Fragebögen, die an zwei Adressatengruppen gerichtet waren.*
- *Es gab einen Fragebogen für die Sachbearbeiter (Anhang A); dieser erfasst auf mehreren Ebenen Aspekte wie bspw. Belastungen, Beanspruchungen, Bewältigungsstrategien, Somatische Beschwerden der Mitarbeiter, etc.*
- *Der zweite Fragebogen ging an die Amtsleiter (Anhang B); dieser betraf deren Einschätzung hinsichtlich der Organisation in ihren Ämtern. Es wurde unter anderem die Widerspruchsfreiheit der Arbeitsanforderungen abgefragt.*
- *Die Darstellung der Ergebnisse gliedert sich wie folgt:*

Vorstudie

- Der Durchführung der Hauptstudie ging eine Vorstudie im Jahre 2002 voraus.
- Diese umfasste eine Mitarbeiterbefragung sowie ein vorläufiges Organisationsrating von insgesamt drei Ämtern.
- Die Vorstudie diente der Fragebogenentwicklung.
- Im Falle möglicher, sinnvoller Vergleiche wird auf diese Vorstudie Bezug genommen.

Aufbau der Hauptstudie „Psychische Belastung und Beanspruchung im Sozialamt“

1. Mitarbeiterfragebogen

- Merkmale der Befragten & Arbeitsbedingungen
- Belastungen
- Organisation
- Beanspruchung
- Bewältigungsstrategien
- Somatische Beschwerden
- Offene Fragen

4 Ämter / 150 Fragebögen
116 Antworten
=77,33%

2. Organisationsfragebogen

4 Ämter / 4 Fragebögen
4 Antworten
=100%

Zusatzerhebung

- *Im Anschluss an die Hauptstudie wurde weiterhin eine Zusatzerhebung in fünf Ämtern durchgeführt.*
- *Diese umfasste nur die Organisationsbefragung.*
- *Im Falle möglicher, sinnvoller Vergleiche wird auf diese Zusatzerhebung Bezug genommen.*
- *An die teilnehmenden Ämter erfolgte eine Einzelrückmeldung.*

Fragebogen „Psychische Belastung und Beanspruchung im Sozialamt“

- *Die Fragebögen der Erhebung „Psychische Belastung und Beanspruchung im Sozialamt“ verwenden unterschiedliche Antwortmöglichkeiten.*
- *Der Mitarbeiterfragebogen bietet Antwortmöglichkeiten von eins bis sechs. Hier entsprechen niedrige Werte in der Regel einer ungünstigen und hohe Werte einer günstigen Ausprägung.*
- *Mitunter sind Fragen auch sinngemäß entgegengesetzt formuliert.*
- *Dann entsprechen hohe Werte einer ungünstigen und niedrige Werte einer günstigen Ausprägung.*
- *Der Organisationsfragebogen bietet Antwortmöglichkeiten von von null bis drei, wobei hier hohe Werte den Grundsätzen einer gesundheitsgerechten Organisationsgestaltung entsprechen. Der Bereich Somatische Beschwerden bietet Antwortmöglichkeiten von von eins bis fünf. Hier stehen hohe Werte für ein eher seltenes Auftreten Somatischer Beschwerden.*

Antwortmöglichkeiten

Mitarbeiterfragebogen (1-6)

(niedrige Werte = negativer Tatbestand)

(hohe Werte = positiver Tatbestand)

	<i>trifft völlig zu</i>	<i>trifft zu</i>	<i>trifft eher zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft gar nicht zu</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Punkte</u>	1	2	3	4	5	6

Somatische Beschwerden (1-5)

(hohe Werte = eher seltenes Auftreten Somatischer Beschwerden)

	<i>fast täglich</i>	<i>alle paar Tage</i>	<i>alle paar Wochen</i>	<i>alle paar Monate</i>	<i>nie</i>
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Punkte</u>	1	2	3	4	5

Antwortmöglichkeiten

Offene Fragen

(Möglichkeit der freien Antwort zu drei unterschiedlichen Fragestellungen)

Bsp. Mein idealer Arbeitsplatz im Sozialamt sähe folgendermaßen aus:

Ich wünsche mir mehr Personal, bessere Büroaustattung ...

Fragebogen „Psychische Belastung und Beanspruchung im Sozialamt“ und Antwortmöglichkeiten

- Die unterschiedlichen Antwortmöglichkeiten der Erhebung „Psychische Belastung und Beanspruchung im Sozialamt“ werden auf den nächsten Seiten anhand eines Beispiels erklärt.

Mitarbeiterfragebogen (1-6)

(niedrige Werte = negativer Tatbestand)
(hohe Werte = positiver Tatbestand)

Beispiel:

„Ich werde in meiner Arbeit oft unterbrochen.“

Wie entsteht das Diagramm? → Mittelwerte einzelner Ämter vergleichen
(Ergebnis siehe nächste Folie)

**Mehrere SB in Amt B
geben ihre Einschätzung
zu den Aussagen ab**

trifft völlig zu	trifft zu	trifft eher zu	trifft eher nicht zu	trifft nicht zu	trifft gar nicht zu
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Antwort 1 erhält Wert 1

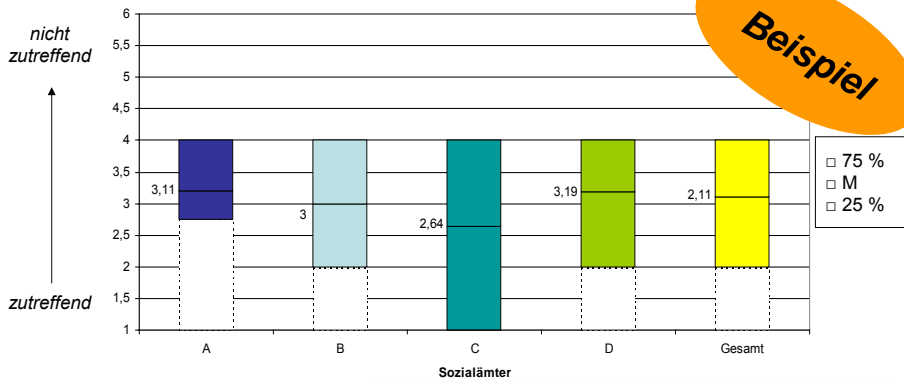
Antwort 2 erhält Wert 3

Antwort 3 erhält Wert 5

Methode der Mitarbeiterbefragung

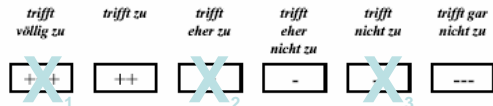


Ich werde in meiner Arbeit oft unterbrochen.



Beispiel

Mehrere SB in Amt B geben ihre Einschätzung zu den Aussagen ab

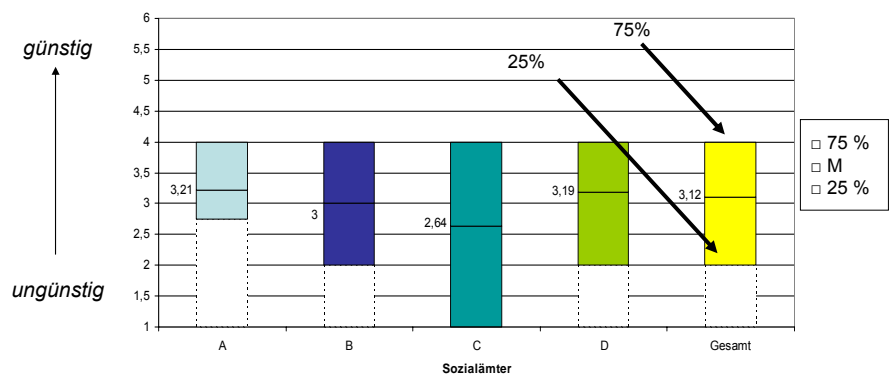


Es resultiert ein Mittelwert von 3,0 → siehe Balken von Amt B

Methode der Mitarbeiterbefragung



So liest man die folgenden Abbildungen



Jeder Balken zeigt für ein Amt die mittleren 50% der Antworten

Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung

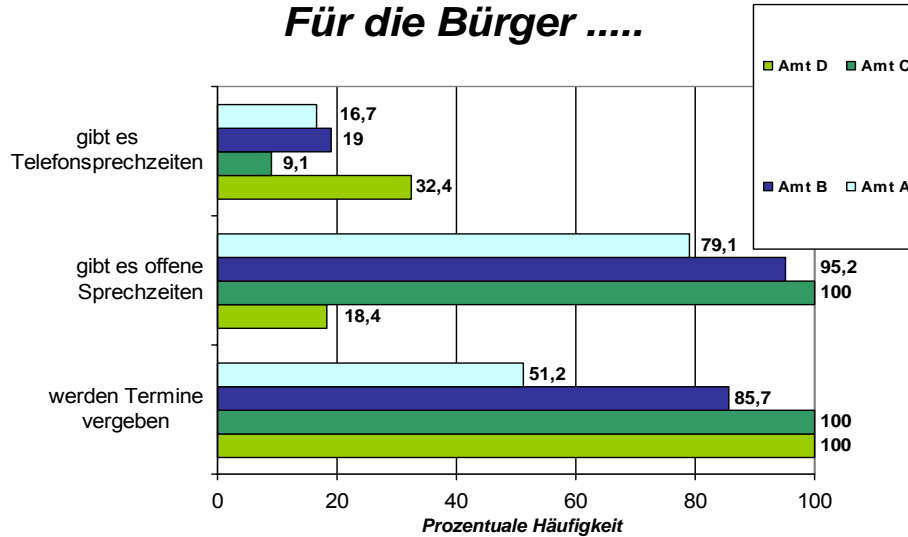
- Auf den nächsten Seiten werden die Resultate der Einschätzungen der Sachbearbeiter mit Kundenkontakt im Mitarbeiterfragebogen graphisch dargestellt.
- Zu Beginn des Fragebogens wurden einige interessante Merkmale der Untersuchungsstichprobe und Bedingungen der Arbeitstätigkeit erfasst.

Terminvergabe

- Die Aussage „Für die Bürger gibt es Telefonsprechzeiten“ wurde insgesamt von 24 Personen (21,4%) mit „ja“ und 88 Personen (78,6%) mit „nein“ beantwortet. (siehe nächste Seite)
- Die Aussage „Für die Bürger gibt es offene Sprechzeiten“ wurde insgesamt von 61 der befragten Personen (53,5%) bejaht und von 53 Personen (46,5%) verneint.
- Der Aussage „Für die Bürger werden Termine vergeben“ stimmten 89 der befragten Personen (78,8%) zu und 24 Personen (21,2%) verneinten die Aussage.



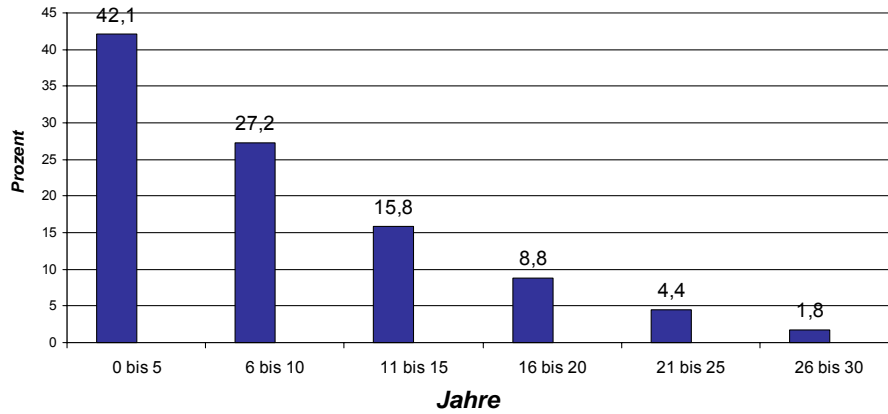
Für die Bürger



Tätigkeitsdauer im Sozialamt

- Die durchschnittliche Tätigkeitsdauer der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Sozialamt betrug 8,3 Jahre bei einer Spannweite der Verteilung von 0,25 bis 27 Jahren.

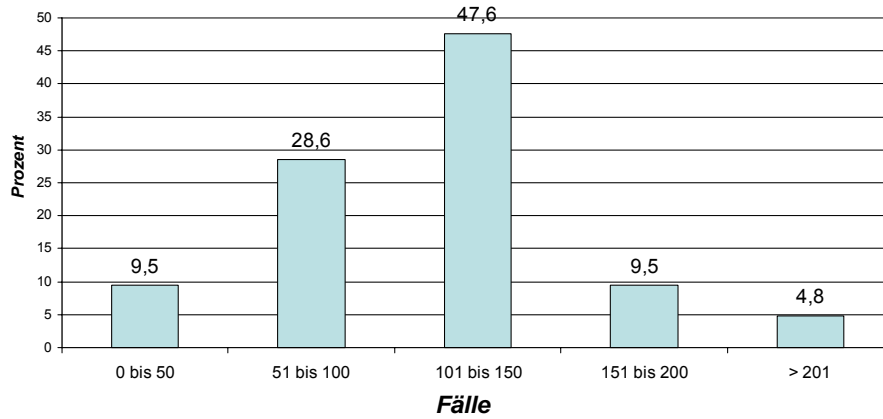
Im Sozialamt tätig seit Jahren?



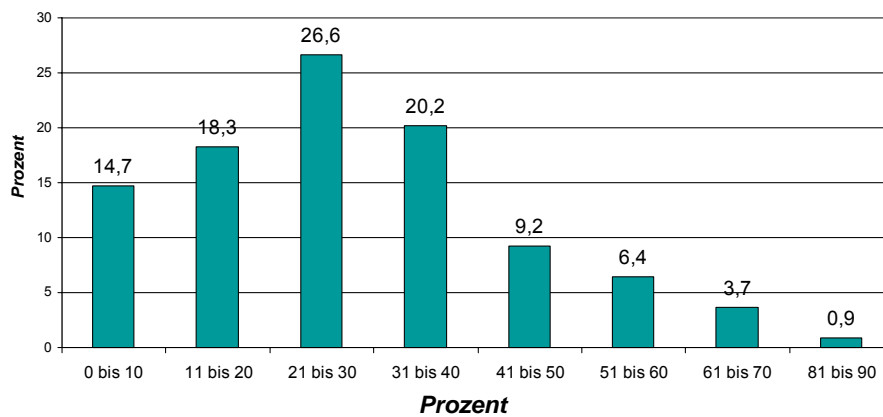
Anzahl betreuter Fälle und Anteil des Publikumsverkehrs

- Die durchschnittliche Anzahl betreuter Fälle in den untersuchten Sozialämtern beträgt 160,8 (Fälle).
- Der Anteil des Publikumsverkehrs beträgt durchschnittlich 32,07%.
- Nach Angaben der Mitarbeiter zeichnet sich Amt D durch deutlich höhere Fallzahlen pro Mitarbeiter aus. Die Ämter A, B und C liegen recht nahe beieinander.

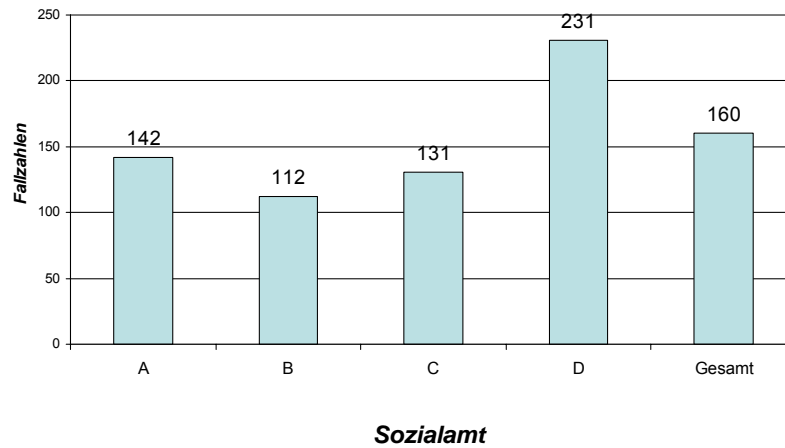
**Wie viele Fälle betreuen Sie im Moment
gleichzeitig? Fälle**



**Wie hoch ist der Anteil des Publikumsverkehrs an
Ihrer Gesamttätigkeit? ... %**



Durchschnittliche Fallzahlen Angaben der Mitarbeiter



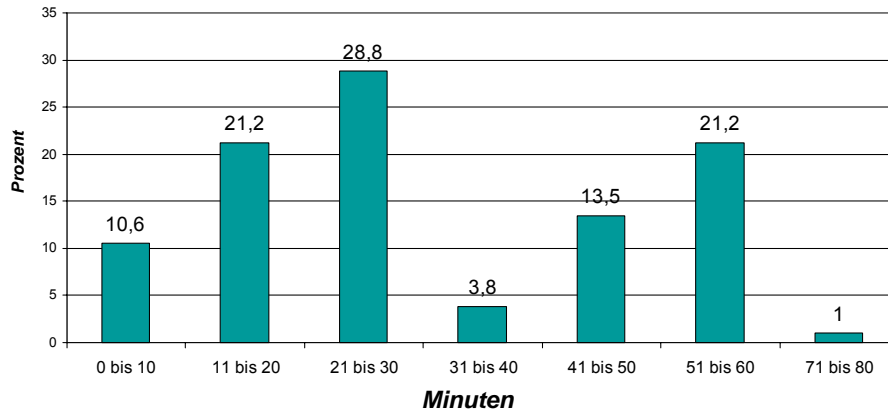
Zeit für ein Erstgespräch und Häufigkeit der Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Die durchschnittliche Dauer eines Erstgesprächs beträgt in den befragten Ämtern 34,4 Minuten. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gaben an, dass sie im Schnitt bereits 3,1 (mal) neue Mitarbeiter einarbeiten mussten.

Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



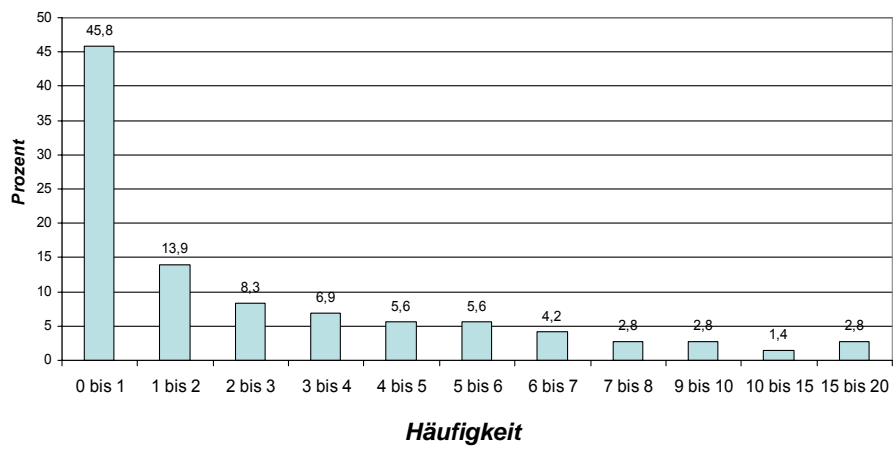
Wieviel Zeit können sie sich für ein Erstgespräch nehmen? ... Minuten



Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Es kam bislang vor, dass ich neue Mitarbeiter einarbeiten musste

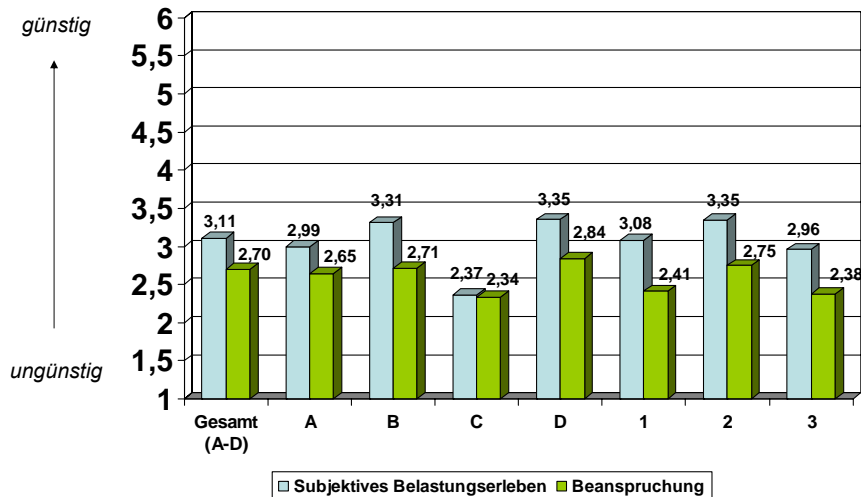


Vergleich der Ämter hinsichtlich Belastung und Beanspruchung

- *Im Folgenden werden die vier untersuchten Ämter hinsichtlich der ermittelten Belastung und Beanspruchung unterschieden und graphisch gegenübergestellt. Die Ämterunterschiede werden dabei nach verschiedenen Themenbereichen (z.B. Zeitdruck) differenziert.*
- *Zusätzlich werden drei Ämter in den Vergleich einbezogen, die bereits im Jahr 2002 an einer Untersuchung der psychischen Belastung und Beanspruchung teilgenommen haben.*

- *Insgesamt werden die Belastungen, also die objektiven Anforderungen durch die Arbeit günstiger erlebt als die Beanspruchung, also die prinzipielle subjektive Wirkung der Belastungen.*

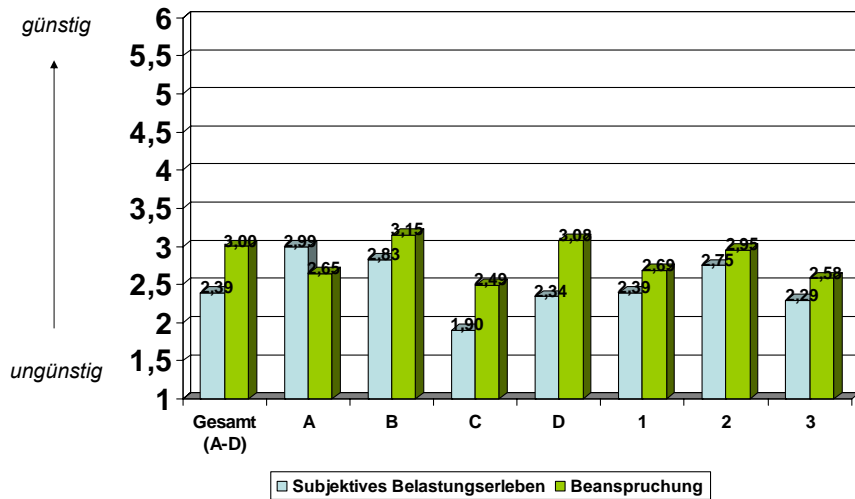
**Vergleich der 4 (+ 3) Ämter:
Belastung und Beanspruchung Gesamt**



- *Die Beanspruchungen durch Publikumsverkehr werden hingegen eher günstiger erlebt als die durch den Publikumsverkehr entstehenden Belastungen.*
- *D.h. es sind zwar Belastungen durch den Publikumsverkehr vorhanden, diese werden aber - wenn sie auftreten - nicht allzu beanspruchend erlebt.*

Vergleich der 4 (+ 3) Ämter:

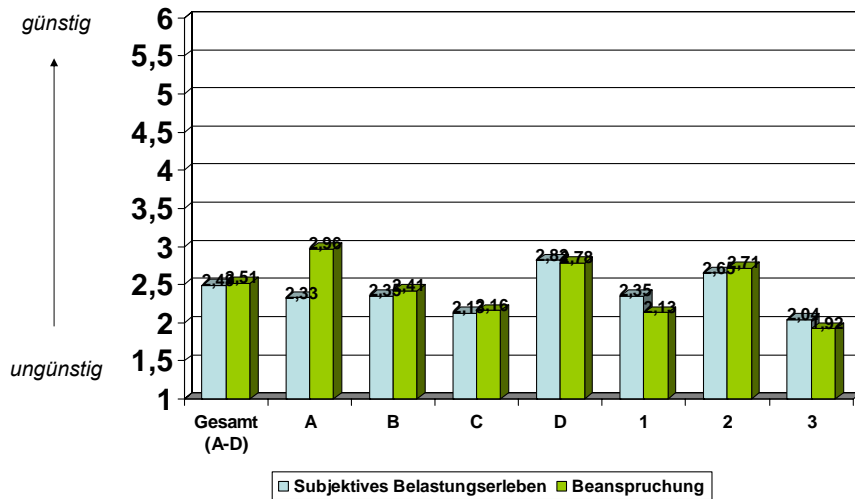
Belastung und Beanspruchung Publikumsverkehr



- *In Bezug auf den Zeitdruck bestehen ausgeglichene Verhältnisse zwischen den beiden Anforderungsindikatoren.*

Vergleich der 4 (+ 3) Ämter:

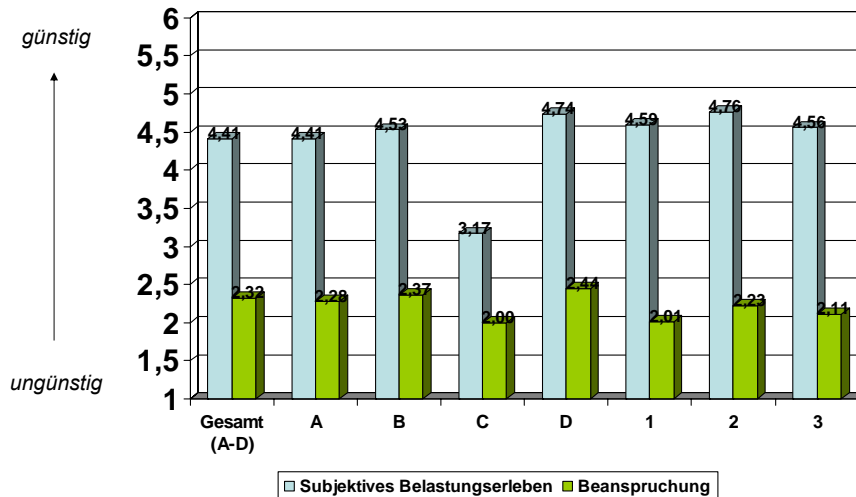
Belastung und Beanspruchung Zeitdruck



- *Soziale Unterstützung genießen die Mitarbeiter in hohem Maße.*
- *Ist die soziale Unterstützung jedoch einmal nicht gegeben, so ist die daraus resultierende Beanspruchung sehr groß.*

Vergleich der 4 (+ 3) Ämter:

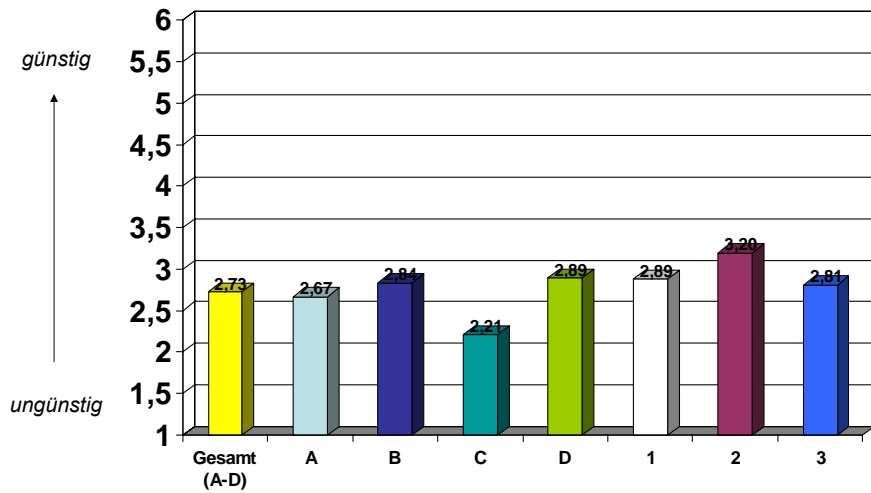
Belastung und Beanspruchung Soziale Unterstützung



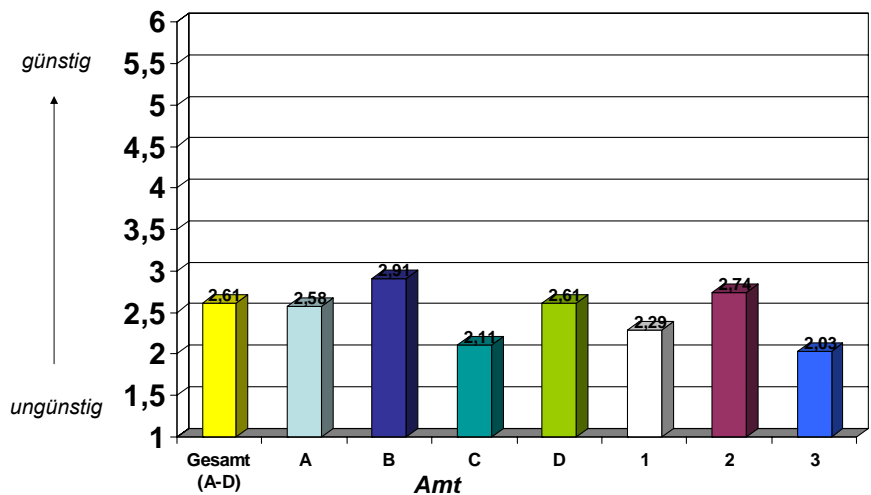
Beanspruchtheit

- Beanspruchtheit ist nach unserem Konzept die Kombination von Belastung und Beanspruchung und integriert das Auftreten einer belastenden Situation mit der subjektiven Bewertung der Beanspruchung durch diese Belastung.
- Die Ämter bewegen sich insgesamt im mittleren Bereich der Skala.
- Amt C liegt insgesamt und in allen Teilbereichen deutlich ungünstiger als die anderen Ämter.
- Amt C zeichnet sich wie weiter vorn gezeigt, aber durch recht geringe Fallzahlen aus.
- Amt D hat recht günstige Beanspruchtheitswerte, aber hohe Fallzahlen.

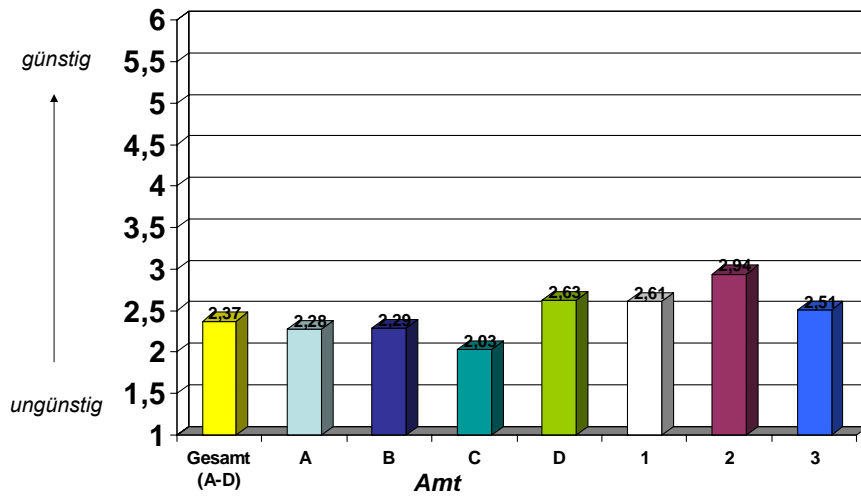
**Vergleich der 4 (+ 3) Ämter:
Beanspruchtheit Gesamt**



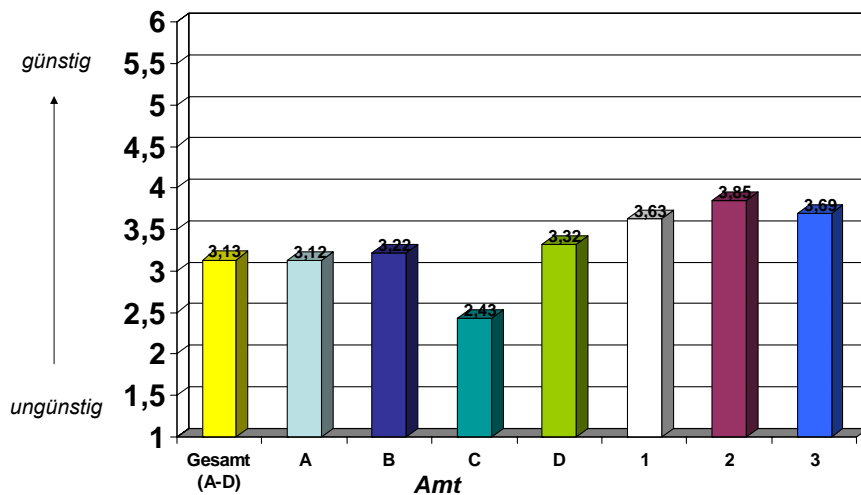
**Vergleich der 4 (+ 3) Ämter:
Beanspruchtheit Publikumsverkehr**



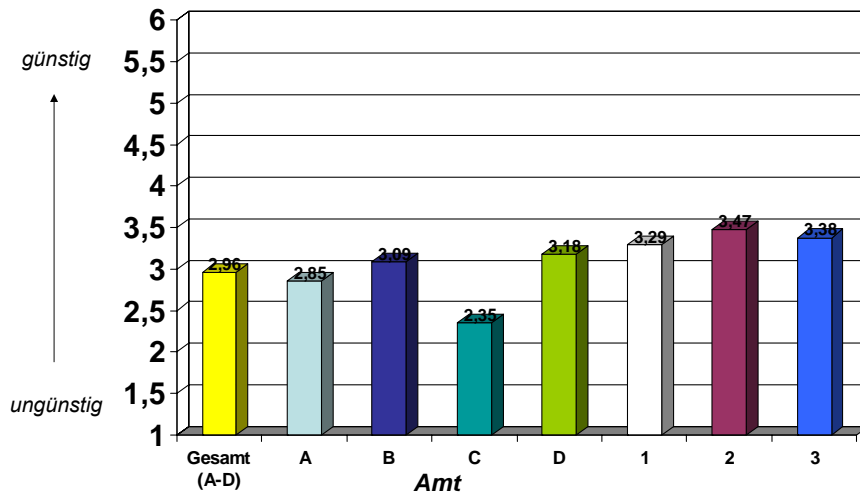
**Vergleich der 4 (+ 3) Ämter:
Beanspruchtheit Zeitdruck**



**Vergleich der 4 (+ 3) Ämter:
Beanspruchtheit Soziale Unterstützung**



**Vergleich der 4 (+ 3) Ämter:
Beanspruchtheit Einzelbelastung**



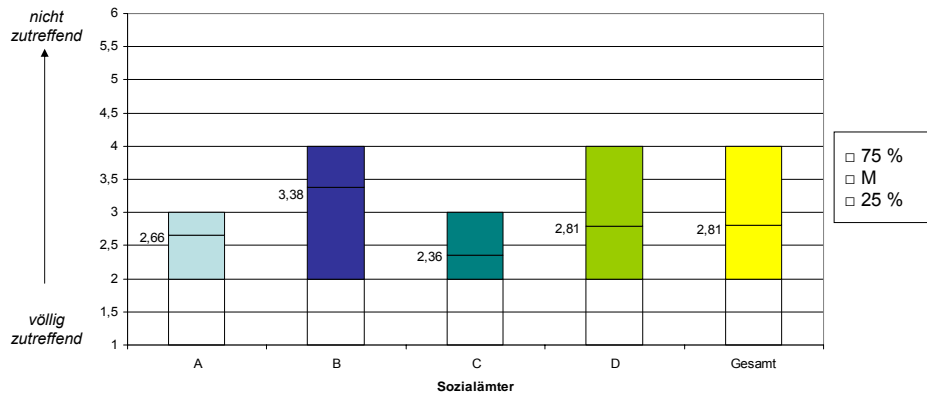
- Auf den nächsten Seiten werden die Resultate der Einschätzungen der Sachbearbeiter der vier Ämter in graphischer Form dargestellt.
- Es werden die Ergebnisse wichtiger Fragen (Statements) betrachtet. Die Gliederung richtet sich dabei nach den verschiedenen Skalen (Fragengruppen), die im Fragebogen gebildet wurden.
- Der Haupttitel der Seite gibt an, auf welche Fragengruppe die Darstellung bezogen ist. Der Titel der Diagramme gibt an, auf welche Frage die Darstellung bezogen ist.

Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Belastungen

Viele Bürger zeigen wenig Bereitschaft zur Mitarbeit

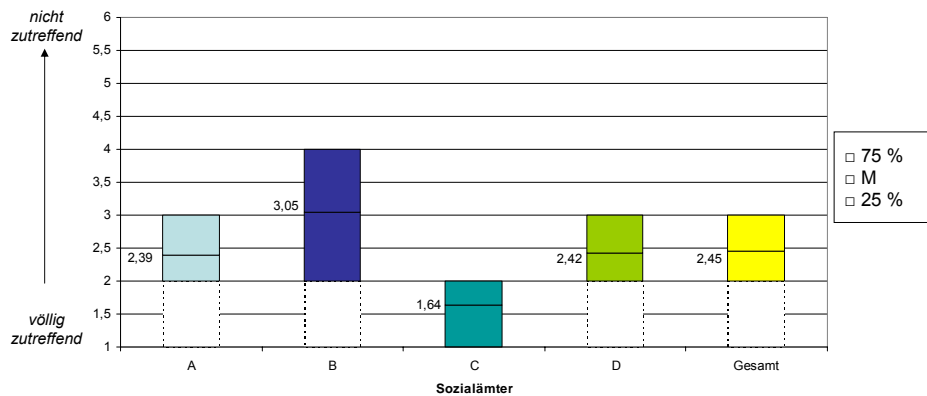


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Belastungen

Einige Bürger sind unfreundlich oder respektlos

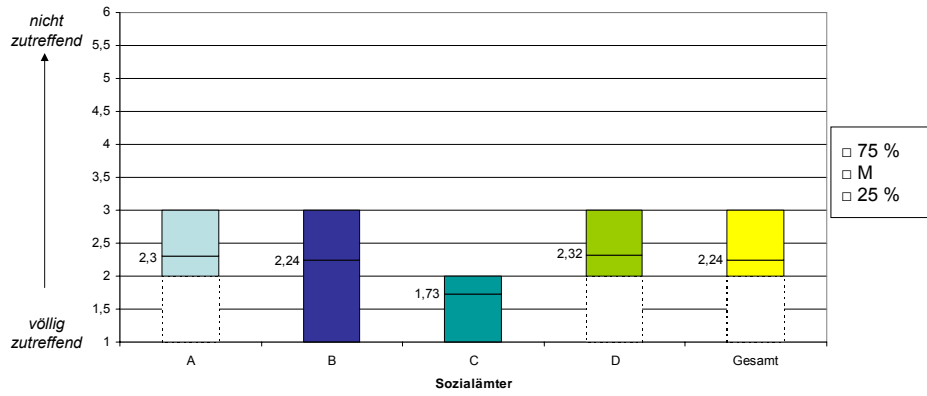


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Belastungen

Muss ich beantragte Leistungen verweigern, zeigen manche Bürger kein Verständnis

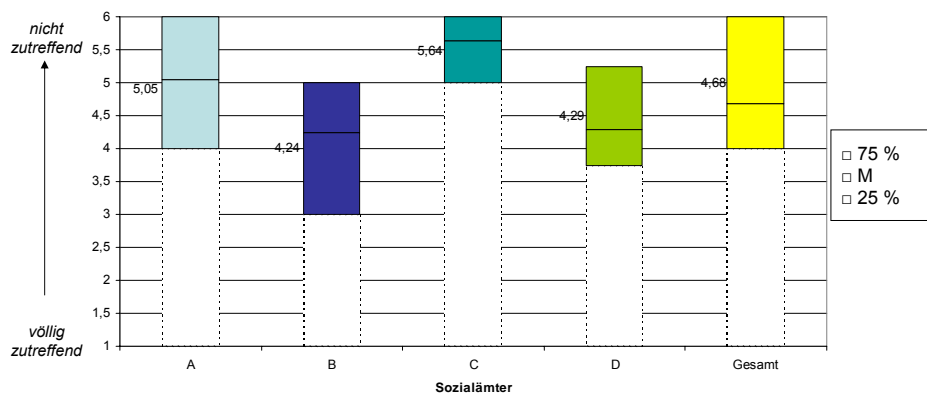


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Belastungen

Es gibt ausreichend Personal zur Bewältigung unserer Arbeitsaufgaben

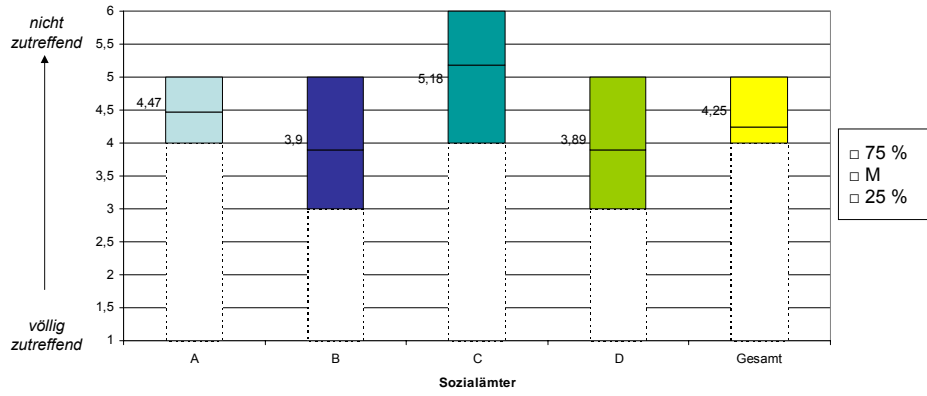


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Belastungen

Für komplizierte Fälle habe ich genug Zeit

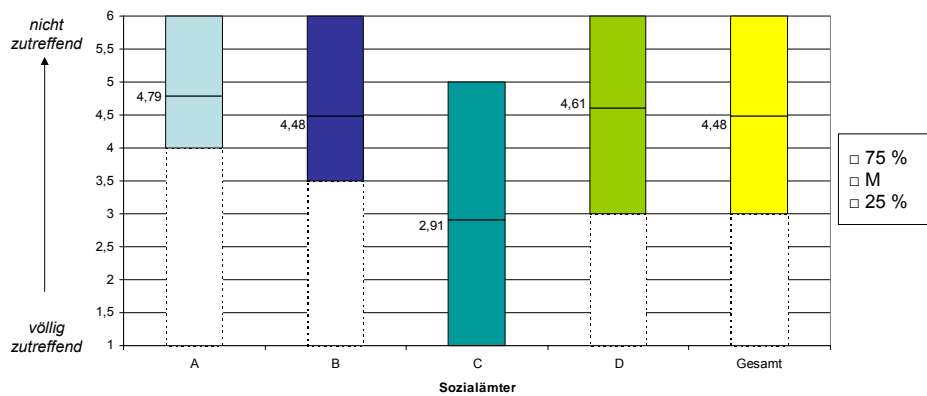


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Belastungen

Die Stimmung unter den Kollegen ist nicht besonders gut

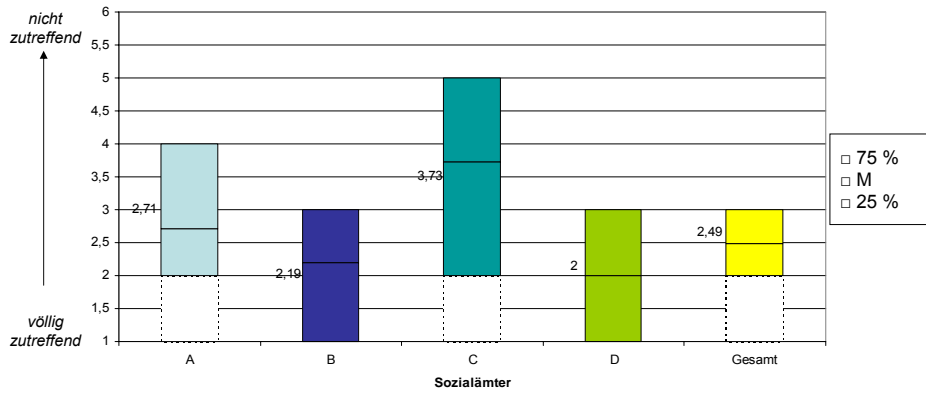


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Belastungen

Unser Teamleiter unterstützt uns bei Schwierigkeiten mit den Bürgern

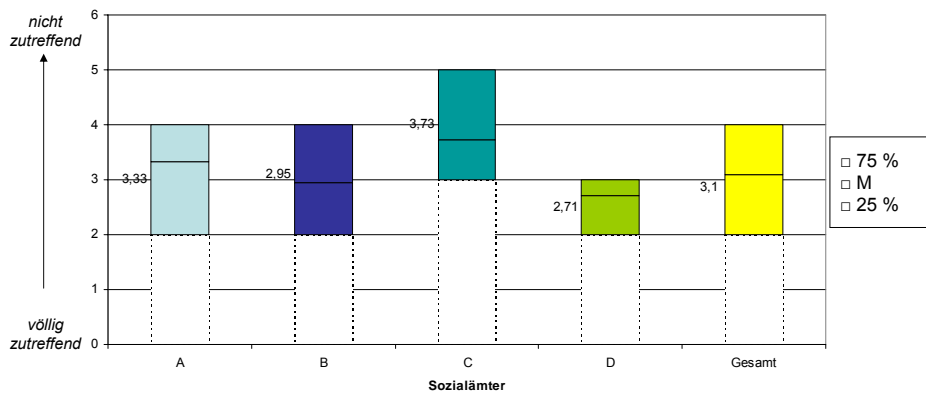


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Belastungen

Ich bekomme angemessene Anerkennung von meinen Kollegen

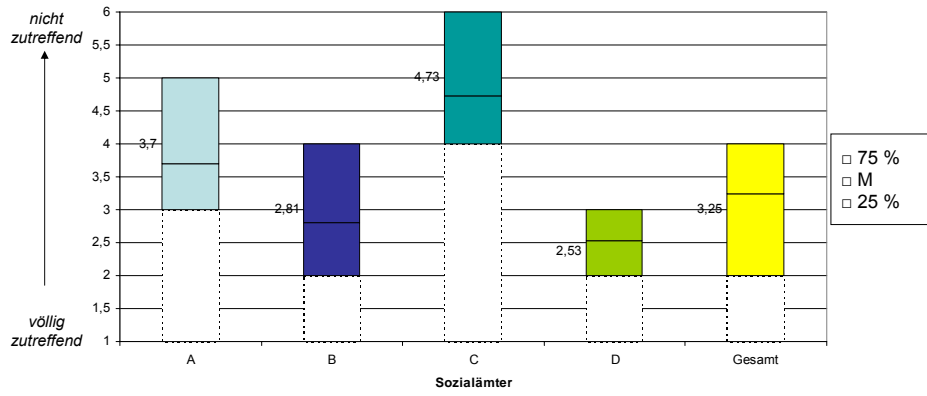


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Belastungen

Ich bekomme angemessene Anerkennung von meinem Chef (Teamleiter)

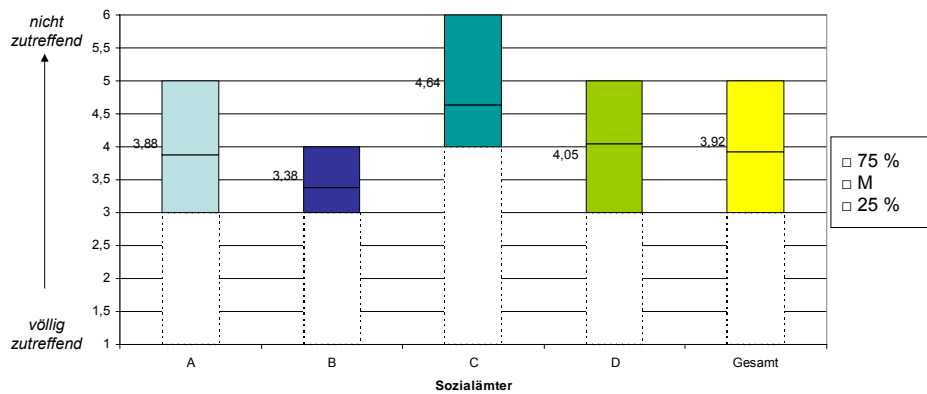


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Organisation

Die Arbeitsabläufe in unserer Dienststelle sind gut organisiert

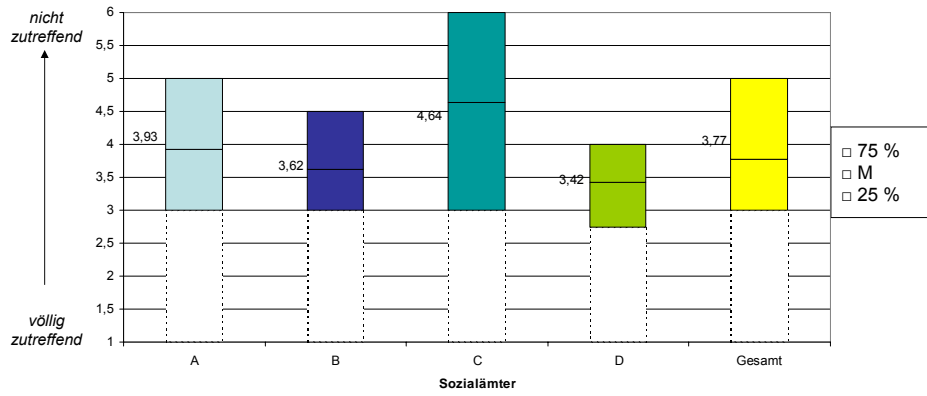


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Organisation

Mitarbeiter werden über anstehende Veränderungen und Entscheidungen gut informiert

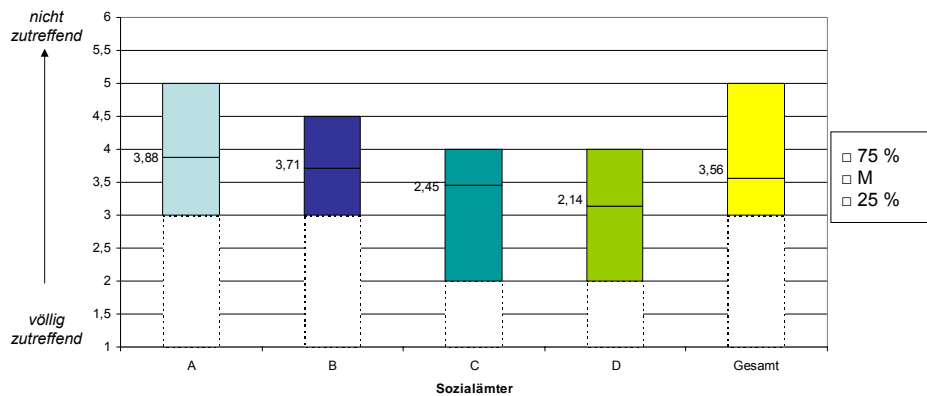


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Organisation

Ich kann zwischen unterschiedlichen Arbeitswegen auswählen

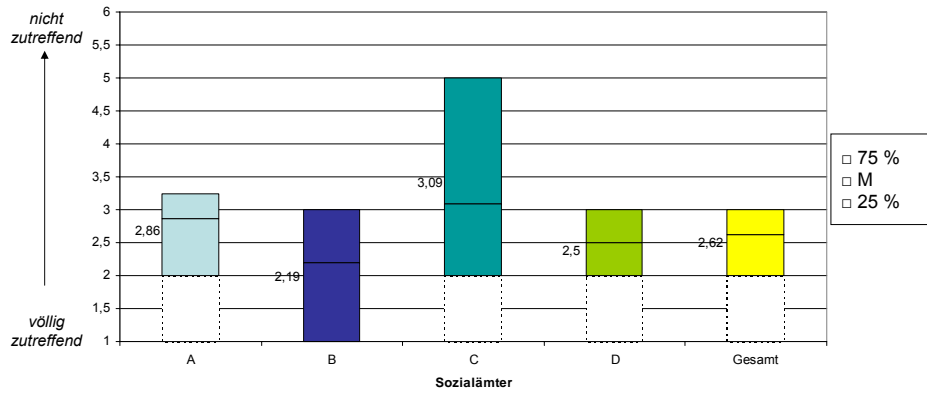


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Organisation

Ich habe das Gefühl, in meiner Arbeit etwas Sinnvolles zu tun

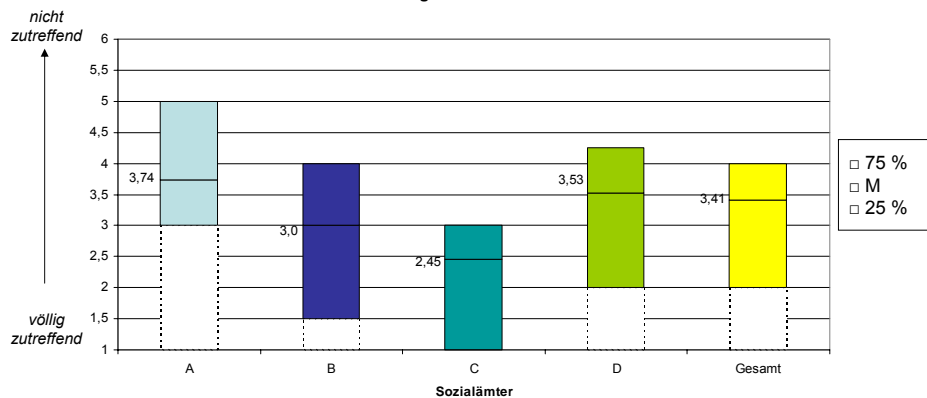


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Organisation

Es gibt Spannungen zwischen den Kollegen, die durch die Arbeitsorganisation hervorgerufen werden

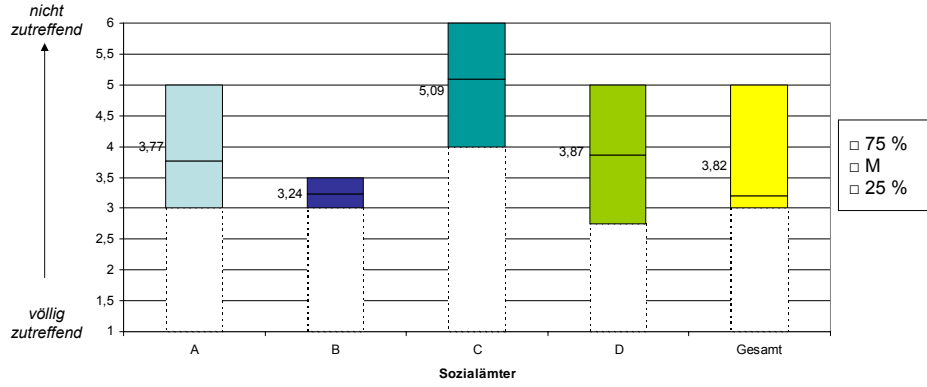


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Organisation

In unserem Amt nimmt man Rücksicht auf die persönlichen Lebensumstände der Mitarbeiter

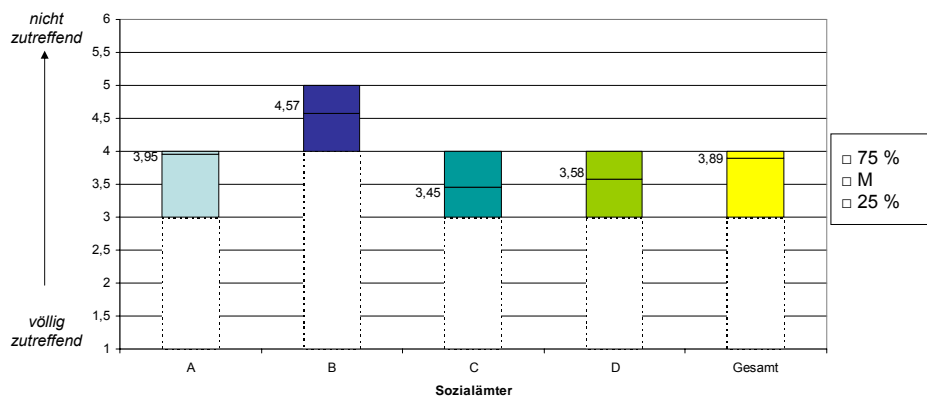


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Organisation

Ich muss meine Arbeit häufig unterbrechen weil Arbeitsmaterial fehlt oder fehlerhaft ist

