

Abbildung von Arbeitszufriedenheits-Strukturen im soziotechnischen Modell der Berufsgruppe Busfahrer

Vom Fachbereich Sozialwissenschaften
der Technischen Universität Kaiserslautern
zur Verleihung des akademischen Grades
Doktor der Philosophie (Dr. phil.)
genehmigte

DISSERTATION

vorgelegt von
Simone Morvilius

Tag der Disputation:	Kaiserslautern, 03. August 2022
Dekan:	Prof. Dr. Michael Fröhlich
Vorsitzender:	Prof. Dr. Henning Best
Gutachter:	1. Prof. Dr. Arne Güllich 2. Prof. Dr. Christian Haas

D 386

August 2022

Abkürzungsverzeichnis

ABB	Arbeits-Beschreibungs-Bogen
AMOS	Analysis of Moment Structures
AZ	Arbeitszufriedenheit
AUZ	Arbeitsunzufriedenheit
AVEM	arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster
BAOF	Erfassung negativen Spillovers zwischen Arbeit und Privatleben
BDO	Bundesverband Deutscher Omnibusfahrer
BFI-10	Big Five Inventory
CLD	Causal-Loop-Diagramm
COPSOQ	Copenhagen Psychosocial Questionnaire
ERG	Existence-Relatedness-Growth-Theorie
ERI	Effort- Reward- Imbalance Scale
FEAT	Fragebogen zur Erhebung von Arbeitszufriedenheitstypen
GAP	Konflikt
JDI	Job Description Index
MTO	Mensch Technik Organisation
NEO-PI-R	NEO Personality Inventory
OVC	Overcommitment
ÖPNV	öffentlicher Personennahverkehr
RS 11	Resilienzskala
SD	System Dynamics
SFD	Stock and Flow Diagramm
SGM	Strukturgleichungsmodell
STM	soziotechnisches Modell
TKS-WLB	Trierer Kurzsкала zur Messung von Work-Life Balance
VIE-Theorie	Valency-Instrumentality-Expectancy-Theorie
WLB	Work life balance

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Bedürfnispyramide in Anlehnung an; Quelle: Maslow, (1954), S. 35	S.8/112
Abbildung 2:	Züricher Modell der Arbeitsunzufriedenheit in Anlehnung an; Quelle: Bruggemann, (1976)	S.16
Abbildung 3:	Darstellung der modifizierten Ebenen der soziotechnischen Systemanalyse (eigene Darstellung).....	S.18
Abbildung 4:	Graphische Darstellung der Dimensionen des STM, zur Gliederung der aus Literatur identifizierten AZ-Faktoren.	S.21
Abbildung 5:	Altersverteilung der Interviewprobanden.....	S.42
Abbildung 6:	Transkription nach Hoffmann-Riem (1984) in Kuckartz, 2007, S. 47	S.46
Abbildung 7:	Hauptkategorien mit Subkategorien erster Ordnung	S.49
Abbildung 8:	Arbeitszufriedenheitsfaktoren der Rahmenbedingungen	S.120
Abbildung 9:	Arbeitszufriedenheitsfaktoren des Externen Systems	S.124
Abbildung 10:	Arbeitszufriedenheitsfaktoren des Technischen Systems	S.127
Abbildung 11:	Arbeitszufriedenheitsfaktoren des Internen Systems	S.130
Abbildung 12:	Outcome TKS-WLB.....	S.142
Abbildung 13:	Outcome B-AOF	S.143
Abbildung 14:	Verteilung der ER Ratio aller Befragten.....	S.144
Abbildung 15:	ERI-Outcome: relative Werte mit Standardfehler	S.145
Abbildung 16:	Outcome RS11	S.146
Abbildung 17:	Outcome BFI 10 Netzdiagramm der durchschnittlichen Persönlichkeitsstruktur	S.147
Abbildung 18:	AZ-Einschätzung der Probanden der qualitativen Datenerhebung.....	S.149
Abbildung 19:	AZ-Einschätzung der Probanden der quantitativen Datenerhebung.....	S.150
Abbildung.20:	Strukturgleichungsmodell 1	S.154
Abbildung 21:	Strukturgleichungsmodell 2	S.156
Abbildung 22:	Persönlichkeitsstrukturen in Bezug auf die Arbeitszufriedenheit von Busfahrern	S.176

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Faktoren der Bedürfnisklassifikationen nach Maslow	S.9
Tabelle 2:	Bedürfnisklassen der ERG	S.10
Tabelle 3:	Bedürfnisgewichtung und Kurzbeschreibung	S.10
Tabelle 4:	Fragen zur Erhebung der AZ-Formen nach Bruggemann	S.15
Tabelle 5:	Übersicht der Interviewteilnehmer	S.44
Tabelle 6:	Beispiel 1 zur Kategorisierung und Kodierung	S.47
Tabelle 7:	Beispiel 2 zur Kategorisierung und Kodierung	S.47
Tabelle 8:	Auflistung aller Kategorien samt Kernaussage und Ankerbeispiel	S.53
Tabelle 9:	Eingliederung der negativen Schlüsselfaktoren der AZ in Maslows Motive - Wachstumsmotive	S.112
Tabelle 10:	Eingliederung der negativen Schlüsselfaktoren der AZ in Maslows Motive - Defizitmotive / Achtung und Wertschätzung	S.113
Tabelle 11:	Eingliederung der negativen Schlüsselfaktoren der AZ in Maslows Motive - Defizitmotive / Soziale Bedürfnisse	S.114
Tabelle 12:	Eingliederung der negativen Schlüsselfaktoren der AZ in Maslows Motive - Defizitmotive / Sicherheitsbedürfnisse	S.115
Tabelle 13:	Eingliederung der negativen Schlüsselfaktoren der AZ in Maslows Motive - Defizitmotive / Physiologische Bedürfnisse	S.116
Tabelle 14:	Erhobene Facetten des COPSOQs	S.138
Tabelle 15:	Scores des ERI-Outcomes	S.144
Tabelle 16:	Referenzwerte des BFI10 nach Rammstedt et al. (2012)	S.146
Tabelle 17:	Häufigkeitsverteilung und Ausprägung der AZ-Typen nach FEAT	S.148
Tabelle 18:	Cronbach's alpha der SGM	S.150
Tabelle 19:	Skaleninterkorrelationen	S.151
Tabelle 20:	Modellfitübersicht in Bezug auf die Cutoff-Werte der Modell- interpretation	S.152
Tabelle 21:	Variablenladungen SGM1	S.152
Tabelle 22:	Regressionsanalyse	S.153
Tabelle 23:	Variablenladungen SGM2	S.155
Tabelle 24:	Mediationsanalyse	S.155

Inhaltsverzeichnis

1 Zusammenfassung	1
2 Einleitung	2
3 Theoretische Herleitung / Forschungsstand	4
3.1 Zum Phänomen Arbeit	4
3.2 Geschichtliche Entwicklung der Arbeitszufriedenheitsforschung.....	5
3.3 Modelle und Theorien der Arbeitszufriedenheit (AZ).....	7
3.3.1 Bedürfnispyramide nach Maslow	7
3.3.2 Existence-Relatedness-Growth-Theorie von Alderfer	10
3.3.3 Zwei-Faktoren-Theorie nach Herzberg	11
3.3.4 Equity-Theorie von Adams	12
3.3.5 Effort-Reward Imbalance Modell	12
3.3.6 Bruggemanns dynamisches Modell der Arbeitszufriedenheit	13
3.3.7 Züricher Modell der Arbeitszufriedenheit.....	15
3.3.8 Soziotechnische Systemanalyse	16
3.3.9 Ganzheitliche Betriebsanalyse unter Berücksichtigung von Mensch, Technik und Organisation	19
3.4 Korrelate der AZ.....	20
3.4.1 Korrelate der Einordnung Persönlichkeit	23
3.4.2 Korrelate des Internen Systems	27
3.4.3 Korrelate des Externen Systems.....	29
3.4.4 Korrelate der Rahmenbedingungen	31
3.5 Zur Arbeit in Beförderungs- und Transportberufen	32
3.5.1 Gesundheitliche Aspekte im Arbeitskontext	33
3.5.2 Arbeitszufriedenheit in Beförderungsberufen	34
3.6 Zusammenfassung und Methodische Ableitungen.....	35
3.7 Forschungsdefizit.....	36
4 Forschungsziele und Fragestellungen	36
5 Untersuchungsmethoden und Ergebnisse	38
5.1 Methode Teil 1: qualitative Analyse.....	38
5.1.1 Vorannahmen und theoretische Vorüberlegungen	39
5.1.2 Ethische Einordnung des Vorgehens	39
5.1.3 Feldzugang.....	40
5.1.4 Planung der Datenerhebung	40

5.1.5	Probanden	41
5.1.6	Datenerhebung.....	42
5.1.7	Datenaufbereitung	45
5.1.8	Datenauswertung	46
5.1.9	Datenaufbereitung und Darstellungsform der Ergebnisse	51
5.2	Ergebnis Teil 1: qualitative Analyse	51
5.3	Methode Teil 2: Modellierung der qualitativen Ergebnisse anhand von Causal-Loop-Diagrammen (CLD).....	110
5.4	Ergebnis Teil 2: CLD Einflussfaktoren der AZ von Busfahrern	119
5.5	Methode Teil 3: Fragebogenerhebungen.....	125
5.5.1	Datenerhebung.....	125
5.5.2	Statistische Vorgehensweise	131
5.6	Ergebnis Teil 3.....	134
5.6.1	Trierer Kurzsкала – Work-Life-Balance (TKS-WLB).....	134
5.6.2	Tool zur Erfassung negaitven Spillovers (B-AOF).....	134
5.6.3	Effort- Reward- Imbalance- Scale	135
5.6.4	Resilienz (RS 11).....	137
5.6.5	Big Five Inventory (BFI 10)	138
5.6.6	Tool zur Erfassung von Arbeitszufriedenheitstypen (FEAT)	139
5.6.7	AZ-Erhebung	141
5.6.8	Strukturgleichungsmodellierung (SGM)	142
6	Diskussion	148
6.1	Qualitative und Quantitative Ergebnisdiskussion	149
6.1.1	Qualitative Ergebnisdiskussion	149
6.1.2	Quantitative Ergebnisdiskussion	172
6.2	Diskussion bereits bestehender Erkenntnisse und Modelle	183
6.3	Diskussion der Modelle	188
7	Einordnung der Arbeit	191
8	Ausblick	196
9	Fazit	197
	Literaturverzeichnis	
	Anhang	