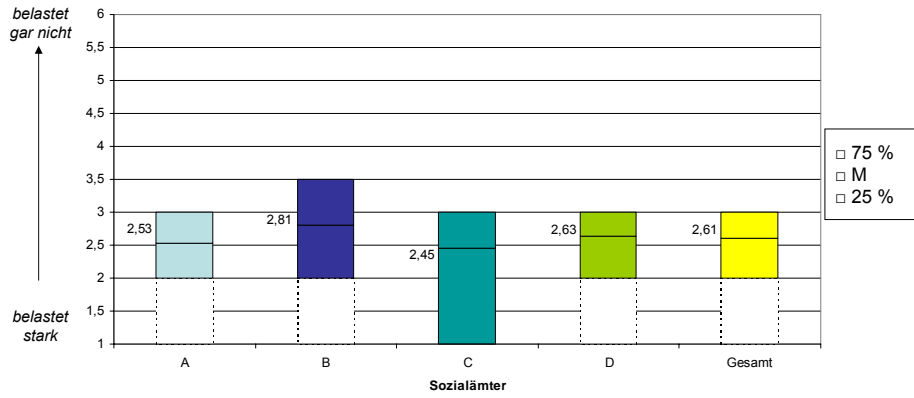


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Beanspruchung

Wenn Bürger unfreundlich oder respektlos sind

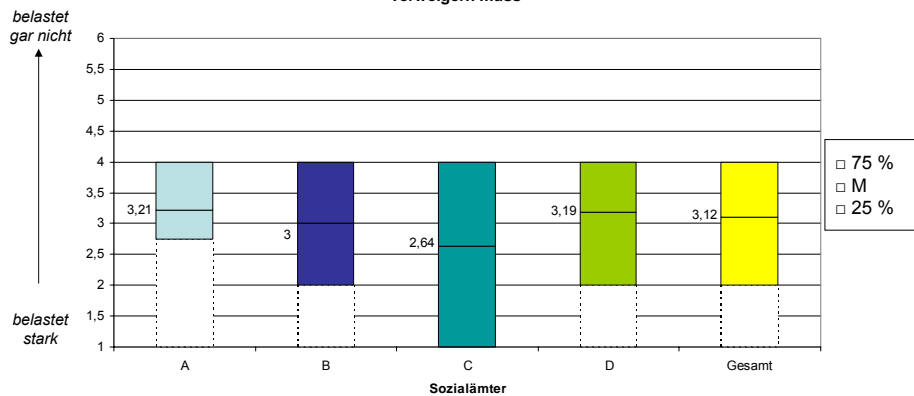


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Beanspruchung

Wenn manche Bürger kein Verständnis zeigen, wenn ich beantragte Leistungen verweigern muss

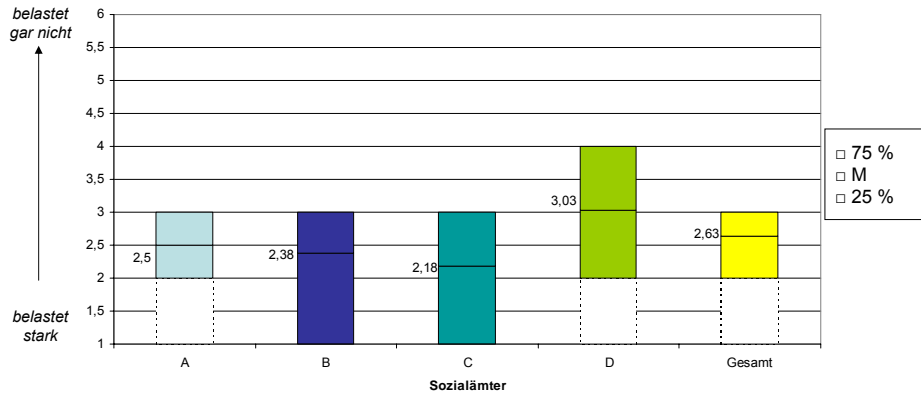


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Beanspruchung

Überstunden zu machen, wenn viel Verwaltungsarbeit ansteht

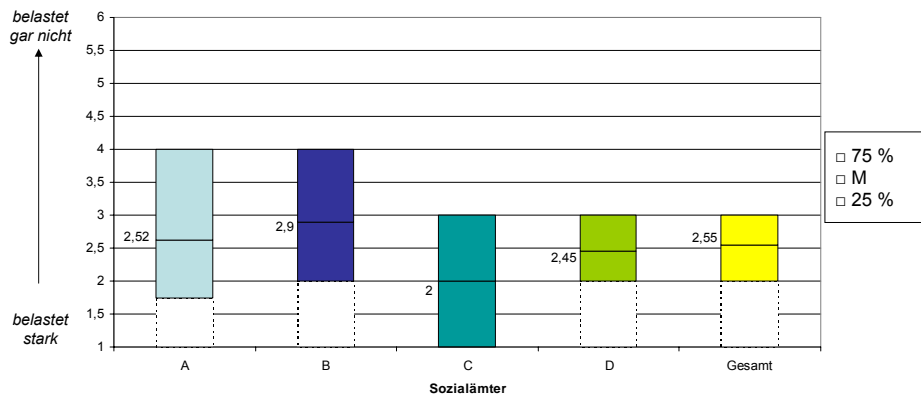


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Beanspruchung

Wenn es zu Auseinandersetzungen mit meinem Chef (Teamleiter) kommt

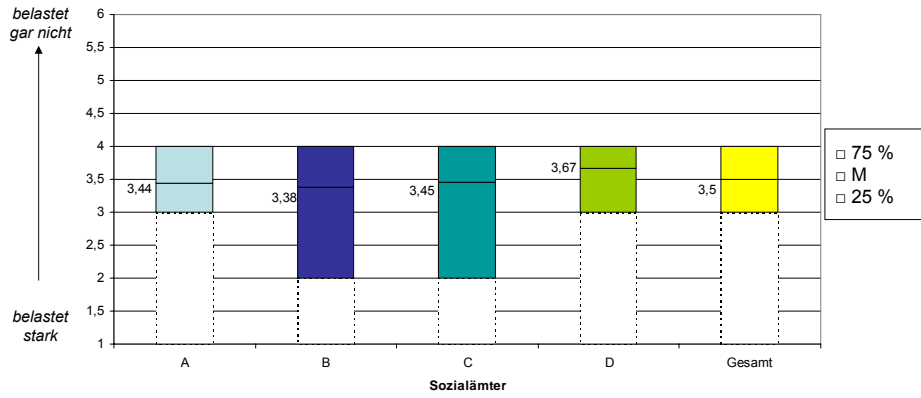


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Beanspruchung

Das Ausmaß an Anerkennung von meinen Kollegen

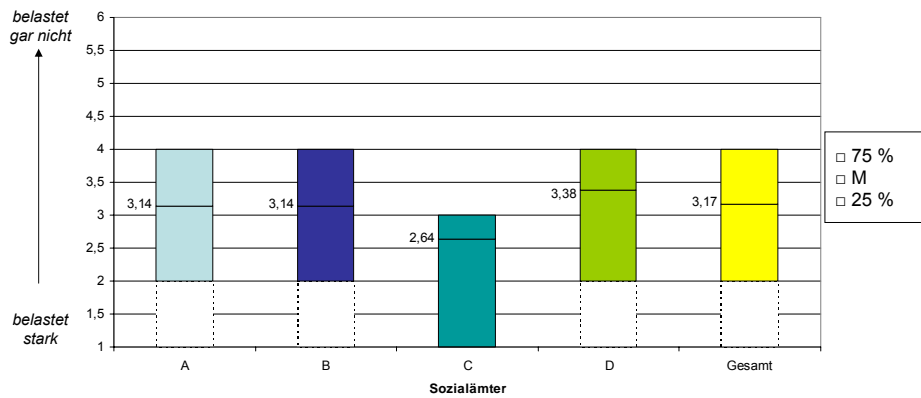


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Beanspruchung

Das Ausmaß an Anerkennung von meinem Chef (Teamleiter)

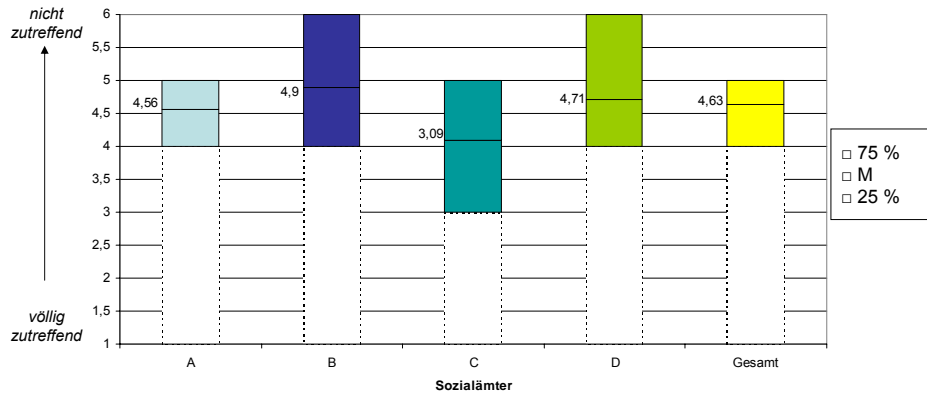


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Bewältigungsstrategien: Bei Problemen mit Bürgern...

...neige ich dazu zu resignieren

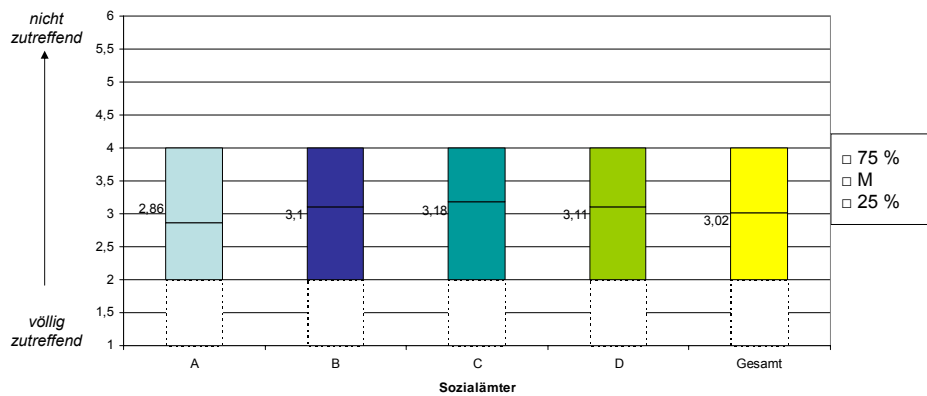


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Bewältigungsstrategien : Bei Problemen mit Bürgern...

...sage ich mir, Gewissensbisse brauche ich mir nicht zu machen

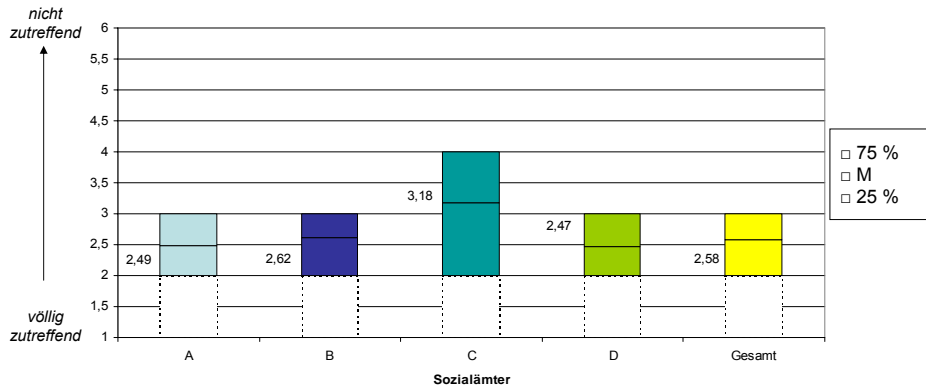


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Bewältigungsstrategien: Bei Problemen mit Bürgern...

...wende Ich mich aktiv der Veränderug der Situation zu

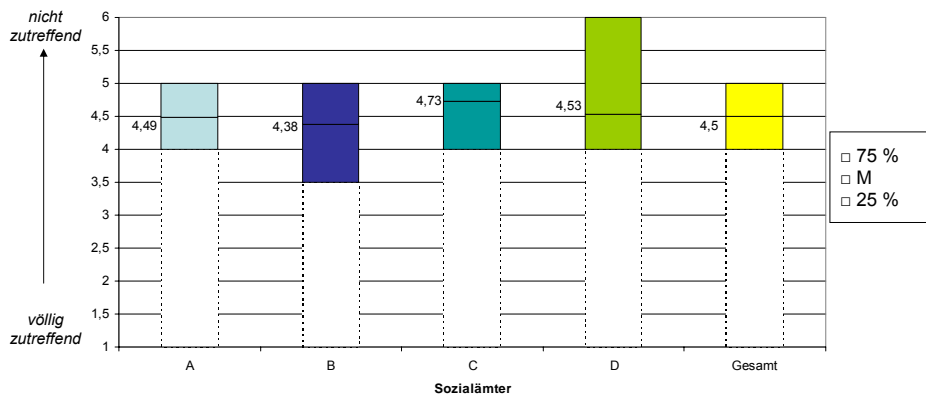


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Bewältigungsstrategien: Bei Zeitdruck...

...neige ich dazu, schnell aufzugeben

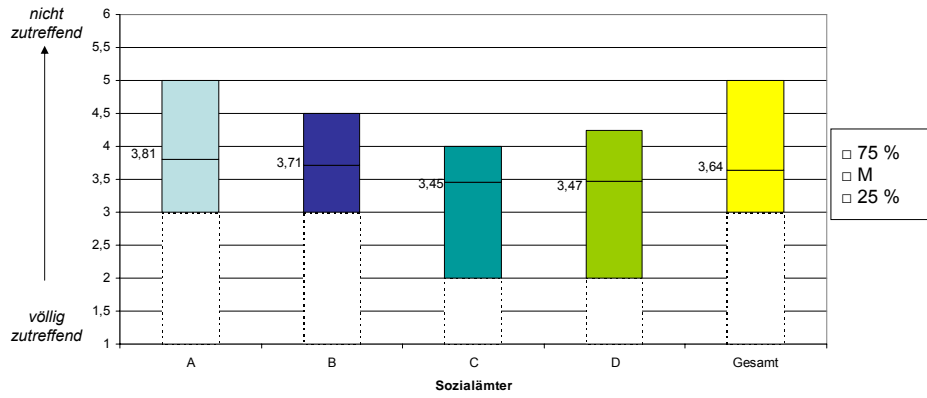


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Bewältigungsstrategien: Bei Zeitdruck...

...sage ich mir, alles ist halb so schlimm

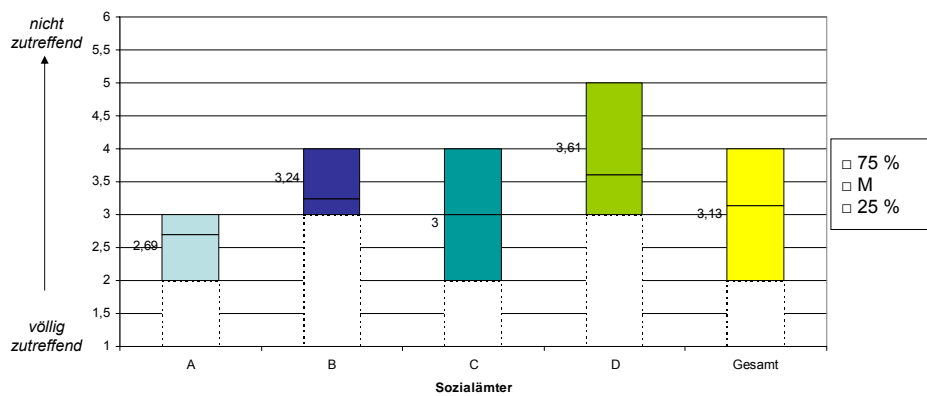


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Bewältigungsstrategien: Bei Zeitdruck...

sage ich mir, du musst dich zusammenreißen

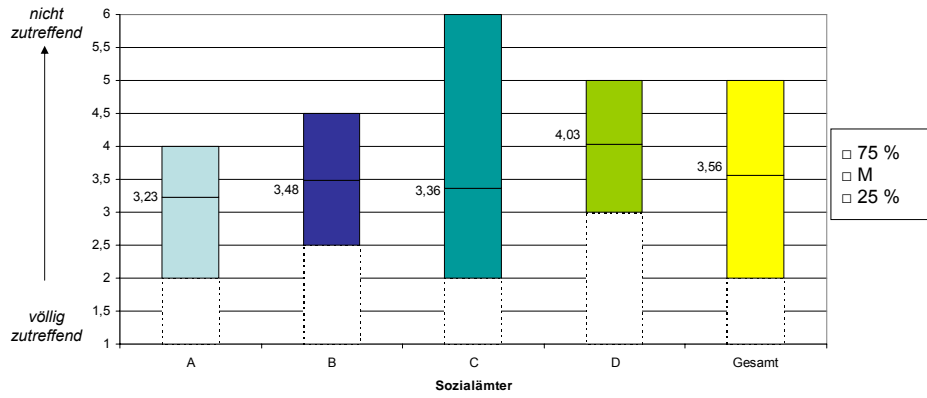


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Bewältigungsstrategien: Bei Problemen mit Kollegen...