1 Zusammenfassung

Ziel der vorliegenden Arbeit stellt die Generierung einer breiten Betrachtung der Arbeitszufriedenheit (AZ) im Berufsbild des Busfahrers dar. Bislang erbrachte Betrachtungen und Modelle der AZ beschränken sich auf einzelne Teilaspekte dieses Phänomens und setzen unterschiedliche Schwerpunkte (Wegge & Neuhaus, 2002; Ziegler & Schlett, 2013). Eine Übertragung solch allgemeiner Erkenntnisse der AZ auf spezifische Berufsgruppen ist ohne Einbezug der Berufskontexte und Persönlichkeit der involvierten Individuen nicht sinnhaft möglich. Diese Arbeit ermöglicht zum ersten Mal eine Gesamtbetrachtung der AZ, gegliedert im soziotechnischen System, des deutschen Busfahrers. Sie geht auf die vorherrschende Kritik bestehender Eindimensionalität der AZ-Forschung ein. Zur Datengenerierung wird ein Mixed Methods Design gewählt. Erhebungen der AZ über Mixed Methods Ansätze, samt darin inkludierter Experteninterviews in definierten Berufskontexten, sind relevant, um alle Faktoren und Rahmenbedingungen samt deren Zusammenhänge aus Expertensicht verstehen zu können. Die Erhebungen solcher Faktoren über die Dimensionen eines soziotechnischen Modells (STM) (Persönlichkeitsstrukturen, internes System, externes System, Rahmenbedingungen, Technisches System) könnten eine wirkungsvolle Möglichkeit sein, AZ in ihrer berufsartspezifischen Ausprägung zu begreifen und übersichtlich abzubilden. Eine Inklusion von bereits bestehenden Erkenntnissen soll zu weiterer Wissenserweiterung führen.

Den zentralen Kern dieser Arbeit stellen leitfadengestützte, teilstrukturierte Interviewerhebungen zur Faktorenidentifikation und Hypothesenmodellbildung, sowie zwei deutschlandweit ausgesandte Fragebogenerhebungen dar. Die Datenerhebungen fanden in Kooperation mit einem großen deutschen Buskonzern statt. An den Interviews nahmen insgesamt 40 und an den zwei Fragebogenumfragen insgesamt 453 Busfahrer teil. Über die Fragebögen wurden folgende Aspekte erhoben: Effort-Reward-Imbalance (ERI), Resilienz (RS 11), Arbeitszufriedenheitstypisierung (FEAT), Work-Life-Balance (TKS-WLB), Persönlichkeitsausprägungen (BFI-10), Gefährdungsbeurteilung gegenüber psychischen Belastungen am Arbeitsplatz (COPSOQ), Spillover zwischen Arbeit und Privatleben (BAOF). Die analysierten Interviewinhalte konnten in folgende Kategorien eingeordnet werden: Struktur/Organisation, Perspektiven, Arbeitsinhalte, Gesundheit und Wohlbefinden, Veränderungen retrospektiv, Autonomie, Soziales, Identität und Voraussetzungen. Die qualitative Datenanalyse wurde anhand des STMverfahrens geleitet und anschließend in Form von Causal-Loop-Diagrammen (CLD) abgebildet. Bestehende Faktoren der AZ (hemmend oder fördernd), ihre Interaktionen untereinander, sowie daraus entstehende Wirkketten konnten so abgebildet werden. 2 SGM mit hoher Modellgüte ($\chi^2/df = 1.29; 1.90$), hoher Modellaufklärung (TLI und CFI $> .95; >.90$) und guter Annäherung an ein perfektes Messmodell (RMSEA= .03; .06) wurden zur anteiligen Prüfung der Hypothesenmodelle erstellt. Mit einem Mittelwert (M) von 3.47 zeigen Busfahrer reduzierte Werte der WLB der TKS-WLB. Der BAOF unterstützt diesen Befund. Über ihn zeigt sich der größte Einfluss in der reduzierten Nutzungsmöglichkeit von Freizeit zur Erholung. Über die Effort-Reward-Imbalance-Scale zeigten 68% der Probanden eine Gratifikationskrise (M=1.32, SD=.56). Mit einem Overcommitment (OC) von M=.63 neigen Busfahrer eher zu

einer beruflichen Verausgabung. Arbeitsplatzsicherheit ($M=5.03$; $SD= 1.71$) wurde als adäquat eingeschätzt, Wertschätzung ($M=4.51$; $SD=1.66$) neutral und die Möglichkeit der Weiterqualifizierung ($M=5.63$; $SD=1.89$) als schwach. Ein altersabhängiger Unterschied konnte nicht festgestellt werden. Die Resilienz ($M=64$; $SD=3.58$) wurde als stark ausgeprägt eingestuft. Die Persönlichkeitsmerkmale (BFI10) der Probanden weisen Normwerte der Verträglichkeit ($M=3.30$; $SD=.77$) und des Neurotizismus ($M=2.18$; $SD=.79$), etwas reduzierte Werte der Offenheit ($M=3.31$; $SD=.92$) und Extraversion ($M=3.48$; $SD=.92$) im Vergleich und deutlich ausgeprägte Ergebnisse der Gewissenhaftigkeit ($M=4.08$; $SD=.84$) auf. Zudem zeigte sich ein ausgesprochen homogenes Antwortverhalten der Stichprobe. Im Tool zur Erfassung von Arbeitszufriedenheitstypen (FEAT) konnten 7 maßgebliche Typen identifiziert werden. In der Stichprobe der qualitativen Datenerhebung ($n=40$) ließen sich 68.42% der Befragten in Werte ≥ 6 zuordnen. Der quantitative Probandenpool ($n= 305$) wies 45.90% der Werte in ≥ 6 auf. Die Herangehensweise dieser Arbeit über die Gliederung des STM und die darin eingebettete Aufbereitung identifizierter Faktoren über CLD, zeigte Ausprägung, Ladung und Zusammenhang einwirkender Faktoren auf die AZ im Berufsbild Busfahrer und erschloss Systemverständnis in diesem Berufsbild hinsichtlich der AZ. Einbezug persönlichkeitsbezogener Aspekte erweiterten das Verständnis dieses bislang wenig beachteten Berufsbildes.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt. Dennoch beziehen sich die Inhalte auf beide Geschlechter.

2 Einleitung

Die Wichtigkeit und das bereits langanhaltende gesellschaftliche und wissenschaftliche Interesse an AZ, lässt sich neben dem Umstand, dass der Mensch einen großen Teil seiner Zeit im Arbeitskontext verbringt, über die Verbindung mit Krankheitstagen, Fluktuation, Wirtschaft und Gesellschaft begründen. Bis zum Jahr 2000 fanden Judge et al. (2001) 11.000 Untersuchungen zur Einstellung zu Arbeit und AZ im Speziellen. Es entwickelte sich eine Vielzahl an theoretischen Modellen zur Erklärung und Erhebung von AZ (vgl. Neuberger, 1975; Fischer, 2006; Dalal, 2013). Dabei konnten bereits diverse Faktoren der Arbeitskontexte (Gehalt, Führung, Unternehmenspolitik, ...) und der Person (Resilienz, Motivation, ...) (Neuberger, 1984; Neuberger, 1985b) allgemeingültig erhoben werden. Obwohl sich Messinstrumente der AZ als reliabel und valide erwiesen haben, bemerken unter anderem Kirchler u. Hölzl (2011), dass quantitativ erhobene Ergebnisse zur AZ nicht generalisierbar sind und nicht losgelöst vom Arbeitskontext betrachtet werden können. Aussagen zu AZ hinsichtlich einer spezifischen Gruppierung (also nicht abstrakt) bedürfen vorausgehender, konkreter Analysen im Kontext des Berufsbildes. Dies lässt sich auf die Komplexität des Systems AZ gründen. Mehrdimensionalität, Einfluss von Kontexten, Persönlichkeit, nicht lineares Verhalten und Emergenz bestätigen die Komplexität dieses Systems (Luhmann, 2017). Die massive Komplexität wird nach Jochims (2019) durch den immer breiter werdenden Forschungsbereich zunehmend verstärkt. Die Schwierigkeit scheint bei der Konkretisierung, unter Berücksichtigung aller ausschlaggebenden Faktoren, zu liegen. Fischer (2006) kommentiert diesen Umstand

noch schärfer als zunehmende Beliebtheit. Dass die Erhebung der AZ zweier gleichsam unzufriedener Mitarbeiter (aufgrund von differentieller Persönlichkeit, unterschiedlichen Einflussfaktoren, u.v.m) im gleichen Unternehmen unterschiedlich ausfallen kann, bestätigt Nerdinger (2014) und zeigt somit auch auf die Komplexität der Thematik hin. Dennoch ist eine gemeinschaftliche Betrachtung von AZ-Faktoren im jeweiligen Kontext laut Brief & Weiss (2002) zielführend, hinsichtlich einer Abbildung der sozialen Realität (Hacker, 1986). Brief und Weiss plädieren zudem für ein qualitatives Vorgehen über Experteninterviews hinsichtlich der AZ-Erhebung im bezüglichen Arbeitskontext. Reale Arbeitsbedingungen sollen so zu erheben sein. Die Aufbereitung in einzelnen Facetten mit Hilfe qualitativer, wie quantitativer Erhebungsmethoden erscheint dahingehend machbar und sinnvoll (Neuberger & Allerbeck, 1978; Ferratt, 1981; Scarpello & Campbell, 1983; Borg, 2006; Borg, 2010).