...bin ich deprimiert

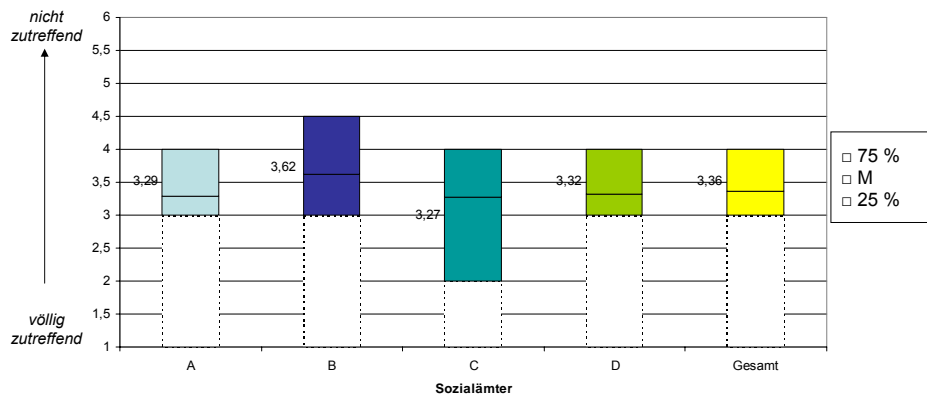


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



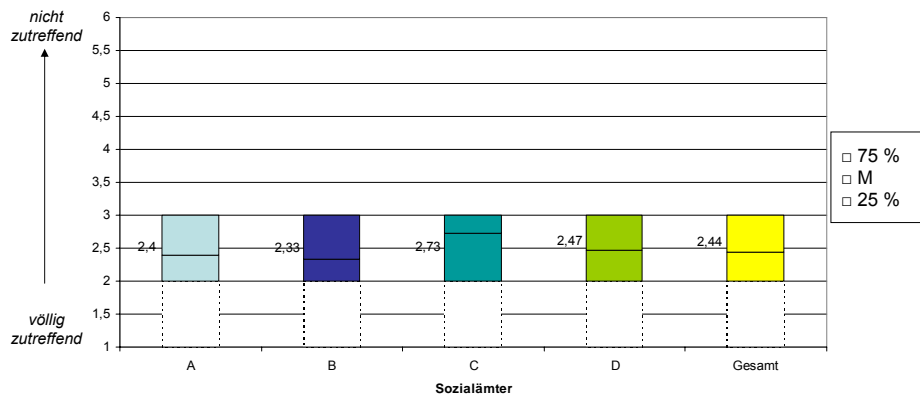
Bewältigungsstrategien: Bei Problemen mit Kollegen...

...sage ich mir, ich habe mir nichts vorzuwerfen



Bewältigungsstrategien: Bei Problemen mit Kollegen...

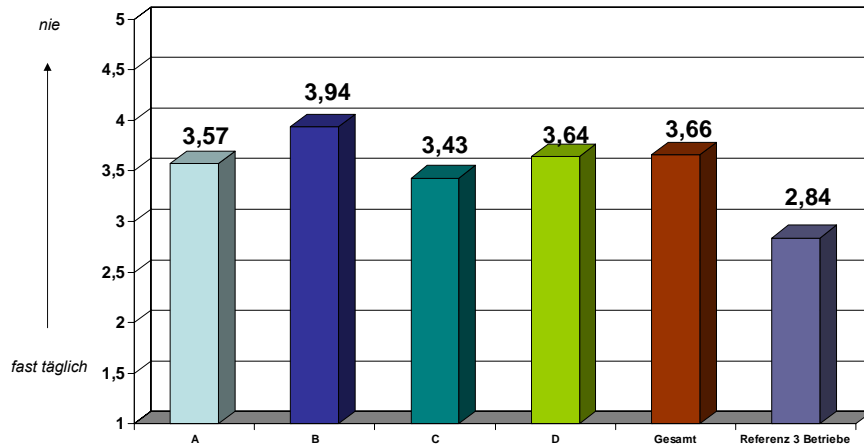
...versuche ich, mein Verhalten unter Kontrolle zu halten



Somatische Beschwerden

Im nächsten Teil des Fragebogens wurden somatische Beschwerden erhoben. Die Skala wurde von Ducki (2000) zur Diagnose gesundheitsförderlicher Arbeit entworfen. In der vorliegenden Untersuchung wurden die Beschwerden in die Bereiche Herz- und Kreislauferkrankungen, Muskel- und Skeletterkrankungen, Infektanfälligkeit sowie psychische Befindensbeeinträchtigungen aufgeteilt. Der erhobene Gesamtdurchschnittswert von 3,7 Skalenpunkten im Bereich der somatischen Beschwerden ist im Vergleich mit den vorliegenden Werten der Eichstichprobe von Ducki (2000) als günstig zu bewerten. Der im Vergleich zur Eichstichprobe (Drei Fertigungsbetriebe) höhere Punktwert zeigt, dass die somatischen Beschwerden bei den erhobenen Sozialämtern weniger häufig bzw. unterdurchschnittlich oft auftreten.

Somatische Beschwerden



Offene Fragen

- *In diesem Teil des Fragebogens wurden die Mitarbeiter gebeten, Stellungnahmen zu ihrem Arbeitsbereich frei zu formulieren.*
- *Zunächst wurde gefragt wie, ihrer Überzeugung nach, ein Teil ihrer Arbeitsbelastung durch organisatorische Veränderungen positiv beeinflusst werden könnte.*
- *Weiterhin wurde gefragt, wie ein idealer Arbeitsplatz im Sozialamt aussähe.*
- *Die letzte Frage forderte die Sachbearbeiter auf, anzugeben durch welche Aspekte ihre Arbeitsbelastung reduziert werden könnte.*

Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Offene Fragen

Ich bin davon überzeugt, dass meine Arbeitsbelastung durch folgende organisatorische Veränderungen positiv beeinflusst werden kann (n=140):

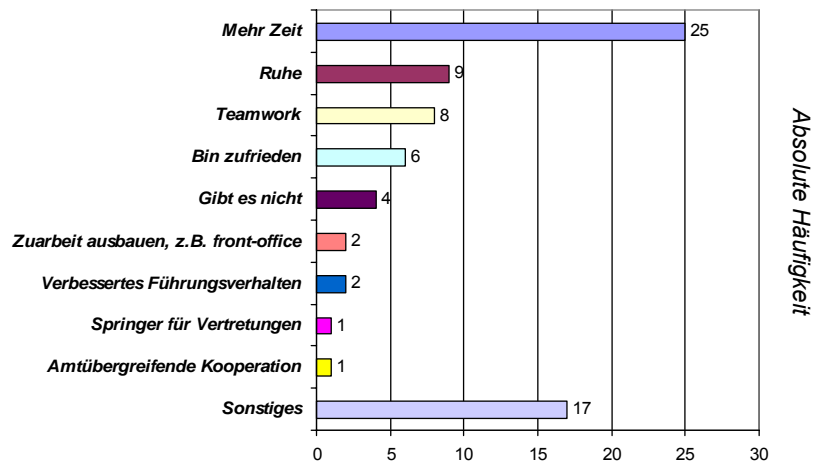
	absolut	%
Verringerung der quantitativen Arbeitsbelastung (weniger Fälle/mehr Personal)	39	27,9
Schaffung störungsfreier Arbeitszeiten	19	13,6
Klare Aufgaben- und Zuständigkeitsregelung (intern)	14	10
Bessere Arbeitsausstattung (Büromöbel, PC, Formulare)	9	6,4
Klare Dienstanweisungen/ fachliche Information	8	5,7
Flexiblere Arbeitszeiten	6	4,3
Situation ist in Ordnung	6	4,3
Führungsverhalten verbessern	6	4,3
Springer für Vertretungen	5	3,6
Verbesserung Informationsfluss (intern)	5	3,6
Amtübergreifende Kommunikation	4	2,9
Zuarbeiten ausbauen, z.B. Front-Office	3	2,1
Grundsätzlich bessere Organisation	2	1,4
Weiterbildungsangebote verbessern	1	0,7
Verringerung der Wochen- AZ	1	0,7
Mitarbeiter für Sondersachbearbeitung	1	0,7
Sonstiges	11	7,9

Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Offene Fragen II

Mein idealer Arbeitsplatz im Sozialamt sähe folgendermaßen aus (n=75):

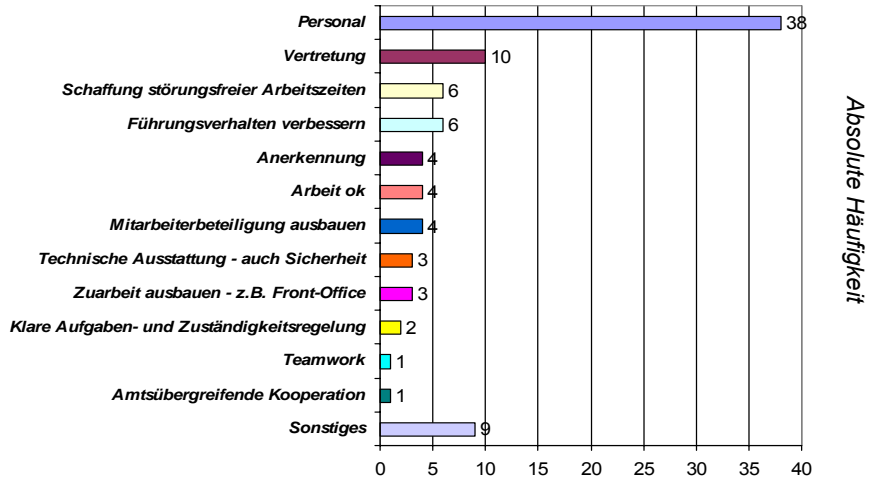


Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Offene Fragen III

Ich glaube, dass meine Arbeitsbelastung durch folgende Aspekte reduziert werden kann (n=91):



Methode der Amtsleiterbefragung



Amtsleiterbefragung

- Auf den nächsten Seiten werden die Resultate der Einschätzungen der Amtsleiter im Organisationsfragebogen in graphischer Form gegenübergestellt.
- Der Titel der Diagramme gibt an, auf welchen der erfassten Aspekte die Darstellung bezogen ist.
- Zusätzlich sind je zwei Fragenbeispiele angegeben.

Antwortmöglichkeiten

Organisationsfragebogen (0-3)

(hohe Werte = gut organisiert)

	trifft nie zu	trifft selten zu	trifft oft zu	trifft immer zu
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Punkte	0	1	2	3
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Organisationsfragebogen (0-3)

(hohe Werte = gut organisiert)

Beispiel:

In der Skala „Möglichkeit für Kurzpausen“ gibt es zwei Fragen zu bearbeiten (s.u.)

Wie entsteht das Diagramm? → Addition der Einzelwerte einer Skala
(Ergebnis siehe nächste Folie)

	trifft nie zu	trifft selten zu	trifft oft zu	trifft immer zu
Unsere SB können ihren Arbeitsplatz außerhalb der geregelten Pausenzeiten kurz verlassen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> X₁
Kurzpausen sind für die SB durch die Nutzung von Anrufbeantwortern, Rufumleitungen etc. möglich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> X₂

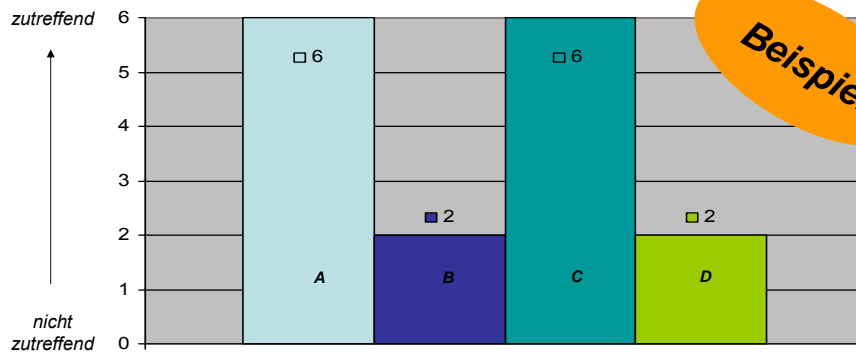
Antwort 1 erhält Wert 3

Antwort 2 erhält Wert 3

Methode der Amtsleiterbefragung



Möglichkeit für Kurzpausen



Beispiel

Beispiele:

Unsere SB können ihren Arbeitsplatz außerhalb der geregelten Pausenzeiten kurz verlassen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
trifft nie zu	trifft selten zu	trifft oft zu	trifft immer zu

Kurzpausen sind für die SB durch die Nutzung von Anrufbeantwortern, Rufumleitungen etc. möglich.

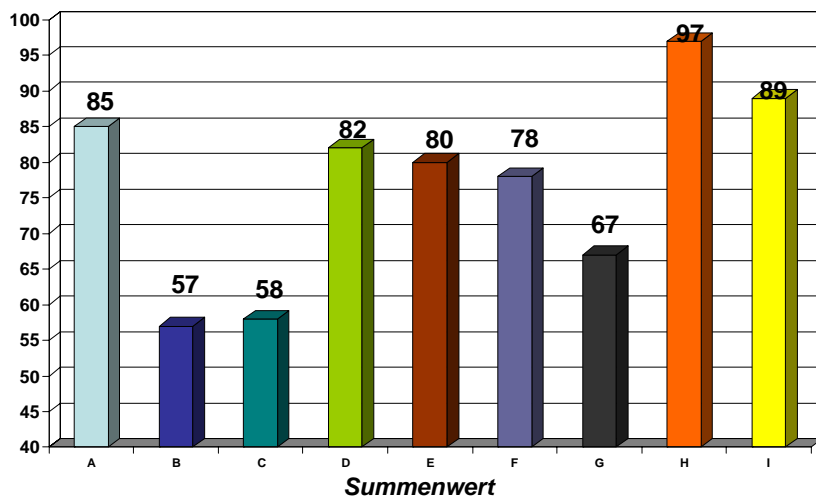
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
trifft nie zu	trifft selten zu	trifft oft zu	trifft immer zu

Es resultiert ein Summenwert von 6 → siehe Balken von Amt C

Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung



Gesamtsummenwerte - Amtsleiterbefragung

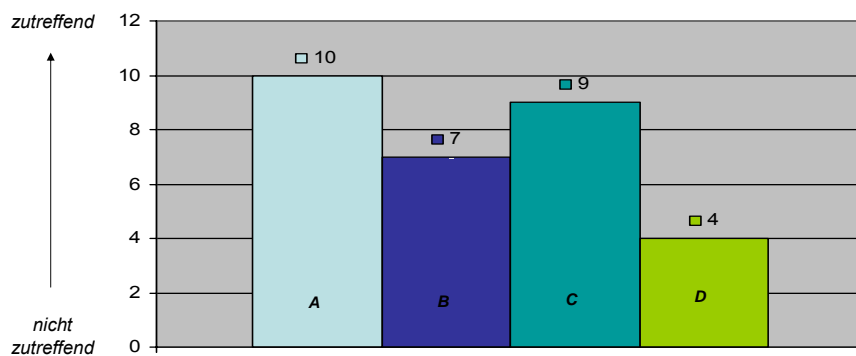


Modell: Zyklische vollständige Tätigkeiten



Ergebnisse der Amtsleiterbefragung

Vollständigkeit der Arbeitsaufgabe



Beispiele:

Die Sachbearbeiter (SB) müssen ihre Aufgaben genau planen und nachbereiten.

trifft nie zu	trifft selten zu	trifft oft zu	trifft immer zu
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

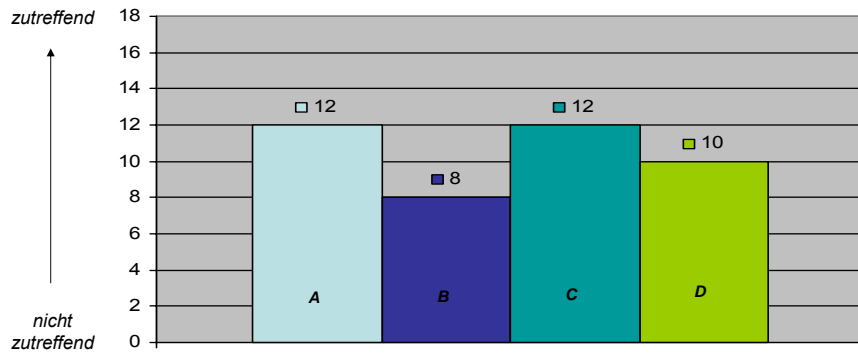
Die SB halten ihren Formularbestand und die Arbeitsmittel selbst in stand.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Möglichkeit zum Treffen von Entscheidungen



Beispiele:

Die SB entscheiden selbst über die äußere Gestaltung ihres Arbeitsplatzes.

trifft nie zu	trifft selten zu	trifft oft zu	trifft immer zu
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

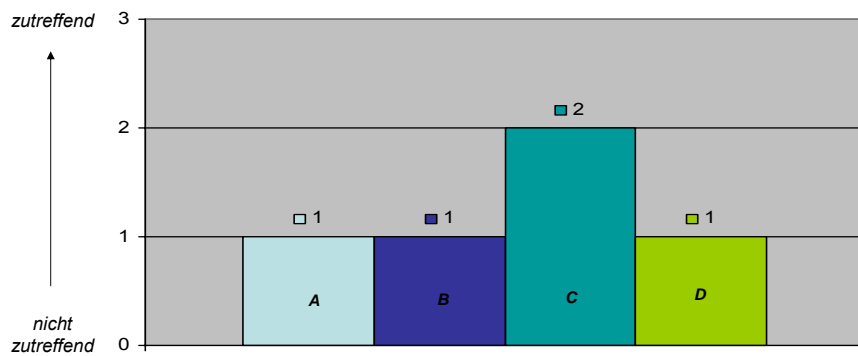
Die SB bearbeiten Einzelaufträge mit Entscheidungserfordernissen, die über ihre eigentlichen Arbeitsaufgaben hinausgehen.