Die Berufsgruppe Busfahrer wurde aufgrund ihrer hohen Werte in den Bereichen Fluktuation und Krankheitstage als Gegenstandsgebiet dieser Forschungsarbeit gewählt. Zudem empfinden 30-35% der männlichen Vollzeitbeschäftigten in Verkehrsberufen die Arbeit als stark oder sehr stark belastend (Kroll et al., 2011). Zudem ist dieser Beruf durch seine vernetzende Tätigkeit systemrelevant (ermöglicht bsp. das Erreichen von Schul- und Gesundheitseinrichtungen) und daher von Interesse.

Die vorliegende Arbeit ist bestrebt, nach Erreichen einer theoretischen Sättigung alle wirkenden Faktoren aus Expertensicht im STM zu gliedern und CLD samt deren Ladung auf AZ und ihre Wirkungsbeziehungen, derselben Gliederung folgend, verbildlicht darzustellen. Quantitative Erhebungen der Persönlichkeitsaspekte sollen die theoretischen Lücken der Forschung bedienen und einen möglichst umfassenden Überblick über die AZ in diesem Beruf aufzeigen. Handlungsempfehlungen wären für diesen Tätigkeitsbereich anschließend sinnvoll möglich.

Im ersten Part dieser Arbeit erfolgte die Erhebung der Faktoren über 41 qualitative, halbstandardisierte, teilstrukturierte Interviews. Die generierten Inhalte wurden transkribiert und anschließend inhaltsanalytisch, anhand der Software MAX.QDA 11, nach Mayring (2010) ausgewertet. Die generierten Interviewdaten ließen sich zunächst in folgende Oberkategorien einclustern: Struktur/Organisation; Perspektiven; Arbeitsinhalte; Gesundheit und Wohlbefinden; Veränderungen Retrospektiv; Autonomie; Soziales; Identität; Voraussetzungen. Die Ergebnisse werden in Kapitel 5.2 dargestellt. Die ermittelten Faktoren werden anhand des STM wiedergegeben. Im zweiten Abschnitt dieser Arbeit werden die Ergebnisse der qualitativen Interviewerhebung anhand von CLDs in ihren Beziehungen zueinander verbildlicht. Die fördernden oder hemmenden Einflüsse innerhalb der Faktoren, aber auch von den Faktoren auf die AZ, wurden aus den Expertendaten ermittelt und zeigen die Zusammenhänge der Faktoren bildhaft auf. Im dritten Part wurden über zwei Fragebogenerhebungen Aspekte wie: AZ-Typisierung, Persönlichkeitsstrukturen, Aspekte der Gesundheit, Spillover zwischen Arbeit und Privatleben, Resilienz, Gefährdungsbeurteilung gegenüber psychischen Belastungen am Arbeitsplatz und Effort-Reward-Imbalance ermittelt. Die CLDs wurden über SGM in Teilen quantifiziert. Vorgestellt wird eine empirische mixed-methods-Studie über die deutschland-

weite Erhebung von AZ von Busfahrern. Die Interviews und Fragebogenerhebungen fanden in den Jahren 2017 und 2019 in Kooperation mit einem deutschen Buskonzern des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) statt.

3 Theoretische Herleitung / Forschungsstand

AZ ist ein komplexes System. Viele Einflussfaktoren wirken hemmend und fördernd auf diese Dimension ein, beeinflussen sich untereinander und sind Veränderungen aufgrund äußerer Kontextfaktoren und Persönlichkeitsstrukturen in der Interaktion des Individuums mit seiner Arbeit unterworfen. Um diese Einflussfaktoren zu benennen und das komplexe System zu erklären wurden viele Modelle konzipiert. Lücken weisen die meisten hinsichtlich des Persönlichkeits- und Kontexteinflusses auf. Eine zusammenführende Arbeit hinsichtlich eines Berufsbildes aus Sicht der Involvierten, aufgebaut über qualitative wie quantitative Ansätze, blieb bislang aus. Diese Lücke soll anhand dieser Forschungsarbeit geschlossen werden. Das Individuum in seiner Lebens- und Arbeitswelt beinhaltet personenbezogene Merkmale (Persönlichkeitsstrukturen wie Erfahrungen, Wesen, Widerstandskräfte (Resilienz), Motivation, Rollenwahrnehmung des Individuums, u.v.m.), die in direktem Zusammenhang zur Interaktion mit der jeweiligen Arbeit steht. Dabei handelt es sich um eine bipolare Beeinflussung, bestehend von Seiten des Individuums auf die Arbeitswelt, wie von der Arbeitswelt auf das Individuum. Störungen dieser Homöostase durch ein Überwiegen negativer Faktoren lassen Negative Auswirkungen auf das Individuum, wie auch die Arbeit vermuten.

Im weiteren Verlauf sollen die Begriffe Arbeit, sowie AZ in Form von Korrelaten und Modellen behandelt werden. Zuletzt wird im theoretischen Hintergrund spezifisch auf AZ in Beförderungsberufen eingegangen.

3.1 Zum Phänomen Arbeit

Neben möglichen philosophischen, physikalischen Bedeutungen oder solchen der Arbeit oder der Betriebswirtschafts- und Volkswirtschaftslehre, soll hier das Hauptaugenmerk auf die psychologische und sozialwissenschaftliche Bedeutung von Arbeit gelegt werden. Arbeit im Sinne der Psychologie birgt Facetten der individuellen Interaktion mit der Arbeitsumwelt über selbst oder fremdgesetzte Ziele und Aufgaben zur Gestaltung, Erwerb, Produktion oder sonstiger Tätigkeitsausübung. Von zentraler Bedeutung sind notwendige Voraussetzungen von externer (Seitens des Arbeitskontextes), wie interner (individuelle Möglichkeiten) Seite. Das Individuum wird immer Bilanz zwischen Nutzen und Belastung/Beanspruchung ziehen. Diese individuelle Rechnung wird von einer Vielzahl an Faktoren beeinflusst. Zur Verdeutlichung seien an dieser Stelle beispielhafte Faktoren genannt: der Mehrwert durch die Arbeit, mögliche Folgen der Tätigkeit, Kosten und Möglichkeiten.

Arbeit ist ein komplexes Konstrukt in dem die eigenen Wahrnehmungen, Wünsche und Vorstellungen neben interagierenden Kollegen und Vorgesetzten in diversen Kontexten bestehen. Schnittstellen entstehen zwischen dem Selbst des Individuums (Empfindungen, Wahr-

nehmungen, Einschätzungen, Persönlichkeit etc.), dem Kreis des sozialen Gefüges (Kollegen, Kunden etc.) und dem Rahmen des Tätigkeitsfeldes (Aufgabe, Ausstattung etc.). Konflikte zwischen diesen Schnittstellen können entstehen und werden in der Literatur aufgezeigt (vgl. Bamberg et al., 2003; Westermayer et al., 2006). Resultate können sich in Form mangelnder Motivation, innerer Kündigung, mangelnder Leistung und Leistungsbereitschaft, gesundheitlicher Einschränkung und leidendem sozialen Gefüge ausdrücken.

Neben dem existenzsichernden Charakter von Arbeit, besteht ein sozialer Aspekt, der aufgrund von Identität und Stolz auf die Arbeit existiert. Dies hängt mit dem Maß der gesellschaftlichen Anerkennung einer Berufsgruppe in Zusammenhang.

"Erwerbsarbeit ist zum einen das Mittel, durch das die meisten Menschen ihren Lebensunterhalt verdienen; zum anderen zwingt sie bestimmte Kategorien der Erfahrung auf. Sie gibt dem Tag eine Zeitstruktur, sie erweitert die sozialen Beziehungen über Familie und Nachbarschaft hinaus und bindet die Menschen in die Ziele und Leistungen der Gemeinschaft ein ..., sie weist uns sozialen Status zu und klärt die persönliche Identität."

(Jahoda, 1983, S. 136 zit. nach von Rosenstiel, 2006, S. 17)

Semmer und Udris (2004) fassen die psychosozialen Faktoren von Arbeit wie folgt zusammen:

1. Aktivitäten und Kompetenz
2. Zeitstrukturierung
3. Kooperation und Kontakt
4. Soziale Anerkennung
5. Persönliche Identität

Im Zusammenspiel von Arbeit und Persönlichkeit entsteht hinsichtlich Werthaltungen (Semmer & Udris, 2004), intellektueller Leistungsfähigkeit und Flexibilität (Kohn & Schooler, 1982; Kohn & Schooler, 1983; Häfeli et al., 1988; Ulich, 2005) in der Arbeit, ein entwicklungs Ermöglichender Raum.

Nach Hacker (1986) ist Arbeit als Entwicklungstreiber von Persönlichkeitsstrukturen zu werten, was die hohe Relevanz zeigt, die Hacker der Arbeit mit ihren Tätigkeitsprofilen und Organisationsstrukturen zuteilte.