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Widerspruchsfreiheit der Arbeitsanforderungen



Beispiel:

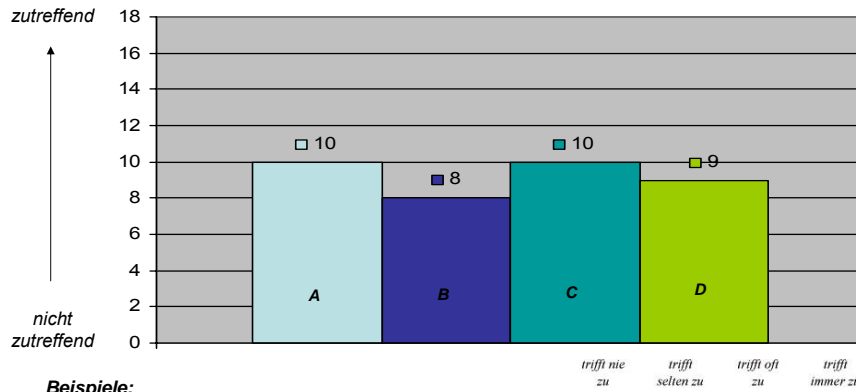
Der SB haben ausreichend Zeit für die intensive Beratung der Bürger.

trifft nie zu	trifft selten zu	trifft oft zu	trifft immer zu
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Nutzung der vorhandenen Qualifikation



Beispiele:

Die Mitarbeiter werden entsprechend ihrer Qualifikation eingesetzt und können vorhandene Kenntnisse und Fähigkeiten einsetzen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

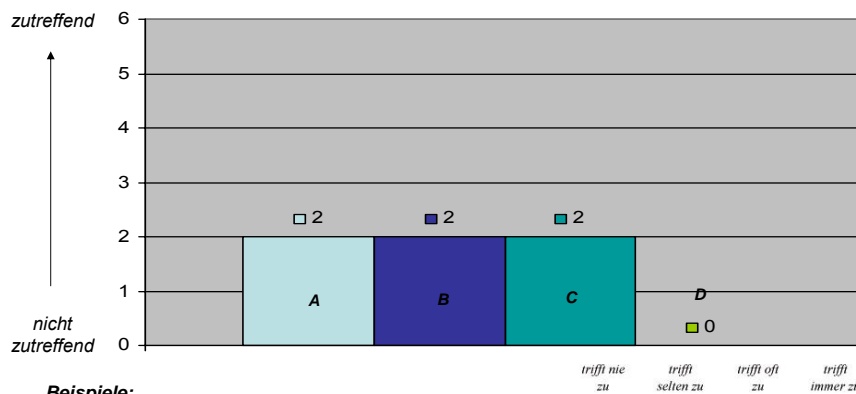
Es werden regelmäßig Fortbildungen durchgeführt.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Wechsel anforderungsverschiedener Aufgaben



Beispiele:

Die SB werden innerhalb unseres Amtes auf unterschiedlichen Arbeitsplätzen eingesetzt. Es wird Job- Rotation praktiziert.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

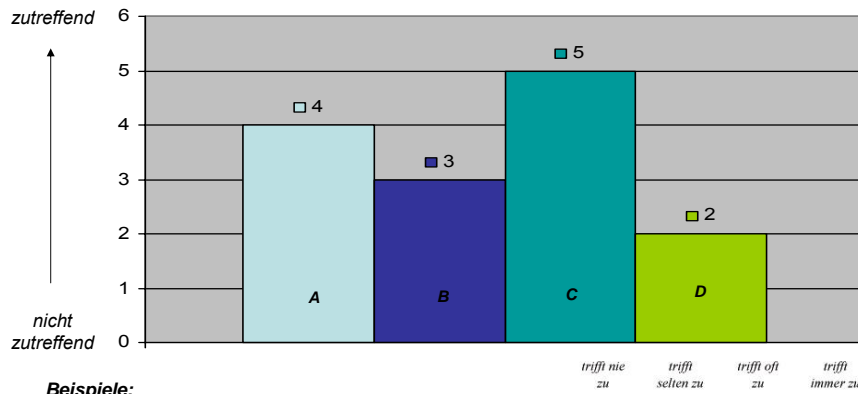
Unsere Mitarbeiter bearbeiten Aufgaben, die unterschiedliche geistige Anforderungen an sie stellen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Körperliche Abwechslung



Beispiele:

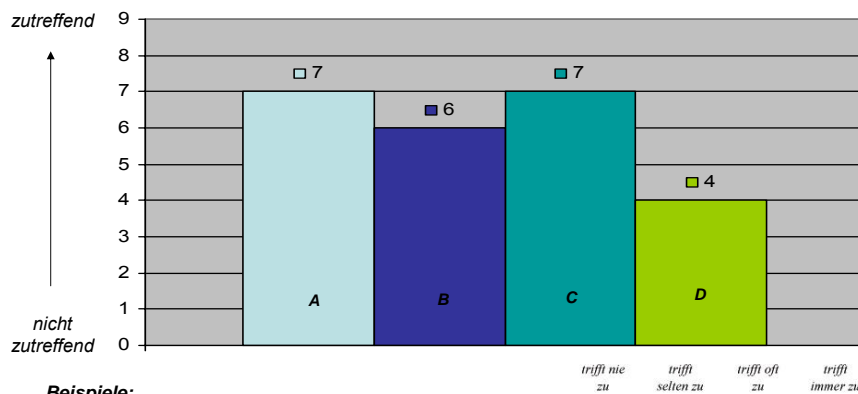
Die SB arbeiten nicht mehr als die Hälfte der täglichen Arbeitszeit am Computer. trifft nie zu trifft selten zu trifft oft zu trifft immer zu

Die SB haben die Möglichkeit mehrmals am Tag ihren Schreibtisch zu verlassen und sich ausreichend zu bewegen. trifft nie zu trifft selten zu trifft oft zu trifft immer zu

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Information über die Arbeitsorganisation



Beispiele:

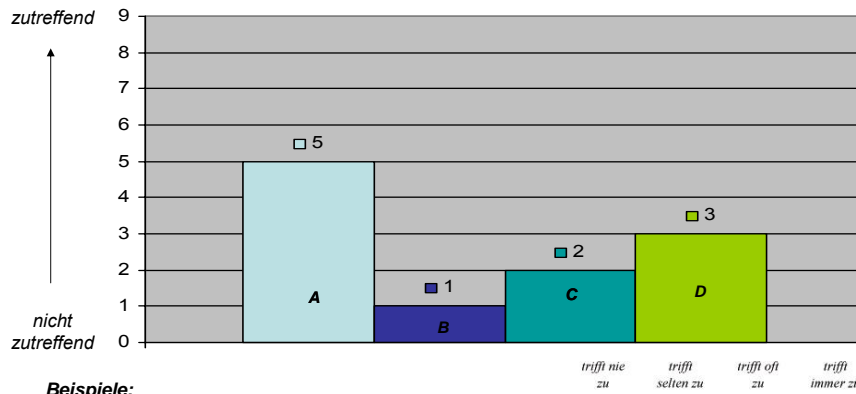
Es finden regelmäßige wöchentliche Dienstbesprechungen für alle SB statt. trifft nie zu trifft selten zu trifft oft zu trifft immer zu

Die SB erhalten Informationen über das Dienstgeschehen, die über die rein tätigkeitsspezifischen Erfordernisse hinaus gehen. trifft nie zu trifft selten zu trifft oft zu trifft immer zu

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Rückmeldung über Arbeitsergebnisse



Beispiele:

Die SB erhalten detaillierte und zeitnahe Rückmeldung über ihre Arbeitsergebnisse.

trifft nie zu trifft selten zu trifft oft zu trifft immer zu

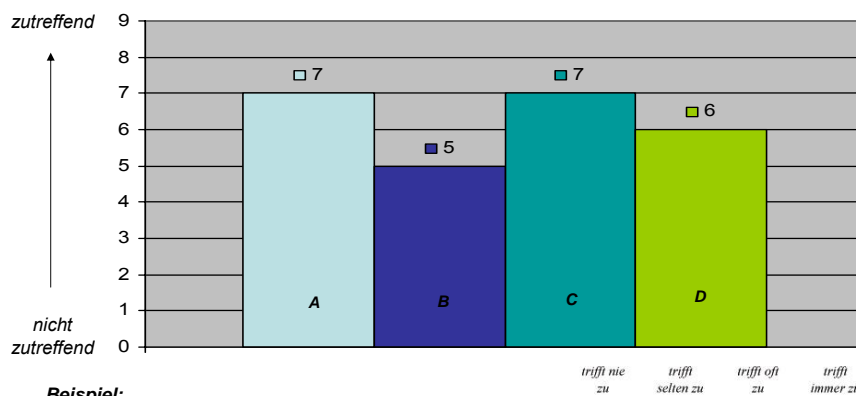
Rückmeldungen werden in Form von regelmäßigen Gesprächen mit den Vorgesetzten gegeben.

trifft nie zu trifft selten zu trifft oft zu trifft immer zu

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Arbeitsbedingte Kommunikation



Beispiel:

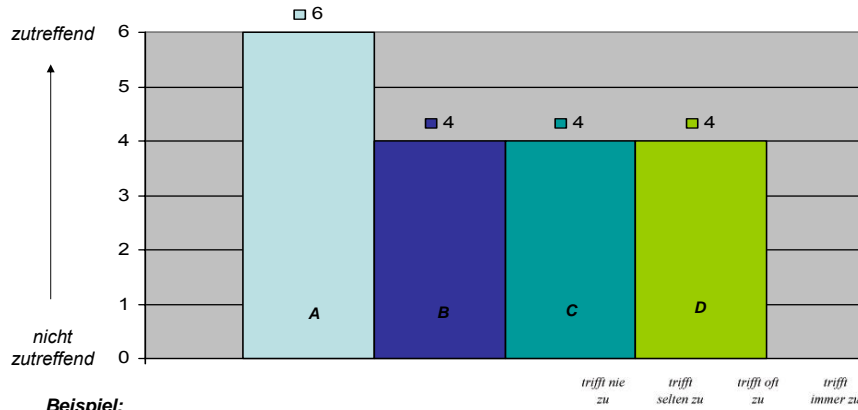
Es finden regelmäßige Arbeits- und Abteilungsbesprechungen für alle SB statt.

trifft nie zu trifft selten zu trifft oft zu trifft immer zu

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Soziale Unterstützung



Beispiel:

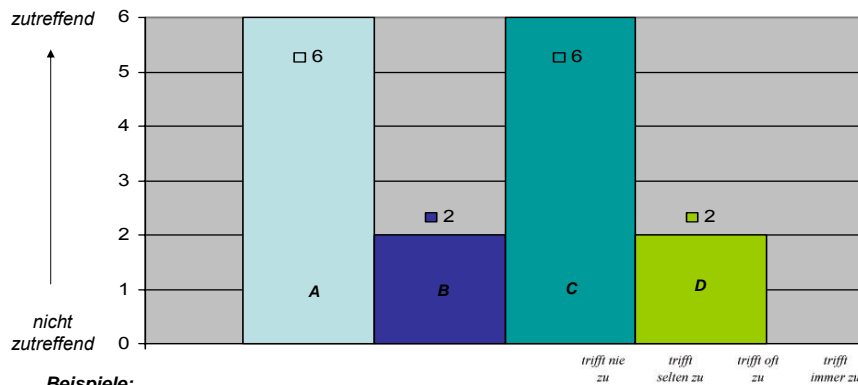
Bei Konflikten können sich die Mitarbeiter jederzeit Rat und Hilfe holen.

trifft nie zu trifft selten zu trifft oft zu trifft immer zu

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Möglichkeit für Kurzpausen



Beispiele:

Unsere SB können ihren Arbeitsplatz außerhalb der geregelten Pausenzeiten kurz verlassen.

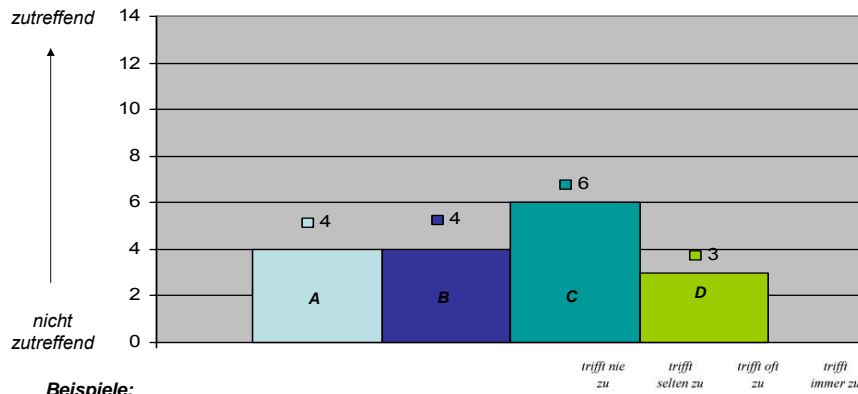
Kurzpausen sind für die SB durch die Nutzung von Anrufbeantwortern, Rufumleitungen etc. möglich.

trifft nie zu trifft selten zu trifft oft zu trifft immer zu

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Störungsfreiheit der Arbeitstätigkeit



Beispiele:

Unsere SB sind für die Bürger jederzeit telefonisch und persönlich zu sprechen.

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

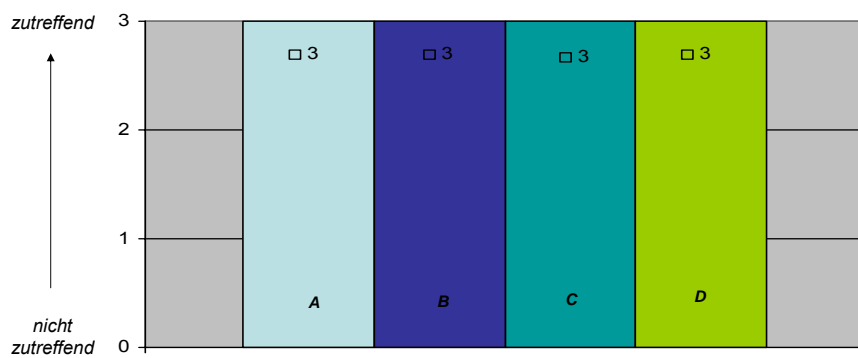
In unserem Amt erfolgt die Erstberatung der Bürger durch Mitarbeiter im Front-Office.

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Ergebnisse der Amtsleiterbefragung



Zeitlicher Spielraum bei der Aufgabenerfüllung

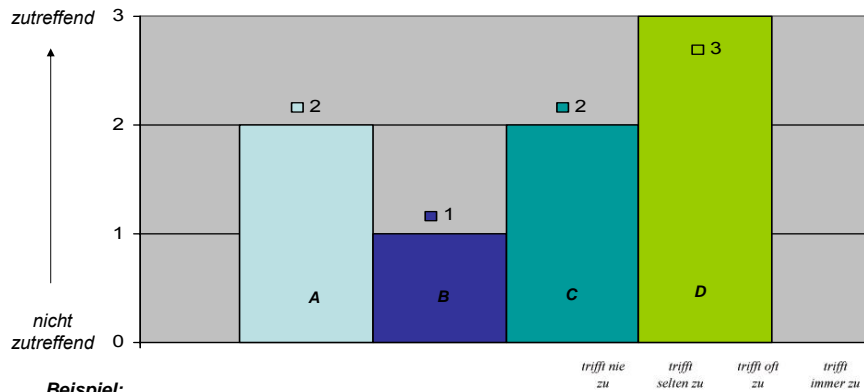


Beispiel:

Wir haben eine flexible Arbeitszeitregelung.

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Sonstige Merkmale



Beispiel:

Bei uns existiert eine Arbeitsgruppe für Grundsatzentscheidungen und für die Umsetzungen von Gesetzesänderungen.

trifft nie zu
 trifft selten zu
 trifft oft zu
 trifft immer zu

Der Screening-Ansatz zur Erfassung von psychischer Belastung und Beanspruchung hat sich bewährt

- *Herkömmliche Fragebögen zu organisatorischen Merkmalen ergaben ähnliche, aber weniger detaillierte Aussagen.*
- *Belastung und Beanspruchung ließen sich bezüglich der drei Hauptthemenbereiche getrennt erfassen.*
- *Der Fragebogen ist trotz seiner Ökonomie zuverlässig.*
- *Der subjektive Ansatz hat sich bewährt.*

Fallzahlen

- *Die Ämter unterscheiden sich in der Anzahl der bearbeiteten Fälle.*
- *Ein Amt mit hohen Fallzahlen hat günstige Beanspruchtheitswerte.*
- *Ein Amt mit recht geringen Fallzahlen hat ungünstige Beanspruchtheitswerte.*

Sprechzeiten

- *Je bürgerfreundlicher die Sprechzeiten ausfallen, desto beanspruchender wird dies von den Sachbearbeitern wahrgenommen.*
- *Ein gutes Front-Office kann entlastende Vorarbeit leisten.*

Subjektive organisatorische Belastungen

- *... liegen im neutralen bis günstigen Bereich.*
- *Dasselbe Amt schneidet auch hier am ungünstigsten ab.*
- *Dies gilt auch für die organisatorischen Ressourcen.*

Beanspruchtheit ist in einem für die Prävention relevanten Ausmaß gegeben

- *Die Beanspruchung ist stärker als die Belastung.*
- *Ausnahme: Die Belastung durch Publikumsverkehr ist höher als die wahrgenommene Beanspruchung.*
- *Die Beanspruchung durch mangelnde soziale Unterstützung ist generell als hoch einzuschätzen.*
- *Die Belastung durch mangelnde soziale Unterstützung ist nicht so stark ausgeprägt wie die Beanspruchung durch mangelnde soziale Unterstützung.*
- *Zeitdruck bewirkt die höchste Beanspruchtheit.*

Beanspruchtheit 1

- *Die Gesamt-Beanspruchtheit betrug im Mittel der 113 Beteiligten aus 4 Ämtern $M = 2,73$. Dieser Wert ist der Antwortstufe "etwas/eher" (3) am nächsten und liegt damit unterhalb der Mitte der Antwortmöglichkeiten (3,5) in der ungünstigeren Skalenhälfte (1-3).*
- *In der Pilotstudie war die Gesamt-Beanspruchtheit von $N = 123$ Probanden mit $M = 3,03$ um 0,3 Skalenpunkte günstiger gewesen.*

Beanspruchtheit 2

- *Das Gesamt-Belastungserleben betrug bei 113 Mitarbeitern im Mittel 3,06. Dieser Wert liegt nahe der Antwortstufe „trifft eher zu“ (3).*
- *Das Gesamt-Beanspruchungsempfinden betrug bei 113 Befragten im Mittel 2,71. Dieser Wert liegt zwischen den Antwortstufen „belastet etwas“ (3) und „belastet“ (2).*

Beanspruchtheit 3

- *Die Beanspruchtheit durch Zeitdruck war am ungünstigsten ausgeprägt. Sie betrug im Mittel von allen Befragten 2,37. Die Beanspruchtheit durch Publikumsverkehr betrug 2,60.*
- *Am günstigsten ausgeprägt zeigte sich die Beanspruchtheit durch mangelnde soziale Unterstützung mit einem Mittelwert von 3,14. Sie lag damit der ursprünglichen Antwortstufe „etwas/eher“ am nächsten.*
- *Absolut betrachtet, lagen alle Antwortmittelwerte sowie fast ihre gesamten Streubereiche im ungünstigen Bereich.*

Sozialamtsunterschiede

- *Ein Amt erhält deutlich ungünstigere Werte als die anderen Ämter.*
- *Dieses Amt bietet kaum zeitliche und räumliche Schutzzonen.*
- *Rein anhand der Fallzahlen lassen sich die gefundenen Unterschiede in der Beanspruchtheit nicht erklären.*
- *Ämertypische Antwortmuster legen unterschiedliche Maßnahmen für die einzelnen Ämter nahe.*

Stressbewältigung 1

- *Die Bewältigungsstrategien unterscheiden sich hochsignifikant.*
- *Die Antworten auf Fragen, die ein emotionales Bewältigungsverhalten thematisieren, unterscheiden sich überzufällig von den Antworten auf die Fragen, die eher kognitive und handlungsorientierte Bewältigungsverhaltensweisen zum Gegenstand haben.*
- *Insgesamt wird am meisten handlungsorientiert bewältigt, weniger kognitiv und am wenigsten emotional.*

Stressbewältigung 2

- *Betrachtet man die Bewältigungsstile jedoch getrennt voneinander, so werden je nach auslösender Situation verschiedene Bewältigungsstile bevorzugt.*
- ***Schwierigkeiten mit Bürgern oder Kollegen werden stärker handlungsorientiert bewältigt, während bei Zeitdruck weniger handlungsorientierte Bewältigungsstrategien zum Einsatz kommen.***

Stressbewältigung 3

- *Die Sozialamtsunterschiede waren vor allem durch den starken Unterschied von Amt C zu den anderen Ämtern bestimmt.*
- *Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Amt C gaben eine besonders hohe Beanspruchtheit durch Zeitdruck an.*
- *Zeitdruck wird weniger handlungsorientiert bewältigt.*

Beschwerden 1

- *Generell sind die Beschwerden der Sozialamtsmitarbeiter genauso stark oder geringer ausgeprägt, wie die Beschwerden der Mitarbeiter anderer Wirtschaftsbetriebe.*
- *Das am höchsten beanspruchte Amt weist auch die meisten Beschwerden auf.*
- *Muskuloskeletale Beschwerden sind am häufigsten. Maßnahmen: Ergonomie (und Handlungs- und Entscheidungsspielraum).*

Beschwerden 2

- *Bei den somatischen Beschwerden liegen günstigere Werte als in den Vergleichsbetrieben von Ducki (2000) vor. Der Unterschied beträgt etwa einen Skalenpunkt und damit etwa eine Standardabweichung.*
- *Bei den psychischen Befindensbeeinträchtigungen liegen die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter ziemlich genau bei den Vergleichswerten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus Industrieunternehmen.*

Beschwerden 3

- *Beeindruckend sind allerdings folgende Einzelbefunde:
13% aller Befragten haben fast täglich Schlafstörungen und 19% alle paar Tage.
22% der Befragten erleben fast täglich Nervosität und Anspannung und 26 % alle paar Tage.
30% der Befragten haben fast täglich Schmerzen im Nacken und in der Schulter und 28% alle paar Tage.
25% haben fast täglich Rücken- oder Kreuzschmerzen und 29% alle paar Tage.*

Offene Antworten zu Verbesserungsmöglichkeiten

- *Arbeitsquantität verringern*
- *Störungsfreie Arbeitszeiten schaffen*
- *Klare Aufgaben- und Zuständigkeitszuteilung*

Organisationsbedingungen aus Sicht der Leiter

- *auch die Amtsleiter sehen die belastungsrelevanten Organisationsbedingungen im neutralen Bereich (Gesamtwert liegt in der Skalenmitte - 10% über der Mitte der Skala).*
- *Auch hier schneidet dasselbe Amt am ungünstigsten ab.*

Diskussion

Allgemeines

Fallzahlen

- *Diese erklären Unterschiede in der Beanspruchtheit nicht vollständig.*
- *Bewältigungsstrategien haben einen Einfluss.*
- *Deshalb sind Trainingsmaßnahmen zur Stressbewältigung sinnvoll und erfolgsversprechend.*

Allgemeines

Sprechzeiten

- *Je bürgerfreundlicher, desto beanspruchender.*
- *Ein gutes Front-Office nützt.*
- *Maßnahmen:*
 - *Schaffung von zeitlichen und räumlichen Schutzzonen*
 - *Einrichtung eines guten Front-Offices*
- *Dieser Maßnahmenvorschlag wird auch von den Antworten zu den offenen Fragen gestützt.*

Beanspruchtheit

- *Absolut betrachtet lagen alle Antwortmittelwerte sowie fast ihre gesamten Streubereiche im ungünstigen Bereich.*
- *Hier gibt es Handlungsbedarf für Interventionen im Sinne von organisatorischen Verbesserungen und Trainingsmaßnahmen hinsichtlich der Bewältigungsstrategien.*

Beschwerden

- *Die Mitarbeiter in den Sozialämtern haben zwar nicht mehr Beschwerden als die Mitarbeiter in Vergleichsbetrieben. Die absoluten Beschwerdebelastungen sind aber erheblich.*
- *Hier gibt es Bedarf an ergonomischen und organisatorischen Veränderungen.*
- *Muskuloskeletale Beschwerden hängen oft mit eingeschränktem Handlungs- und Entscheidungsspielraum bei der Arbeit zusammen.*

Zeitdruck

- *Zeitdruck bewirkt die höchste Beanspruchtheit → daher sollten Fertigkeiten im Zeitmanagement trainiert werden.*

Amtsunterschiede

- *Ämtertypische Antwortmuster legen für die einzelnen Ämter unterschiedliche Maßnahmen nahe.*
- *Hieraus resultieren unterschiedliche Interventionsschwerpunkte.*
- *Dementsprechend gibt es im Rahmen dieses Projektes Einzelrückmeldungen an die verschiedenen Ämter.*

Bewältigung 1

- *Die Bewältigungsstrategien haben signifikante Zusammenhänge mit der Beanspruchtheit. Das spricht für Trainings als Maßnahme.*
- *Zeitdruck wird weniger handlungsorientiert bewältigt.*
- *Dies spricht für Stressbewältigungs- und Zeitmanagementtraining als Maßnahme.*

Bewältigung 2

- *Belastungen durch Publikumsverkehr werden zwar eher effektiv und handlungsorientiert bewältigt, die Beanspruchtheit liegt aber immer noch im ungünstigen Bereich.*
- *Dies spricht für Kommunikations- und Konflikttrainings als Maßnahme.*

Anhang



Anhang A

Mitarbeiterfragebogen

Anhang B

Organisationsfragebogen

Anhang



Anhang A

Mitarbeiterfragebogen

Gestaltungsorientierte Analyse psychischer Belastungen im Sozialamt



Unfallkasse Hessen

und



Technische Universität Darmstadt

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen im beiliegenden
Freiumschatz

bis zum XX.XX.2004

an Dr. Udo Keil, Institut für Psychologie,
TU Darmstadt, Steubenplatz 12, 64293 Darmstadt

Institut für Psychologie 64293 Darmstadt, Steubenplatz 12
Fachbereich 3 Telefon +49 6151 16 4900
Dr. U. Keil Telefax +49 6151 16 4614
Dr. J. Friedrich keil@psychologie.tu-darmstadt.de

**An die
Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter des Sozialamts XXXXX**

Untersuchung der psychischen Belastung von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern mit Publikumsverkehr im Sozialamt.

Wir freuen uns, dass Sie an unserer Befragung teilnehmen wollen und möchten Ihnen hier einige ergänzende Informationen zu unserem Projekt geben.

Die TU Darmstadt führt im Auftrag der Unfallkasse Hessen eine Untersuchung über die psychischen Belastungen von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Publikumsverkehr in den Sozialämtern Hessens durch.

Bereits im Jahr 2002 haben wir in drei Sozialämtern eine Befragung zu dieser Thematik durchgeführt. Dazu wurde ein Fragebogen entwickelt, der speziell auf die Situation in den Ämtern zugeschnitten ist und den Belangen der Mitarbeiter Rechnung trägt. Der Fragebogen, den wir Ihnen heute vorlegen, wurde anhand der vorhergehenden Untersuchungsergebnisse überarbeitet und vervollständigt.

Wir beabsichtigen, uns ein möglichst umfassendes Bild von Ihrer Arbeitssituation zu machen. Dazu werden wir Sie nach psychisch belastenden Situationen befragen und dazu, wie sehr diese Sie beanspruchen. Wir fragen Sie auch danach, wie Sie belastende Situationen bewältigen. Ein weiterer Teil unseres Fragebogens befasst sich mit gesundheitlichen Beschwerden, da diese mit der Arbeit zu tun haben könnten.

Der Fragebogen wird unter Berücksichtigung des Datenschutzes von der TU Darmstadt in anonymisierter und zusammengefasster Form ausgewertet. Die Ergebnisse der Befragung werden den Ämtern zur Verfügung gestellt.

Zusätzlich zu der Befragung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden wir die Organisationsstrukturen und Merkmale der beteiligten Sozialämter mit Hilfe eines Fragenkataloges erfassen. Diese Fragen zur Organisation werden der Dienststellenleitung und der Personalvertretung vorgelegt. Unser Ziel ist es Organisationsmerkmale zu identifizieren, die sich positiv oder negativ auf die Belastungssituation der Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter auswirken. Wir möchten daraus für die Zukunft konkrete Hinweise auf geeignete Präventionsmaßnahmen ableiten.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

Marion Schummer

Kontakt: M. Schummer, Tel.: 06103-922975, Email: MDSchummer@aol.com

Fragebogen zum Thema

"Psychische Belastung und Beanspruchung im Sozialamt"



Unfallkasse Hessen

und



Technische Universität Darmstadt

**Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen im beiliegenden Freiumschlag
bis zum **XX.XX.2004**
an Dr. Udo Keil, Institut für Psychologie, TU Darmstadt, Steubenplatz 12, 64293 Darmstadt**

Herzlich Willkommen zur Fragebogenaktion in den Sozialämtern Hessens!

Die Technische Universität Darmstadt führt im Auftrag der Unfallkasse Hessen eine Untersuchung über die psychische Belastung von Sachbearbeitern und Sachbearbeiterinnen mit Kundenkontakt in den Sozialämtern Hessens durch.

Die psychischen Belastungen, die unter anderem durch Kundenkontakt entstehen können, sollen in Ihrem Amt ermittelt werden, da diese langfristig für die Gesundheit der Mitarbeiter von Bedeutung sind.

Die Fragebögen werden von der TU Darmstadt in anonymisierter Form ausgewertet. Jedes Amt erhält eine Rückmeldung über die Durchschnittswerte der gesamten Belegschaft. Es erfolgt keine personenbezogene Auswertung.

Vorab einige allgemeine Fragen zu Ihrer Person und Tätigkeit.

Sozialamt (Ort): Abteilung/ Außenstelle:

Ihre Qualifikation/ Ausbildung:

Im Sozialamt tätig seit: Jahren Im Öffentlichen Dienst tätig seit: Jahren

Haupttätigkeit:

Besondere Aufgaben:

Wie viele Fälle bearbeiten Sie im Moment gleichzeitig? Fälle

Wie hoch ist der Anteil des Publikumsverkehrs an Ihrer Gesamttätigkeit? (ca.)%

Für die Bürger werden Termine vergeben ja nein

Für die Bürger gibt es offene Sprechzeiten ja nein

Für die Bürger gibt es Telefonsprechzeiten ja nein

Wie viel Zeit können Sie sich für ein Erstgespräch mit Bürgern nehmen? (ca.) min.

Es kam bislang mal vor, dass ich neue Mitarbeiter einarbeiten musste.

Und so wird's gemacht:

Bei jeder Aussage sollen Sie entscheiden, in wie weit Sie diese für zutreffend halten. Dazu können Sie aus sechs Abstufungen jeweils **eine** auswählen und ankreuzen.

Bitte kreuzen Sie spontan das Kästchen an, das am ehesten Ihrer persönlichen Meinung entspricht, es gibt hierbei generell keine „richtigen“ oder „falschen“ Antworten.

Beispiel:

	<i>trifft völlig zu</i>	<i>trifft zu</i>	<i>trifft eher zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft gar nicht zu</i>
Der Ablauf meiner Arbeitsaufgaben ist gut zu planen	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---

Kreuzen Sie bitte eindeutig, zügig und ohne lange zu überlegen an. Beantworten Sie bitte alle Fragen, auch wenn manche Ihnen ähnlich vorkommen.

Zusätzlich werden Ihnen auch einige offene Fragen gestellt. Stichwortartige Antworten genügen.

Im Folgenden wird auf die ausdrückliche Nennung der weiblichen Form verzichtet, um die Verständlichkeit zu gewährleisten. Selbstverständlich sind immer beide Geschlechter gleichermaßen gemeint.

Wir danken Ihnen schon im Voraus für Ihre Mitarbeit.

Bitte schätzen Sie nun Ihre Arbeitssituation in Ihrer Dienststelle ein. Bitte kreuzen Sie an, inwieweit die Aussagen auf Sie persönlich zutreffen.

	<i>trifft völlig zu</i>	<i>trifft zu</i>	<i>trifft eher zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft gar nicht zu</i>
Wenn Bürger lange warten müssen, kommt es mit ihnen zu Schwierigkeiten.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Viele Bürger zeigen wenig Bereitschaft zur Mitarbeit.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Einige Bürger sind unfreundlich oder respektlos.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Muss ich beantragte Leistungen verweigern, zeigen manche Bürger einfach kein Verständnis.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Es gibt klare Anweisungen für den Umgang mit schwierigen Bürgern.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Einige Bürger haben unrealistisch hohe Erwartungen.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Während der Ausbildung wurden wir gut auf den Umgang mit schwierigen Bürgern vorbereitet.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Wir haben eine hohe Fluktuation unter den Mitarbeitern.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Neue Kollegen einzuarbeiten kostet mich zu viel Zeit.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Die Anzahl der Fälle, die ich bearbeite, finde ich zu hoch.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Ich mache Überstunden, wenn viel Verwaltungsarbeit ansteht.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Ich mache Überstunden, wenn viele Bürger warten.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Für komplizierte Fälle habe ich genug Zeit.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Ich werde in meiner Arbeit oft unterbrochen.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---
Es gibt ausreichend Personal zur Bewältigung unserer Arbeitsaufgaben.	<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---

	<i>trifft völlig zu</i>	<i>trifft zu</i>	<i>trifft eher zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft gar nicht zu</i>
Es gibt häufig Streit unter den Kollegen.	+++	++	+	-	--	---
Es gibt häufig Auseinandersetzungen mit meinem Chef (Teamleiter).	+++	++	+	-	--	---
Die Stimmung unter den Kollegen ist nicht besonders gut.	+++	++	+	-	--	---
Unser Teamleiter unterstützt uns bei Schwierigkeiten mit Bürgern.	+++	++	+	-	--	---
Die Besprechungen mit dem Teamleiter sind zu kurz und zu selten, um etwas zu bringen.	+++	++	+	-	--	---
Unser Teamleiter ist uns fachlich eine Hilfe.	+++	++	+	-	--	---
Für den Umgang mit schwierigen Bürgern habe ich genug Zeit.	+++	++	+	-	--	---
Ich bekomme angemessene Anerkennung von meinen Kollegen.	+++	++	+	-	--	---
Ich bekomme angemessene Anerkennung von meinem Chef (Teamleiter).	+++	++	+	-	--	---
Es gibt genügend Möglichkeiten aufzusteigen.	+++	++	+	-	--	---
Meine Arbeit ist interessant und abwechslungsreich.	+++	++	+	-	--	---
Meine Fähigkeiten und Fertigkeiten kann ich in meiner Arbeit entfalten.	+++	++	+	-	--	---
Die Arbeitsabläufe in unserer Dienststelle sind gut organisiert.	+++	++	+	-	--	---
Zuständigkeiten und Kompetenzen zwischen den Arbeitsbereichen sind klar geregelt.	+++	++	+	-	--	---
Meine Arbeit kann ich so organisieren, wie ich es für richtig halte.	+++	++	+	-	--	---
Bei Veränderungen und Entscheidungen im eigenen Bereich haben Mitarbeiter bei uns ein Mitspracherecht.	+++	++	+	-	--	---

	<i>trifft völlig zu</i>	<i>trifft zu</i>	<i>trifft eher zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft gar nicht zu</i>
Mitarbeiter werden über anstehende Veränderungen und Entscheidungen gut informiert.	+++	++	+	-	--	---
Die Arbeit ist eintönig und erfordert ständige Konzentration.	+++	++	+	-	--	---
Ich kann nicht zwischen unterschiedlichen Arbeitsmitteln wählen.	+++	++	+	-	--	---
Ich bin mit meiner bisherigen beruflichen Entwicklung in unserem Amt zufrieden.	+++	++	+	-	--	---
Es gibt Tage, da freue ich mich über meine Arbeit.	+++	++	+	-	--	---
Ich habe das Gefühl, in meiner Arbeit etwas Sinnvolles zu tun.	+++	++	+	-	--	---
Es gibt verschiedene Möglichkeiten meine Aufgaben zu erledigen. Ich muss immer wieder neu entscheiden, welches das beste Vorgehen ist.	+++	++	+	-	--	---
Es herrscht so großer Zeitdruck, dass ich die Arbeit - außer in den Pausen- auch nicht für kurze Zeit unterbrechen kann.	+++	++	+	-	--	---
Um meine Aufgabe zu erfüllen, muss ich mich mit Kollegen meines Arbeitsbereiches und anderer Bereiche und Institutionen austauschen.	+++	++	+	-	--	---
Es gibt Arbeitsbesprechungen, an denen ich teilnehmen muss, um meine Arbeit erledigen zu können.	+++	++	+	-	--	---
Es gibt Spannungen zwischen den Kollegen, die durch die Arbeitsorganisation hervorgerufen werden.	+++	++	+	-	--	---
Es gibt Spannungen zwischen den Kollegen, die persönliche Ursachen haben.	+++	++	+	-	--	---
Mein Arbeitsplatz ist wahrscheinlich von anstehenden Umstrukturierungsmaßnahmen betroffen.	+++	++	+	-	--	---
Ich befürchte einen schlechteren Arbeitsplatz innerhalb unserer Behörde annehmen zu müssen.	+++	++	+	-	--	---
In unserem Amt nimmt man Rücksicht auf die persönlichen Lebensumstände der Mitarbeiter.	+++	++	+	-	--	---
In unserem Amt wird viel Wert auf das Wohlbefinden und die Gesundheit der Mitarbeiter gelegt.	+++	++	+	-	--	---

<i>trifft völlig zu</i>	<i>trifft zu</i>	<i>trifft eher zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft gar nicht zu</i>
-----------------------------	------------------	---------------------------	-------------------------------------	----------------------------	--------------------------------

Die Lösung schwieriger Probleme gelingt mir immer, wenn ich mich darum bemühe.

+++	++	+	-	--	---
-----	----	---	---	----	-----

Auch bei überraschenden Ereignissen glaube ich, dass ich gut mit ihnen zurechtkommen werde.

+++	++	+	-	--	---
-----	----	---	---	----	-----

Ich muß meine Arbeit häufig unterbrechen, weil ...

... Arbeitsmittel oder Computer verbesserungsbedürftig oder defekt sind.

+++	++	+	-	--	---
-----	----	---	---	----	-----

... Arbeitsmaterial fehlt oder fehlerhaft ist.

+++	++	+	-	--	---
-----	----	---	---	----	-----

... Fachinformationen oder Unterlagen, die zur Erledigung der Arbeit erforderlich sind, erst umständlich besorgt werden müssen.

+++	++	+	-	--	---
-----	----	---	---	----	-----

Nun schätzen Sie bitte ein, wie stark diese Dinge Sie persönlich belasten.

Beispiel:

Wenn ich zu viele Aufgaben gleichzeitig erledigen muss.