3.2 Geschichtliche Entwicklung der Arbeitszufriedenheitsforschung

Das Forschungsgebiet der AZ fand sich bereits unter eingehender Betrachtung. Schon im Jahr 1976 waren etwa 3.350 Abhandlungen über AZ publiziert worden, was ein schon damals großes Interesse an diesem Forschungsbereich erkennen lässt (Locke, 1976). Bis zum Jahr 2000 verzeichneten Judge et al. (2001) 11.000 Untersuchungen hinsichtlich Einstellung zur Arbeit und AZ im Besonderen (vgl. Judge et al., 2017). Der Zusammenhang samt Auswirkung

auf und von AZ ist Untersuchungsumstand vieler Forschungen. Faktoren wie Alter, Betriebszugehörigkeit, Geschlecht, Bildungsstand, Gesundheitszustand, Arbeitsplatzsicherheit, Karrieremöglichkeiten, Führungsstil, Rollenklarheit, Intelligenz und Partizipation (Jochims, 2019) sollen hier als Beispieldisziplinen dienen. Demnach scheinen Faktoren zu bestehen, die durch Forschungsergebnisse Allgemeingültigkeit erlangten. Inwieweit diese Faktoren in einem spezifischen Berufsbild von Einfluss sind, kann nicht allgemeingültig gesagt werden. Erst spezifische Erhebungen im Berufskontext können die Zusammensetzung der, auf AZ einflussnehmenden, Faktoren aufzeigen. Dem heutigen Forschungsinteresse liegt AZ insbesondere als Evaluationskriterium, Prädiktor (korreliert AZ mit der Unternehmensbindung) und moderierende Größe (Einflussnahme von AZ auf weitere Faktoren) nahe (Schleicher, Hansen & Fox, 2011).

Den Beginn nahm die Arbeitszufriedenheitsforschung aus monetären Bestrebungen heraus. Aus der Bestrebung die Leistung des Mitarbeiters und damit die Gewinnchance zu erhöhen (Taylor, 1911). Dass es sich bei dem weiten Feld der Arbeitszufriedenheitsforschung um ein komplexes Konstrukt mit mannigfaltigen Auslegungen handelt, beweisen die vielen Forschungsarbeiten, die seit Beginn dieses Forschungszweiges entstanden (Bayfield & Crockett, 1955; Herzberg et al., 1957; Vroom, 1964; Lawler, 1968; Smith et al., 1969; Bruggemann, 1975; Grosskurth, 1975; Neuberger, 1976; Walter-Busch, 1977; Wiendieck, 1977; Gebert, 1979; Wiendieck, 1980; Wiswede & Wiendieck, 1984; Neuberger, 1985a; Borg & Galiant, 1986; Borg, 1988; Büssing, 1991; Jiménez, 2000a;b). Es entwickelte sich eine Vielzahl an theoretischen Modellen zur Erklärung und Erhebung von AZ (vgl. Neuberger, 1975; Fischer, 2006; Dalal, 2013). Obwohl viele der entstandenen Modelle das Verständnis um die Thematik verbesserten, scheinen noch immer kontroverse Einschätzungen zu bestehen. So weisen beispielsweise die Arbeiten von Staw & Ross (1985) darauf hin, dass die Persönlichkeit und die Einstellung zur Arbeit den Haupteinfluss auf die AZ geben. Der Arbeitskontext ebenso wie die Aufgabengestaltung scheinen dagegen eine untergeordnete Rolle zu spielen. Zu dieser Einschätzung kam auch Hertog (1978) durch seine Untersuchung, in der der Arbeitskontext verändert wurde, die Mitarbeiter allerdings keine Veränderung ihrer Zufriedenheit erlebten, aber anschließend dennoch die neue Situation vorzogen und behalten wollten. Es lässt daraus schließen, dass die Mitarbeiter eine Verbesserung erlebten, aber sich dennoch keine Verbesserung ihrer Zufriedenheit einstellte. Dem gegenüber kann die Arbeit von Gerhart (1987) genannt werden, der dem Arbeitskontext hohe Bedeutung beimisst. Seine Ergebnisse zeigten 13% Varianz in der Test-Retest-Korrelation bei Wechsel des Vorgesetzten aber ansonsten unveränderten beruflichen Situation. Bei einem Wechsel beider Komponenten konnte dagegen nur noch 4% gemeinsame Varianz aufgezeigt werden. Des Weiteren muss der Mitarbeiter selbst Berücksichtigung finden, der sich, je nach Berufsbild, Bildung, Zugehörigkeit der sozialen Schicht bzw. Qualifizierungsebene, in seinen Anforderungen unterscheiden kann. Gurin et al. (1960) sowie Fischer (1989) weisen darauf hin, dass die Kontextfaktoren der jeweiligen Arbeit für weniger qualifizierte Berufe von ungleich höherer Wichtigkeit zu sein scheinen.

Differenziert wurden die Begriffe Arbeitsplatzzufriedenheit und Berufszufriedenheit. Dem interessierten Leser sei hierzu beispielsweise die Arbeit von Neverla (1979) an die Hand gegeben. Aus Gründen der Spezifizierung auf die Thematik der AZ wird an dieser Stelle darauf verzichtet näher auf Berufszufriedenheit einzugehen.

3.3 Modelle und Theorien der AZ

Im Folgenden sollen einige Modelle der AZ und eng verwandte Modelle vorgestellt und in späteren Kapiteln diskutiert werden. Fröhlich (2002) erklärte diesen Begriff sehr treffend als: *„wissenschaftliche Systembegriffe, denen ein Beziehungsnetz von beobachtbaren Variablen und Annahmen (Hypothesen, Prinzipien, Theorien) zugrunde liegt.“* (Fröhlich, 2002, S. 1545). Im Anschluss werden die Kernaspekte und resultierenden Verbindungen dargestellt und methodisches Vorgehen abgeleitet.

3.3.1 Bedürfnispyramide nach Maslow

Nach Maslow's Bedürfnistheorie besteht im Mensch ein generelles Bestreben nach Selbstverwirklichung und Verbesserung des momentanen Seins. Dieses Bestreben definiert er als Selbstverwirklichung (Wachstumsmotiv) und bildet den Kern seiner Theorie. Andere, von Maslow definierte Bedürfnisse (Defizitmotive), sind dem der Selbstverwirklichung vorangestellt. Erst nach Befriedigung derer kann der Mensch Selbstverwirklichung erreichen. Zur Veranschaulichung seiner Theorie ordnete er die geclusterten Bedürfnisse in Form einer Pyramide an. Je weiter unten ein Bedürfnis angeordnet ist, desto dringlicher scheint sich ein Befriedigungsdrang aufzuzeigen (siehe Abbildung 1). Das Erfüllen der Defizitmotive führt nicht unweigerlich zur Zufriedenheit des Menschen. Es besteht vielmehr eine Homöostase, die durch die persönliche Wahrnehmung des Menschen bestimmt wird. Erkennt der Mensch einen Mangel in einem Motiv kommt es zu Störgefühlen, die eine Unzufriedenheit, Senkung des Anspruchsniveaus oder eine Steigerung von Anstrengungen zur Folge haben kann.

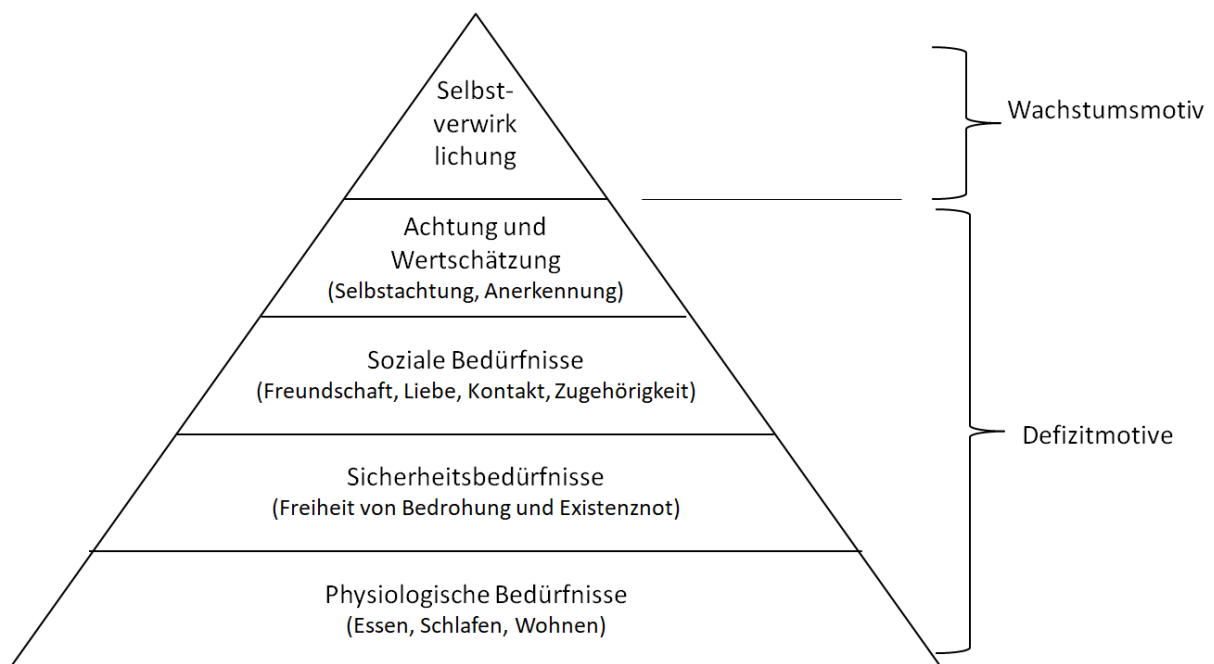


Abbildung 1: Bedürfnispyramide in Anlehnung an; Quelle: Maslow, (1954), S.35

Laut Maslow (2016) ist ein Zustand der Befriedigung, wenn überhaupt, nur kurz möglich. Obwohl die Kategorien der Pyramide je nach Lebensumstand anders auftreten können, demnach nicht statisch zu betrachten sind, konnte Plankensteiner (2010) die gleichen Kategorien in unterschiedlichen Personengruppen wie Studenten und Senioren aufzeigen. Aus diesem Grund wird in dieser Arbeit Bezug auf die grundlegende Bedürfnispyramide Maslows genommen. Da in Industrieländern davon ausgegangen werden kann, dass physiologische-, wie auch Sicherheitsbedürfnisse befriedigt werden, ist abzuleiten, dass sich die Bedürfnisse in Deutschland vorrangig auf soziale Bedürfnisse, Achtung/ Wertschätzung und Selbstverwirklichung beziehen. Dem Modell wird zugestanden, verdeutlicht zu haben, dass vielschichtige Faktoren hinter Motivation und AZ stehen. Es hat dafür sensibilisiert, dass nicht ausschließlich Geld als Motivator eingesetzt werden kann und sollte.

Einigkeit herrscht über die Ansicht, dass die Bedürfnispyramide Vorteile in Plausibilität, Übersichtlichkeit und Vielfalt der Motive in sich birgt. Kritik erfährt das Modell unter anderem im Hinblick auf Mehrdeutigkeit, Trivialität von Grundannahmen, die mangelnde Übertragbarkeit auf ein Individuum, Vernachlässigung des möglichen Einflusses von Kultur und mangelnde inhaltliche Logik des Ansatzes (vgl. zusammenfassend Staehle, 1990; v. Rosenstiel, 1975; Gerbert & v. Rosenstiel, 1996).

Die sehr begrenzte Anwendbarkeit von pauschalen AZ-Modellen wird in den nachfolgenden Ausführungen deutlich. Zweifel an der Theorie Maslows werden auf beobachtbare Gesellschaftsphänomene gegründet wie: Mutproben (bei denen Menschen Ihre Unversehrtheit bewusst aufs Spiel setzen), Altruistisches Verhalten (in dem ein Mensch seine Bedürfnisse für einen anderen hintenanstellt), dem Phänomen des freiwilligen „Hungerns“. Die Abgrenzung

der Klassifizierung Maslows konnte empirisch nicht nachgewiesen werden (Gebert & v. Rosenstiel, 2002). Ma und Becker (2015) führen an, dass die Unterschiedlichkeit von (kulturellen) Kontexten bei der Nutzung von Modellen Beachtung finden muss. Kritisiert wird ebenfalls die Annahme des Modells der Gleichheit aller Menschen in ihren Motiven. Dass Menschen oder Menschengruppen sehr unterschiedliche Motive zeigen, bestätigt beispielsweise Winter (2002). Auch einflussnehmende, gleichrangige Dimensionen von Motivation zeigen Variabilität zwischen Menschen und Berufsgruppen auf: Selbstwirksamkeit (Stajkovic & Luthans, 1998), Optimismus (Hakanen & Lindbohm, 2008) und Persönlichkeit (Judge et al., 2007). Eine pauschale Handhabung eines Modells zur Steigerung der AZ scheint allgemein betrachtet nicht zielführend zu sein, selbst wenn auf jeder Stufe der Pyramide Maßnahmen entwickelt und den Angestellten angeboten werden (Bowling, 2007). Zudem wird angemerkt, dass mögliche Faktoren wie beispielsweise „motivierende Führung“ zu abstrakt formuliert sind und eine konkrete Anwendung nicht zulassen. Durch weitergehende Forschung konnten die Einflüsse auf Motivation hinreichender aufgezeigt werden. So scheint es einen Zusammenhang mit der Arbeitsaufgabe (Christian et al., 2011), Anreizsystemen des Unternehmens (Stajkovic & Luthans, 2003), die Persönlichkeit (Kim et al., 2009) und Distanzierung von der Arbeitsaufgabe während der Freizeit (Sonntag et al., 2010) zu geben. Auch wenn die Kritiken hinsichtlich einer Pauschalität und Naivität bestehen und eine losgelöste Anwendung eines Modells auf eine Berufsgruppe nicht ohne weiteres stattfinden kann, legt Maslows Theorie eine wichtige Grundlage weiterführender Forschung im Bereich der AZ und zeigt Möglichkeiten der Handlungsfelder und Verbesserung in zeitlicher Reihenfolge bei Defiziten auf (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1: Faktoren der Bedürfnisklassifikationen nach Maslow (anhand von Tab.9.1 AZ und Arbeitsmotivation, Kauffeld & Schermuly, 2019)

Bedürfnis	Einflussnehmende Faktoren
	Selbstbestimmung
Selbstverwirklichung	Gestaltungsmöglichkeit Weiterbildung
Individualbedürfnisse	Leistungsbeurteilungen Karrieremöglichkeiten Statussymbole (Dienstwagen, Bürogröße...)
Soziale Bedürfnisse	Teamarbeit Kommunikationsmöglichkeiten/Besprechungen Abteilungs-/Betriebsausflüge
Sicherheitsbedürfnisse	Sichere Arbeitsumgebung

	Sicherer Arbeitsplatz
	Regelmäßige Entlohnung
	Geregelte Arbeitszeiten
Physiologische Bedürfnisse	Pausen
	Verpflegungsmöglichkeiten

3.3.2 Existence-Relatedness-Growth-Theorie von Alderfer

Die Existence-Relatedness-Growth-Theorie (ERG) stellt eine Weiterentwicklung Maslows Modell dar und unterscheidet im Gegensatz zu den fünf Hierarchien Maslows, drei Bedürfnisklassen (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2: Bedürfnisklassen der ERG

Bedürfnisklasse	Beschreibung
Existenzbedürfnisse/ Existence needs	Grundbedürfnisse wie Sicherheit, Nahrung, Kleidung, Obdach
Beziehungsbedürfnisse/ Relatedness needs	Soziale Bedürfnisse wie Liebe, Zugehörigkeit, Achtung und Wertschätzung.
Wachstumsbedürfnisse/ Growth needs	Beschreiben den Kern der Maslowschen Theorie nach Selbstverwirklichung.

Ausschlaggebender Unterschied zur Bedürfnistheorie Maslows stellt das Fehlen einer Hierarchie. Die ERG sieht von einer hierarchischen Befriedigung der Bedürfnisse ab. Für die Gewichtung von Bedürfnissen formulierte Alderfer (1972) vier Prinzipien, siehe Tabelle 3.

Tabelle 3: Bedürfnisgewichtung und -Kurzbeschreibung

Prinzipien	Kurzbeschreibung
Die klassische Frustrations-Hypothese	Ein nichtbefriedigtes Bedürfnis wird dominant.
Die Frustrations-Regressions-Hypothese	Wird ein Bedürfnis nicht befriedigt, so wird das hierarchisch niedrigere Bedürfnis dominant (Gegensatz zu Maslow).

Die Befriedigungs-Progressions-Hypothese	Durch die Befriedigung eines Bedürfnisses wird das hierarchisch höhere aktiviert (im Sinne von Maslow).
Die Frustrations-Progressions-Hypothese	Ein auf Dauer unbefriedigtes Bedürfnis kann mit der Zeit die Persönlichkeitsentwicklung fördern und höhere Bedürfnisse aktivieren.

Alderfers Modell weist sich durch einen höheren Grad an Offenheit gegenüber Maslows Theorie aus und erlaubt den Übergang ohne die zwangsläufige Erfüllung von Bedürfnissen. Die Individualität des Menschen scheint mehr Berücksichtigung zu finden. Campbell und Pritchard (1976) konnten die drei Bedürfnisebenen (die sich auch in den fünf Ebenen Maslows wiederfinden) abbilden und schienen damit die Existenz belegen zu können, was beide Theorien unterstützt.

3.3.3 Zwei-Faktoren-Theorie nach Herzberg

Herzberg et al. (1959) definiert AZ und AUZ als zwei von sich getrennte, nicht in bipolarer Beziehung stehende, Dimensionen. Auf AZ wirken Motivatoren (Motivatoren umfassen intrinsische Faktoren wie beispielsweise das Erleben von Leistung, Anerkennung, übertragene Verantwortung, beruflichen Aufstieg, Entfaltungsmöglichkeit im Arbeitskontext und Arbeitsinhalte) positiv ein, wobei ihr Ausbleiben nach Herzberg nicht zur Unzufriedenheit, sondern zu einem neutralen Zustand führt. Auf AUZ wirken Hygienefaktoren hemmend und scheinen eher in Bereichen der Kontextfaktoren angesiedelt zu sein. Ihnen zugeordnet sind u.a. Gehalt, Statussymbole, Führungsverhalten, Unternehmenspolitik, Arbeitsbedingungen, Sicherheit am Arbeitsplatz. Obgleich sie keine AZ vermitteln können, wirken sie reduzierend auf AUZ ein.

Letzten Endes kommt die Zweifaktorentheorie durch zwei abbildbare Dimensionen zu ihrem Namen:

a) Zufrieden	----	Neutral
b) Unzufrieden	----	Nicht-Unzufrieden

Kritik erntet die Theorie unter anderem aufgrund der nicht validen Aussagekraft, durch eine kleine Berufsgruppenauswahl der Studie, die eine begrenzte Gültigkeit der Daten mit sich bringt. Von Rosenstiel (1975) zeigt einen interessanten Kritikpunkt auf, indem er auf die Variation bestimmter Einflussfaktoren hinweist: Die Situationsabhängigkeit, die Personenabhängigkeit und die Abhängigkeit des untersuchten Kriteriums. Von Rosenstiel legt damit den Finger auf die mangelnde Berücksichtigung des Individuums und der Besonderheit des Berufsbildes, des Arbeitsplatzes und Kontextes der Arbeit. Eine Ausweitung erfuhr die Theorie durch Frey und Stutzer (2010), die davon ausgehen, dass sich eine Erhöhung der Zufriedenheit, die durch materielle Dinge gesteigert wurde, durch einen Gewöhnungseffekt des Einzelnen schnell wieder abnutzt.

3.3.4 Equity-Theorie von Adams

Der Kern der Equity-Theorie von Adams (1965) beruht auf dem menschlichen Bedürfnis geleisteten Aufwand entschädigt zu bekommen und geht auf einen einfachen ökonomischen Tauschgedanken zurück. Aber auch die empfundene Werthaltigkeit der sozialen Stellung / des sozialen Vergleichs wird mit in die Betrachtung einbezogen. Die Theorie kommt insbesondere erklärend im Arbeitskontext, bei Häufungen von Absentismus und höher vorkommenden Arbeitsplatzwechselln zum Einsatz und stellt eine Prozesstheorie in der Sozialpsychologie dar. Insbesondere Berufsgruppen, die sich als schwer und hart arbeitend einschätzen und für ihre Leistungen eine zu geringe Entlohnung im Vergleich zu einer ähnlich gearteten Berufsgruppe empfinden, scheinen insbesondere von Ungerechtigkeitsempfindungen, Ärger und anderweitig negativen Emotionen, betroffen zu sein. Auch eine empfundene Übervorteilung kann zu Negativempfindungen wie schlechtem Gewissen führen. Ein Ausgleich wird immer die Bestrebung des betroffenen Individuums sein. Ein wichtiger Aspekt bei der Betrachtung von Ungerechtigkeitsempfindungen ist die Subjektivität der Einschätzung des betroffenen Individuums. Um einen Ausgleich zu generieren, ergeben sich laut Adams im Groben folgende zwei Möglichkeiten:

- Das Individuum senkt den Input (Input kann sein: Einsatz, Engagement, Erfahrungswertung, Zeit etc.)
- Der Output des Individuums wird erhöht (Höhere Vergütung, höhere soziale Stellung durch Statusveränderung, Veränderung der Arbeitsbedingungen, Sonderzahlungen, Sympathie etc.)

Um eine unausgeglichene Situation auszugleichen, beschreibt Adams (1965) noch deutlich detailliertere Alternativmaßnahmen und denen zugeordnet Entscheidungsregeln, um ein Ungerechtigkeitsgefühl zu reduzieren. Diese können in den Originalarbeiten von Adams nachgesehen werden und dienen vor allem bei der Konstruktion von Verbesserungsmaßnahmen. Da in dieser Arbeit jedoch der Schwerpunkt nicht auf der Maßnahmenableitung liegt, soll hier auf einen genaueren Einstieg verzichtet werden.

Schuler (1993) empfiehlt die Einbettung der Equity-Theorie in andere Modelle, um sie mit mehr Dimensionen anzureichern. Six und Kleinbeck (1989) bemerken, dass der Mitarbeiter oder die Berufsgruppe nur individuell behandelt werden, und keine Operationalisierung daraus entstehen kann. Aus der Equity-Theorie geht weiterhin klar hervor, dass ein Vergleich zu gleichen oder artverwandten Berufen ein nicht zu unterschätzender Aspekt der Gerechtigkeitsempfindung darstellen kann. Des Weiteren setzt Adams den Fokus auf die Bilanz der Aufwands-Entschädigung.

3.3.5 Effort-Reward Imbalance Modell

Das Modell der beruflichen Gratifikationskrise (Siegrist, 1996) wurde zur Ermittlung des Verhältnisses zwischen Arbeitnehmerleistung und Arbeitgeberentschädigung entwickelt. Ein Ungleichgewicht zwischen Leistung und Entschädigung führt zur Gratifikationskrise. Auf

Grundlage eines Fragebogens zeigen Quotientenausprägungen aus einer Verausgabungs- und Belohnungsskala die Ausprägung an. Dabei indiziert ein Wert über eins eine ungünstige Verteilung und kann somit als „Gratifikationskrise“ eingeordnet werden.

Korrelationen zwischen Gratifikationskrisen und erhöhtem Erkrankungsrisiko konnten in diversen Studien gefunden werden (Dragano 2007; Siegrist, 2008; Siegrist & Dragano, 2008). Hierbei scheint sich geschlechterunspezifisch das Risiko für Depressionen, subjektiv schlechterer Gesundheitszustand, Unwohlsein, Angststörungen und Funktionseinschränkungen zu erhöhen. Ein gesteigertes Risiko für koronare Herzerkrankungen, Diabetes Typ II und Alkoholabhängigkeit konnten signifikant beim männlichen Geschlecht festgestellt werden. Eine Gratifikationskrise kann intrinsisch, beispielsweise durch übersteigertes Leistungsstreben, wie extrinsisch, durch ein hohes, äußeres Anforderungsmaß entstehen. Dragano (2007) konnte zeigen, dass es je nach Alter, Geschlecht, beruflicher Stellung und Branche Unterschiede in der Ausprägung der ERI gibt. So scheinen Männer ein höheres Risiko für Gratifikationskrisen innezuhaben als Frauen und ein altersabhängiger Zusammenhang zu bestehen. So scheinen die Menschen mittleren Alters eine höhere Anfälligkeit für Krisen aufzuzeigen als jüngere oder ältere Menschen. Hierbei sollte das Augenmerk auf die unterschiedlichen Lebensabschnitte und Kontextfaktoren wie Familie, Mehrfachbelastungen etc. gelegt werden, die eine mögliche Begründung für diesen Umstand darstellen könnten. Beck und Elkeles (2010) bestätigen in einer großangesetzten Studie, dass der Anteil der Männer (n=145), der durch eine Gratifikationskrise belastet ist, gut doppelt so hoch ist wie der von Frauen (n=145). Ebenso waren die Teilnehmer mittleren Alters (30-39 Jahre) deutlich häufiger von Gratifikationskrisen betroffen als die älteren Probanden. Zudem scheint interessant, dass Facharbeiter und einfache Angestellte häufiger betroffen sind als höhere Angestellte oder Beamte. Diesen Erkenntnissen folgend, könnte die Berufsgruppe der Busfahrer (meist männlichen Geschlechts; Facharbeiter) eine eher bedrohte Gruppierung für Gratifikationskrisen darstellen.

Die Konsistenztheorie nach Grawe (Grawe, 2000; Grawe, 2004; Fries & Grawe, 2006) wird als verbindend zwischen arbeits- und organisationspsychologischen Konzepten, wie dem Effort-Reward-Imbalance-Modell und neurologischen Stresstheorien eingeschätzt. Grawe und Fries beschreiben Inkonsistenz als herabsetzenden Faktor sich mit Anforderungen aus der Umgebung auseinanderzusetzen und als aversiven, psychischen Zustand, der bestrebt, eine unangenehme Situation zu beenden. Sie fokussieren die Prägnanz der Aufgabe und Selbstwirksamkeitserwartung als wichtige Faktoren. An den Menschen gestellte Anforderungen sollten, um Selbstwirksamkeit zu erleben, angemessen sein (nicht zu schwer/ nicht zu leicht). Um eine optimale Übereinstimmung von Person und Aufgabe zu ermöglichen, scheint eine vor der Berufsergreifung erfolgte Einschätzung des Persönlichkeitsprofils mehr als sinnvoll (Eder et al., 2011).

3.3.6 Bruggemanns dynamisches Modell der Arbeitszufriedenheit

Bruggemann (1975) involviert in seinem Modell nicht nur die persönliche Dimension, sondern auch Entstehungskontext und Umweltfaktoren hinsichtlich der AZ. In einem Soll-Ist-

Vergleich kann ein negatives, neutrales oder positives Ergebnis im Vergleich der Bedürfnisse und der tatsächlichen Leistungen der Arbeitssituation entstehen. Die AZ kann sich somit in unterschiedlichen Ausprägungen und Qualitäten zeigen (Bruggemann, 1975). Diesen Gedanken führt Bruggemann ein Jahr später im Züricher Modell weiter.

Bruggemann (1974) beschreibt in seinem AZ-Modell die Entstehung unterschiedlicher Arbeitszufriedenheitsausprägungen auf qualitativer Basis. Studien konnten zeigen, dass diese AZ-Formen Auswirkungen auf Arbeitsmotivation und psychische Gesundheit zu nehmen scheinen (Wegge & Neuhaus, 2002; Wecking & Wegge, 2005; Inauen et al., 2015; Spechtner et al., 2017; Kovacs et al., 2018). Bruggemann zufolge hängt die Ausprägung der AZ-Formen von persönlichen und situativen Einflussgrößen ab.

Während der Einfluss von Umweltfaktoren auf AZ bereits in einigen Untersuchungen Berücksichtigung findet (z.B. Büssing, 1991; 1992; Büssing et al., 2000; Wegge & Neuhaus, 2002; Baumgartner & Udris, 2006; Ziegler & Schlett, 2013), scheint der Einfluss von personenbezogenen Faktoren auf AZ bislang kaum Beachtung zu finden (Wecking & Wegge, 2005; Ziegler & Schlett, 2013). Qualitative Perspektiven der betroffenen Berufsgruppe fanden bislang kaum Einbettung in Untersuchungen der AZ. Laut Bruggemann ist die Art und Weise des Umgangs mit Frustration und Widerständen auf personenbezogene Ausprägungen zurückzuführen. Das Maß der Resilienz könnte einen wichtigen Faktor dieser personenbezogenen Ausprägung darstellen (Schlett et al., 2018). Bruggemann definiert in seinem Modell fünf AZ-Formen, die alle auf einen Soll-Ist-Vergleich gründen. Bei positivem Ausfall des Vergleichs kommt es zur stabilisierten AZ, mit Konsequenzen in positiven Gefühlen wie Entlastung, Entspannung und Stabilisierung (Bruggemann, 1975). Gleichbleibender Anspruch des Arbeitnehmers begünstigt die Form der stabilisierten AZ, wohingegen bei Anhebung des Anspruchsniveaus die progressive AZ hervortreten kann. Negative Vergleichsergebnisse scheinen Problemsituationen zu begünstigen, welche gegebenenfalls Frustration und Spannungen produzieren. Das betroffene Individuum wird in solchen Situationen stets das Bedürfnis nach einer Lösung/ bzw. Verbesserung der Situation verlangen (Bruggemann, 1975). Bezeichnet wird die AZ-Form bei Negativausfall des Vergleichs erst einmal als diffus. Durch nachfolgende Senkung des Anspruchsniveaus entsteht resignierte AZ. Während im Falle gleichbleibenden Anspruches zwei Handlungsmöglichkeiten bestehen: es werden keine Problemlösungsversuche unternommen und es entsteht die fixierte Unzufriedenheit, oder es werden Problemlösungsversuche unternommen und es entsteht die konstruktive Unzufriedenheit.

Die fixierte Unzufriedenheit stellt laut Bruggemann et al. (1975) neben konstruktiver Unzufriedenheit und resignativer Zufriedenheit das größte Potential für eine Entwicklung psychischer Erkrankungen dar.

Die gängige Erhebungsart der AZ-Formen geht auf Bruggemann (1976) zurück und ist die Auswahl einer von fünf vorgegebenen Fragen (siehe Tabelle 4). Anhand dieser Auswahl lässt sich eine Zuordnung der AZ-Formen treffen (Wehner & Rauch, 1994; Wehner & Endres, 1997; Wegge & Neuhaus, 2002; Wecking & Wegge, 2005; Ziegler & Schlett, 2013; Inauen et

al., 2015; Lenz et al., 2017). Trotz der Kritik an dem Umstand von nur einer Aussage pro AZ-Form (Baumgartner & Udris, 2006), scheint sich die Validität dieser Erhebungsform durch Studienergebnisse abzubilden (Ziegler & Schlett, 2013; Lenz et al., 2017).

Tabelle 4: Fragen zur Erhebung der AZ-Formen nach Bruggemann

Resignative AZ	Ich bin mit meiner Arbeit zufrieden – ich sage mir, es könnte viel schlimmer sein.
Konstruktive AZ	Ich bin mit meiner Arbeit nicht zufrieden, weil mich wichtige Dinge ärgern. Ich glaube aber, dass ich Wege finden werde, um diese Punkte in Zukunft zu ändern.
Stabilisierte AZ	Ich bin mit meiner Arbeit wirklich zufrieden und wünsche mir für die Zukunft nur, dass alles so gut bleibt.
Fixierte AUZ	Irgendwie bin ich mit meiner Arbeit unzufrieden, aber ich weiß auch nicht, was ich tun soll.
Progressive AZ	Ich bin mit meiner Arbeit wirklich zufrieden – gerade auch, weil ich es dabei noch weiterbringen kann.

3.3.7 Züricher Modell der Arbeitszufriedenheit

Wie bereits im vorangegangenen Kapitel erwähnt handelt es sich bei dem Züricher Modell um eine Weiterentwicklung Bruggemanns (1976). Das Züricher Modell ermöglicht eine Gewichtung des Soll-Ist-Zustandes der persönlichen Arbeitssituation im Zufriedenheitskontext. Hierbei wiegt es den „Soll-Zustand“ der Bedürfnisse und Erwartungen mit dem „Ist-Zustand“ ab. Je nachdem, ob und inwieweit das persönliche Anspruchsniveau gesteigert, beibehalten oder gesenkt wird, entstehen Unterkategorien der AZ (siehe Abbildung 2).

Soll-Ist-Vergleich					
Positiv		Negativ			
Steigerung des Anspruchsniveau	Verbleiben auf dem bisherigen Anspruchsniveau	Senkung des Anspruchsniveau	Positiv		
			Verfälschung der Situationswahrnehmung	Verharren ohne Problemlöseversuche	Streben nach Veränderung (neue Lösungen)
Progressive AZ	Stabilisierte AZ	Resignative AZ	Pseudo AZ	Fixierte AUZ	Konstruktive AUZ

Abbildung 2: Züricher Modell der Arbeitsunzufriedenheit in Anlehnung an; Quelle: Bruggemann, (1976)

Semmer und Udris (2007) kommen empirisch zu dem gleichen Ergebnis, dass neben einer allgemeinen Zufriedenheit, Resignation als zweiter Faktor besteht. Auf Grundlage des Züricher Modells entwickelten sich einige theoretische Ansätze, darunter der Fragebogen zur Erhebung von Arbeitszufriedenheitstypen (FEAT) (Ferreira, 2009). Schuler (1993) bezweifelt die Aussagekraft der Klassifikationen, bestätigt aber aufgrund von eigenen Beobachtungen, dass ein Zusammenhang zwischen der allgemeinen AZ und Resignation bestehen kann. Allgemeine Anerkennung findet das Modell aufgrund seines Prozessdenkens (v. Rosenstiel 1977; Neuberger & Allerbeck, 1978; Schuler, 1993).

3.3.8 Soziotechnische Systemanalyse

Bereits in den 1980er Jahren bestand eine Auswahl von Verfahren zur Analyse von Tätigkeitsfeldern (Frei, 1981). Zunächst meist auf Produktion fundiert, sollten persönlichkeitsbezogene Aspekte in eine solche Analyse Einfluss finden. Die Inklusion von Persönlichkeitsstrukturen befürwortet Schüpbach schon früh (1993). Dunckel (1999) verweist darauf, dass psychologische Arbeitsanalysen „vorrangig auf die Erhaltung der Gesundheit und die Förderung der Persönlichkeit“ hinarbeiten (Zitat Dunckel, 1999, S.10). Im Laufe der Zeit bildeten sich diverse Verfahren (Hackman, 1969; Hacker & Matern, 1986), die Tätigkeit und Mensch in voneinander getrennte Kategorien unterteilen, um eine zielgerichtete Analyse zu ermöglichen. Diese stützten sich auf zusammengefasst drei Interessensgebiete:

1. Arbeitsaufträge und Bedingungen der Erfüllung;
2. Arbeitstätigkeitsanalyse und Regulationsvorgänge;

3. Auswirkung der Tätigkeitsbedingungen auf psychosoziale Dimensionen der Beschäftigten.

An dieser Stelle soll darauf verzichtet werden, weiter auf die fundamentalen Arbeiten einzugehen. Dem interessierten Leser seien die Originalarbeiten von Hacker & Matern (1986), sowie die Arbeit von Ulich (2013) empfohlen. Aus unterschiedlichen Blickwinkeln und aufbauend auf diversen Analyseverfahren, entwickelten sich das Konzept der soziotechnischen Systemanalyse, sowie die MTO-Analyse, die im darauffolgenden Kapitel nähere Thematisierung findet.

Die soziotechnische Systemanalyse wurde 1959 (Emery & Trist, 1960) mit dem Ziel einer allumfassenden Systemabbildung entwickelt, um individuelles Verhalten im System zu begreifen. Emery (1967) legte neun Teilbereiche der Analyse fest, aus denen sich eine soziotechnische Analyse zusammensetzen sollte, wobei die Entwicklung der soziotechnischen Systemanalyse im Kontext der Fertigung und Produktion eine Transferüberlegung hin zur Busfahrertätigkeit voraussetzt (die folgenden Punkte nach Angaben Emery, 1967):

1. Grobanalyse der Kontextfaktoren des (Produktionssystems) Berufsbildes
2. Prozessbeschreibung (Input, Transformation, Output)
3. Beschreibung von Schwankungen im „Produktionsprozess“
4. Analyse des sozialen Systems der involvierten Individuen, samt Bedürfnisse derselben.
5. Erhebung von Rollenbildern und Rollenwahrnehmung
6.]
7.] Einflussanalyse externer (Systeme – gemeint sind hier Instandhaltung,
8.] Lieferketten und Verkauf) Faktoren aus dem Berufsbild
9. Ableitung von Gestaltungsvorschlägen

Da die Entwicklung der soziotechnischen Analyse auf Berufsbilder der Fertigung und Industrie beruht, wurden die vorgegebenen Inhalte der Teilschritte (in Klammern, grau verfärbt) in passenderem Kontext hinsichtlich des Busfahrerberufes gesetzt.

Genauer eingegangen wird nun auf die Punkte im Hinblick der Berufsgruppe Busfahrer.

Zu 1.: Kontextfaktoren werden aus Experteninterviews heraus analysiert, um das System aus interner Perspektive heraus zu begreifen. Das konsensuell geteilte Wissen über den allgemeinen Ablauf der Busfahrertätigkeit wird damit vervollständigt.

Zu 2.: Arbeitsabläufe mit allen Faktoren aus Experteninterviews sollen die Rahmenbedingungen der Tätigkeit, sowie die technischen Faktoren des Berufes mit dem Teilsystem ‚Technik‘ erfassen.

Zu 3.: Hauptprobleme und Störvariablen sollen erhoben und ihre Beziehung / Einflussnahme untereinander untersucht werden.

Zu 4.: Die Erhebung der Einflussfaktoren der AZ im sozialen System sowie der Mitarbeiterbedürfnisse erfolgt in den Dimensionen „externes- und internes System“.

Zu 5.: Die Rollenwahrnehmung, Identifizierung der Mitarbeiter, sowie Persönlichkeitsbeschreibungen werden über Experteninterviews identifiziert analysiert und aufgezeigt.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass die Analyseschritte 1 bis 5 das technische Teilsystem, wie das soziale Teilsystem, beleuchten. Hauptprobleme, hemmende wie fördernde Faktoren der AZ und deren Zusammenhänge, Persönlichkeitsstrukturen, Wünsche und Bestrebungen sind Teile dieser Systemanalyse und gliedern sich in folgende Dimensionen auf (siehe Abbildung 3):

- Persönlichkeit
- Internes System
- Externes System
- Rahmenbedingungen
- Technisches System

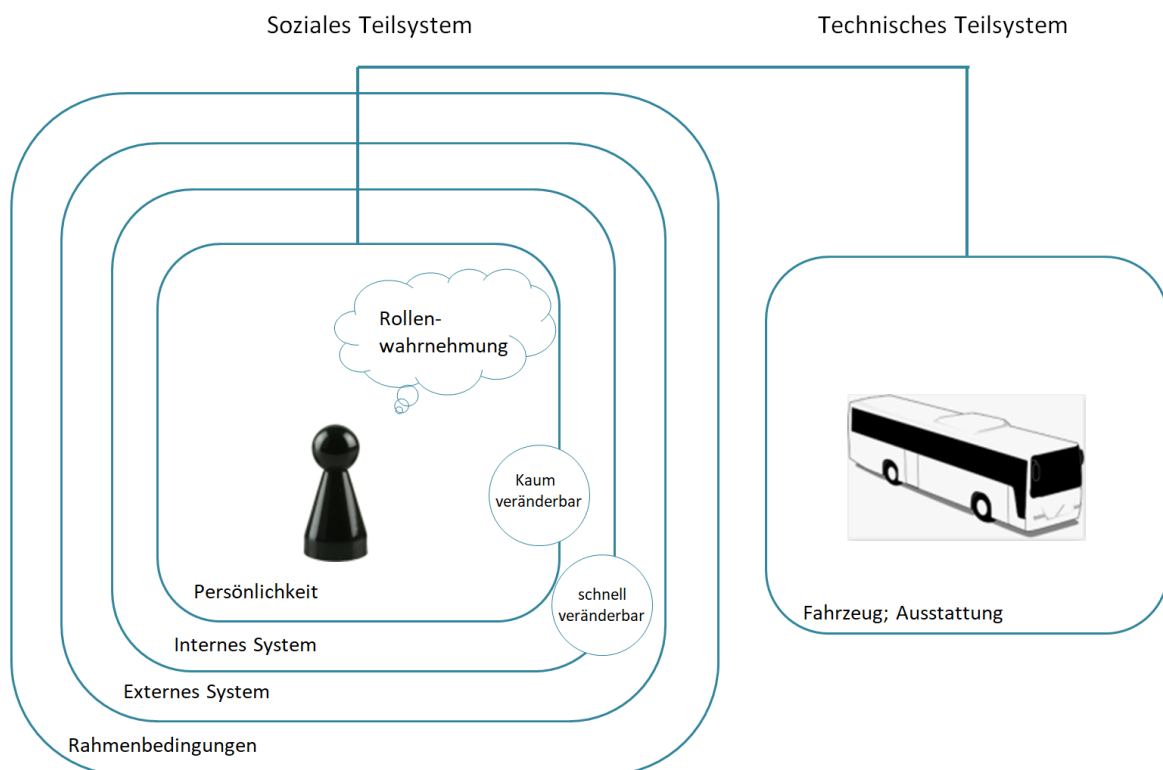


Abbildung 3: Darstellung der modifizierten Ebenen der soziotechnischen Systemanalyse (eigene Darstellung)

Zu 6. - 8: Eine genauere Identifikation von Störvariablen, wie auch die konkrete Analyse von interagierenden Teilsystemen im sozialen Bereich (Fahrgäste, Schnittstellen zu Verkehren, interagierende Akteure etc.), soll die ursprünglich angedachten Analysen von Verkaufs- und Zuliefersystemen ersetzen. Auch der Bus als separates Teilsystem wird in der Analyse beteiligt.

Zu 9.: Ableitung von Gestaltungsvorschlägen/ Handlungsableitungen.

In Hinblick auf den thematischen Schwerpunkt dieser Arbeit, der AZ von Busfahrern, wurden die Punkte sechs und acht aus der soziotechnischen Systemanalyse herausgehalten. Die Instandhaltung, Wartung und Reparatur der Busse betrifft im Falle dieser Forschungsarbeit ein anderes Berufsfeld und zählt nicht auf die Forschungsfragen ein. Punkt acht umfasst firmenpolitische Aspekte höherer Ebenen. Es wurde Raum gegeben auch diese Aspekte aus Expertensicht der Fahrer zu thematisieren. Eine konkrete Analyse der diversen firmenpolitischen Bestrebungen wurde nicht vorgenommen.

3.3.9 Ganzheitliche Betriebsanalyse unter Berücksichtigung von Mensch, Technik und Organisation

Mit Emery (1959) entstand die soziotechnische Systemanalyse im englischen Kohlebergbau und schuf damals, über den integrativen Einsatz verschiedener Verfahrensschritte, eine umfassende Analyse von Facetten der Arbeitssituation. Die soziotechnische Systemanalyse war lange Zeit, neben der psychologischen Arbeitsanalyse (Matern, 1983), eine der wenigen Vorgehen die eine umfassende Analyse zuließ, wohingegen eine Vielzahl an Möglichkeiten bestand einzelne Teilaspekte genauer zu evaluieren. Büssing (1992) und Hacker (1995) erweiterten die Auswahl von mehrdimensionalen Analyseverfahren für Arbeitskontexte. Strohm und Ulich (1997; 1999) gehen davon aus, dass es sich bei Arbeitskontexten generell um soziotechnische Systeme handelt und eine mehrdimensionale Analyse immer indiziert ist. Aufbauend auf dem Konzept der soziotechnischen Systemanalyse wurde 1997 der MTO Ansatz von Strohm und Ulich konzipiert. Dabei scheint der Mensch-Maschine-Schnittstelle ein erheblich höherer Wichtigkeitsgrad zugeordnet worden zu sein. Das Vorgehen wird im Folgenden aufgelistet (vgl. nach Ulich, 2005):

1. „Ebene des Unternehmens“ mit Unternehmenszielen, Unternehmensstrategien, Unternehmensorganisation, Marktposition, Produkten, Produktionsbedingungen, Personalstruktur, Technikeinsatz, Qualitätsmanagement, Innovationsverhalten, Lohnsystem, Arbeitszeitmodellen, Art der Mitarbeitervertretung, Aushandlungsprozessen, soziotechnischer Geschichte des Unternehmens. Die Ermittlung dieser „Randbedingungen“ stellt das Fundament für die weiteren Analyseschritte dar.
2. prozessorientierte Aufgabendurchläufe und strukturbezogene Arbeitssystemanalysen.
3. Die „Ebene der Organisationseinheit“ befasst sich mit der Abgrenzung der jeweiligen Arbeitsaufgabe (Primär- und Sekundäraufgaben).

4. Die „Ebene der Gruppe“ ermittelt gruppensdynamische M3glichkeiten hinsichtlich Regulation von Arbeitsprozessen.
5. Analyse der Schl3selt3tigkeiten
6. Auf der „Ebene des Individuums“ werden subjektive Einsch3tzungen und Blickwinkel der Angestellten aufgenommen.
7. Die „Ebene der soziotechnischen Geschichte“ analysiert retrospektiv die Unternehmensentwicklung.

Die MTO-Analyse verl3uft fixiert in der aufgezeigten Reihenfolge. Eine Adaptation der Methode ist nicht angezeigt (Pardo Escher, 1997; Pardo Escher et al., 1997).

Kernaspekt sehen Sch3pbach et al. (1997) insbesondere in der Aufgaben- und Arbeitssystemanalyse mit Qualit3tspr3fung, Schnittstellenanalyse und Redundanzenbetrachtung.

Der Hauptaspekt der MTO gr3ndet sich somit vorrangig auf Produktion und Produktionsbedingungen, sowie der Unternehmensf3hrung und des Unternehmensverhalten mit dazugeh3rigen Aspekten. Zudem stehen die starren Strukturen der MTO einem an die Berufsgruppe angepassten Vorgehen entgegen. Zur Beantwortung der Forschungsfragen wird in dieser Arbeit daher auf die soziotechnische Systemanalyse zur3ckgegriffen.

3.4 Korrelate der AZ

In diesem Kapitel sollen Einflussfaktoren aufgezeigt werden, die aus wissenschaftlichen Analysen heraus wiederholt als wichtige Variablen der AZ eingesch3tzt wurden. Vorgestellt werden sie in Kategorien des STM, was auch zur Gliederung der folgenden qualitativen Ergebnisse herangezogen werden wird. Diese Art der Systemanalyse erm3glicht es, das gesamte System in die Analyse einzubeziehen. AZ ausschlie3lich aus der Sichtweise des Angestellten zu untersuchen w3rde die Erkenntnis vernachl3ssigen, dass die *„Organisation ein komplexes, soziales Gebilde ist, das als Ganzes untersucht werden muss, wenn das in ihm ablaufende individuelle Verhalten richtig verstanden werden soll“* (Zitat Schein, 1970). Die hier aufgef3hrten Kategorien sind: Pers3nlichkeit, Interne Dimension, Externe Dimension, Rahmenbedingungen und Technisches System (siehe Abbildung 4).

Von Rosenstiel (2003) begr3ndet die Notwendigkeit von Faktoren mit der Komplexit3t und Vielschichtigkeit der Thematik der AZ. Zudem bemerkte von Rosenstil, dass sich Arbeitssituationen von Arbeitnehmern unterscheiden und allein aus diesem Grunde eine hohe Komplexit3t vermuten lassen