*belastet
stark*

belastet

*belastet
etwas*

*belastet
eher
nicht*

*belastet
nicht*

*belastet
gar nicht*

+++

++

+

-

--

Bitte wählen Sie wieder **eine** aus jeweils sechs Abstufungen aus und kreuzen diese an

	<i>belastet stark</i>	<i>belastet</i>	<i>belastet etwas</i>	<i>belastet eher nicht</i>	<i>belastet nicht</i>	<i>belastet gar nicht</i>
Verbale Aggressionen der Bürger	+++	++	+	-	--	---
Wenn Bürger wenig Bereitschaft zur Mitarbeit zeigen	+++	++	+	-	--	---
Wenn es mit Bürgern zu Schwierigkeiten kommt, weil sie lange warten müssen	+++	++	+	-	--	---
Wenn Bürger unfreundlich oder respektlos sind	+++	++	+	-	--	---
Dass manche Bürger kein Verständnis zeigen, wenn ich beantragte Leistungen verweigern muss	+++	++	+	-	--	---
Wenn klare Anweisungen für den Umgang mit schwierigen Bürgern fehlen	+++	++	+	-	--	---
Die Erwartungen der Bürger	+++	++	+	-	--	---
Nicht genügend auf den Umgang mit schwierigen Bürgern vorbereitet worden zu sein	+++	++	+	-	--	---
Die Fluktuation unter den Mitarbeitern	+++	++	+	-	--	---
Neue Kollegen einzuarbeiten bringt mich in Zeitdruck	+++	++	+	-	--	---
Die Anzahl der Fälle, die ich bearbeite	+++	++	+	-	--	---
Überstunden zu machen, wenn viel Verwaltungsarbeit ansteht	+++	++	+	-	--	---
Überstunden zu machen, wenn viele Bürger warten	+++	++	+	-	--	---
Wenn komplizierte Fälle mich viel Zeit kosten	+++	++	+	-	--	---

	<i>belastet stark</i>	<i>belastet</i>	<i>belastet etwas</i>	<i>belastet eher nicht</i>	<i>belastet nicht</i>	<i>belastet gar nicht</i>
In meiner Arbeit unterbrochen zu werden	+++	++	+	-	--	---
Wenn es zu wenig Personal zur Bewältigung unserer Aufgaben gibt	+++	++	+	-	--	---
Wenn es unter den Kollegen häufig zu Streit kommt	+++	++	+	-	--	---
Wenn es zu Auseinandersetzungen mit meinem Chef (Teamleiter) kommt	+++	++	+	-	--	---
Wenn unser Teamleiter uns fachlich keine Hilfe ist	+++	++	+	-	--	---
Tätlichkeiten von Bürgern	+++	++	+	-	--	---
Wenn der Teamleiter uns bei Schwierigkeiten mit Bürgern nicht unterstützt	+++	++	+	-	--	---
Unproduktive Besprechungen mit dem Teamleiter	+++	++	+	-	--	---
Wenn die Stimmung unter den Kollegen nicht besonders gut ist	+++	++	+	-	--	---
Wenn ich für den Umgang mit schwierigen Bürgern zu wenig Zeit habe	+++	++	+	-	--	---
Wenn es wenig Möglichkeiten gibt, aufzusteigen	+++	++	+	-	--	---
Das Ausmaß an Anerkennung von meinen Kollegen	+++	++	+	-	--	---
Das Ausmaß an Anerkennung von meinem Chef (Teamleiter)	+++	++	+	-	--	---

Tragen Sie bitte Anzahl und Zeitraum ein

Wie oft kommt es vor, dass Bürger verbal aggressiv werden?

<input type="text"/>	mal pro Tag	<input type="text"/>	pro Woche	<input type="text"/>	pro Monat	<input type="text"/>	pro Jahr	<input type="text"/>
Anzahl								

belastet stark *belastet* *belastet etwas* *belastet eher nicht* *belastet nicht* *belastet gar nicht*

Und wie belastend ist es dann für Sie?

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
+++	++	+	-	--	---

Wie oft kommt es vor, dass Bürger tätlich werden?

<input type="text"/>	mal pro Tag	<input type="text"/>	pro Woche	<input type="text"/>	pro Monat	<input type="text"/>	pro Jahr	<input type="text"/>
Anzahl								

belastet stark *belastet* *belastet etwas* *belastet eher nicht* *belastet nicht* *belastet gar nicht*

Und wie belastend ist es dann für Sie?

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
+++	++	+	-	--	---

Sicher können Sie sich an schwierige Situationen mit Bürgern erinnern. Wir möchten nun erfahren, wie Sie sich dabei selbst helfen, diese Situationen zu bewältigen. Bitte kreuzen Sie bei jeder Aussage an, inwieweit sie Ihrer Einschätzung nach für Sie persönlich zutrifft.

Bei Schwierigkeiten mit Bürgern ...

	<i>trifft völlig zu</i>	<i>trifft zu</i>	<i>trifft eher zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft gar nicht zu</i>
... sage ich mir, andere würden das nicht so leicht verdauen.	+++	++	+	-	--	---
... wende ich mich aktiv der Veränderung der Situation zu.	+++	++	+	-	--	---
... frage ich mich, warum das gerade mir passieren musste.	+++	++	+	-	--	---
... beschäftigt mich die Situation hinterher noch lange.	+++	++	+	-	--	---
... sage ich mir, Gewissensbisse brauche ich mir nicht zu machen.	+++	++	+	-	--	---
... frage ich jemanden um Rat, wie ich mich verhalten soll.	+++	++	+	-	--	---
... versuche ich, Haltung zu bewahren.	+++	++	+	-	--	---
... neige ich dazu zu resignieren.	+++	++	+	-	--	---
... sage ich mir, die Zeit hat schon manche Träne getrocknet.	+++	++	+	-	--	---
... überlege ich, wie ich am schnellsten aus der Situation herauskomme.	+++	++	+	-	--	---
... sage ich mir: "Versuche mit der Person friedlich auszukommen".	+++	++	+	-	--	---

Bitte stellen Sie sich Situationen vor, in denen Sie unter Zeitdruck standen. Wir möchten erfahren, was Sie in solchen Situationen zu tun pflegen. Bitte kreuzen Sie bei jeder Aussage an, inwieweit sie Ihrer Einschätzung nach für Sie persönlich zutrifft.

Wenn ich unter Zeitdruck stehe, dann ...

	<i>trifft völlig zu</i>	<i>trifft zu</i>	<i>trifft eher zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft gar nicht zu</i>
... neige ich dazu, schnell aufzugeben.	+++	++	+	-	--	---
... mache ich einen Plan, wie ich die Schwierigkeiten aus dem Weg räumen kann.	+++	++	+	-	--	---
... finde ich meine Ruhe immer noch schneller wieder als andere.	+++	++	+	-	--	---
... kann ich lange Zeit an nichts anderes mehr denken.	+++	++	+	-	--	---
... sage ich mir, dass ich das durchstehen werde.	+++	++	+	-	--	---
... denke ich, mir bleibt auch nichts erspart.	+++	++	+	-	--	---
... sage ich mir, du musst dich zusammenreißen.	+++	++	+	-	--	---
... sage ich mir, ich kann nichts dafür.	+++	++	+	-	--	---
... neige ich dazu, die Flucht zu ergreifen.	+++	++	+	-	--	---
... bitte ich jemanden, mir behilflich zu sein.	+++	++	+	-	--	---
... sage ich mir: "Alles ist halb so schlimm".	+++	++	+	-	--	---

Bitte stellen Sie sich Schwierigkeiten mit Ihren Kollegen oder Vorgesetzten vor. Wir möchten von Ihnen erfahren, was Sie in solchen Situationen zu tun pflegen. Bitte kreuzen Sie bei jeder Aussage an, inwieweit sie Ihrer Einschätzung nach für Sie persönlich zutrifft.

Bei Schwierigkeiten mit Kollegen oder Vorgesetzten ...

	<i>trifft völlig zu</i>	<i>trifft zu</i>	<i>trifft eher zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft gar nicht zu</i>
... bin ich froh, dass ich nicht so empfindlich bin wie andere.	+++	++	+	-	--	---
... möchte ich am liebsten einfach weglaufen.	+++	++	+	-	--	---
... sehe ich zu, dass jemand anderes mich bei der Lösung unterstützt.	+++	++	+	-	--	---
... sage ich mir, ich habe mir nichts vorzuwerfen.	+++	++	+	-	--	---
... überlege ich mein weiteres Verhalten ganz genau.	+++	++	+	-	--	---
... bin ich deprimiert.	+++	++	+	-	--	---
... sage ich mir, das wird sich mit der Zeit schon wieder einrenken.	+++	++	+	-	--	---
... denke ich immer wieder darüber nach.	+++	++	+	-	--	---
... denke ich: „Nur nicht unterkriegen lassen!“.	+++	++	+	-	--	---
... beneide ich andere, denen so was nicht passiert.	+++	++	+	-	--	---
... versuche ich, mein Verhalten unter Kontrolle zu halten.	+++	++	+	-	--	---

Wir möchten im Folgenden etwas über Ihre Gesundheit und Ihr Befinden erfahren. Wir fragen Sie dazu nach verschiedenen Beschwerden und Beeinträchtigungen. Bitte kreuzen Sie an, wie Sie sich im letzten Jahr gesundheitlich gefühlt haben. Sofern die Beschwerden phasenweise aufgetreten sind, bilden Sie bitte einen ungefähren Durchschnittswert.

	<i>fast täglich</i>	<i>alle paar Tage</i>	<i>alle paar Wochen</i>	<i>alle paar Monate</i>	<i>nie</i>
Wie häufig haben Sie Magenschmerzen oder ein Druckgefühl in der Magengegend?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie häufig leiden Sie unter Verdauungsstörungen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie häufig spüren Sie Übelkeit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie häufig haben Sie Schmerzen im Nacken oder in der Schulter?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie häufig verspüren Sie Rücken- oder Kreuzschmerzen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie oft wird Ihnen schwindlig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie oft haben Sie Probleme mit dem Blutdruck?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie oft schlafen Ihnen Hände oder Füße ein?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie oft sind Sie erkältet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie oft haben Sie Reizhusten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wie oft haben Sie Schlafstörungen (Einschlafstörungen, Durchschlafstörungen)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich fühle mich häufig müde und erschöpft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich spüre häufig innere Nervosität und Anspannung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ich sehe einen direkten Zusammenhang zwischen
meinen Beschwerden und meinen Arbeitsbedingungen?

ja

nein

Wenn ja, welche Beschwerden ordnen Sie welchen
Arbeitsbedingungen zu?

Beschwerden	Arbeitsbedingungen

Abschließend möchten Ihnen die Möglichkeit geben, Ihre eigenen Gedanken und Einschätzungen zu formulieren.

Ich bin davon überzeugt, dass meine persönliche Arbeitsbelastung durch folgende organisatorische Veränderungen positiv beeinflusst werden kann:

Mein idealer Arbeitsplatz im Sozialamt sähe folgendermaßen aus:

Ich glaube, dass meine Arbeitsbelastung durch folgende personelle Aspekte reduziert werden kann:

Und jetzt zum Schluss:

Wieviel Zeit haben Sie zum Ausfüllen des Fragebogens benötigt? (ca.) _____ min.

<i>trifft völlig zu</i>	<i>trifft zu</i>	<i>trifft eher zu</i>	<i>trifft eher nicht zu</i>	<i>trifft nicht zu</i>	<i>trifft gar nicht zu</i>
<input type="checkbox"/> +++	<input type="checkbox"/> ++	<input type="checkbox"/> +	<input type="checkbox"/> -	<input type="checkbox"/> --	<input type="checkbox"/> ---

Die Fragen waren verständlich und eindeutig?

Wie alt sind Sie?

bis 20 Jahre 21- 30 Jahre 31-40 Jahre 41- 50 Jahre 51- 60 Jahre 61- Jahre

Ihr Familienstand? _____

Haben Sie Kinder? Wenn ja, wie viele? _____

Der Fragebogen ist hiermit beendet. Vielen herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit !

Anhang

Anhang B

Organisationsfragebogen

Gestaltungsorientierte Analyse psychischer Belastungen im Sozialamt



Unfallkasse Hessen

und



Technische Universität Darmstadt

Bitte senden Sie den ausgefüllten Fragebogen im beiliegenden
Freiumschlag

bis zum XX.XX.2004

an Dr. Udo Keil, Institut für Psychologie,
TU Darmstadt, Steubenplatz 12, 64293 Darmstadt

Angaben für das Sozialamt:

Anschrift:

Ansprechpartner und Telefonnummer:

trifft nie zu *trifft selten zu* *trifft oft zu* *trifft immer zu*

Die Sachbearbeiter (SB) müssen ihre Aufgaben genau planen und nachbereiten.

Die SB halten ihren Formularbestand und die Arbeitsmittel selbst instand.

Die SB sind ausschließlich selbst für die Kontrolle ihrer Arbeitsergebnisse zuständig.

Die SB sind für die Betreuung ihrer Klienten und die Fallabwicklung vollständig selbst verantwortlich.

Die SB können über die Art und Weise mit der sie ihre Fälle bearbeitet selbst entscheiden.

Es gibt konkrete und detaillierte Arbeitsanleitungen nach denen die SB ihre Fälle zu bearbeiten haben.

Die SB werden an planenden und organisierenden Tätigkeiten beteiligt, die über ihre eigentlichen Arbeitsaufgaben hinaus gehen.

Die SB entscheiden selbst über die äußere Gestaltung ihres Arbeitsplatzes.

Komplexe Aufgaben, deren Bewältigung Fachwissen aus verschiedenen Bereichen erfordert, werden im Team bearbeitet.

Die SB bearbeiten Einzelaufträge mit Entscheidungserfordernissen, die über ihre eigentlichen Arbeitsaufgaben hinausgehen.

Die SB bearbeiten nur Standardfälle. Sonderaufgaben werden von Sachbearbeitern für besondere Aufgabenstellungen erledigt.

Der SB haben ausreichend Zeit für die intensive Beratung der Bürger.

Im unserem Amt treten durchschnittlich---- Überstunden pro Monat und SB auf. _____

Die Mitarbeiter werden entsprechend ihrer Qualifikation eingesetzt und können vorhandene Kenntnisse und Fähigkeiten einsetzen.

Es werden regelmäßig Fortbildungen durchgeführt.

Durchschnittliche Anzahl von Fortbildungen pro Mitarbeiter im Jahreszeitraum. 3- _____

Innerhalb unseres Amtes wird Teamarbeit praktiziert.

trifft nie *trifft* *trifft oft* *trifft*
zu *selten zu* *zu* *immer zu*

Unser Amt kooperiert mit anderen Ämtern und Institutionen.

In unserem Amt existiert ein umfassendes Einarbeitungskonzept für neue Mitarbeiter, das sie befähigt ihre Aufgaben vollständig zu erledigen.

Die Auswahl neuer Mitarbeiter erfolgt ausschließlich nach der vorhandenen Qualifikation und Eignung.

Die SB werden innerhalb unseres Amtes auf unterschiedlichen Arbeitsplätzen eingesetzt. Es wird Job- Rotation praktiziert.

Unsere Mitarbeiter bearbeiten Aufgaben, die unterschiedliche geistige Anforderungen an sie stellen.

Die SB arbeiten nicht mehr als die Hälfte der täglichen Arbeitszeit am Computer.

Die SB haben die Möglichkeit mehrmals am Tag ihren Schreibtisch zu verlassen und sich ausreichend zu bewegen.

Es finden regelmäßige wöchentliche Dienstbesprechungen für alle SB statt.

Die SB erhalten Informationen über das Dienstgeschehen, die über die rein tätigkeitsspezifischen Erfordernisse hinaus gehen.

Die SB haben einen direkten und einfachen Zugriff auf fachliche und sonstige Informationen.

Die SB erhalten detaillierte und zeitnahe Rückmeldung über ihre Arbeitsergebnisse.

Rückmeldungen werden in Form von regelmäßigen Gesprächen mit den Vorgesetzten gegeben.

Häufigkeit der Rückmeldungen: _____

Rückmeldungen über die Arbeitsleistung werden nur bei Umgruppierungsgesprächen erteilt.

Es finden regelmäßige Arbeits- und Abteilungsbesprechungen für alle SB statt.

Häufigkeit der Besprechungen: _____

Für unsere SB bestehen ausreichende räumliche und zeitliche Voraussetzungen für Gesprächen mit Kollegen.

trifft nie zu *trifft selten zu* *trifft oft zu* *trifft immer zu*

Arbeitsbedingte Kommunikation findet in unserem Amt nur auf elektronischem Wege statt.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Bei Konflikten können sich die Mitarbeiter jederzeit Rat und Hilfe holen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Wie wird das praktiziert? Supervision, Beratung durch Vorgesetzte, Schlichter aus dem Kollegenkreis etc.?

Unsere Mitarbeiter bearbeiten schwierige Aufgaben in Teamarbeit.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Unsere SB können ihren Arbeitsplatz außerhalb der geregelten Pausenzeiten kurz verlassen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kurzpausen sind für die SB durch die Nutzung von Anrufbeantwortern, Rufumleitungen etc. möglich.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Es existieren feste Telefonsprechzeiten für die Bürger.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Die telefonischen Sprechzeiten für die Bürger sind folgende:

Es bestehen feste Publikumssprechzeiten.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

In unserem Amt gelten folgende Publikumssprechzeiten:

Unsere SB sind für die Bürger jederzeit telefonisch und persönlich zu sprechen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

In unserem Amt erfolgt die Erstberatung der Bürger durch Mitarbeiter im Front-Office.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Die Mitarbeiter haben tägliche Zeiten, in denen sie ihre Vorgänge ungestört bearbeiten können.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Wir haben eine flexible Arbeitszeitregelung.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Wie sieht diese aus? Kernzeiten von - bis?

In unserem Amt fallen durchschnittlich _____ Überstunden pro Monat und SB an.

In unserem Amt gibt es _____ Springer für Urlaubs- und Krankheitsvertretungen.

In unserem Amt gibt es _____ Mitarbeiter für spezielle Aufgaben.

<i>trifft nie zu</i>	<i>trifft selten zu</i>	<i>trifft oft zu</i>	<i>trifft immer zu</i>
--------------------------	-----------------------------	--------------------------	----------------------------

Bei uns existiert eine Arbeitsgruppe für Grundsatzentscheidungen und für die Umsetzungen von Gesetzesänderungen.

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

In unserem Amt sind _____ SB beschäftigt.

Davon haben _____ Mitarbeiter Publikumsverkehr.

Wir haben eine durchschnittliche Fluktuationsrate von _____ Mitarbeitern pro Jahr.

Davon wechseln _____ Mitarbeiter in ein anderes Amt.

Geben _____ Mitarbeiter den Beruf auf.

Scheiden _____ SB wegen Ruhestand aus.

Scheiden _____ SB dauerhaft aufgrund Kinderbetreuung aus.

Wir möchten Ihnen an dieser Stelle die Möglichkeit geben weitere Organisationsaspekte zu nennen, die bislang nicht in diesem Fragebogen angesprochen wurden.

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit.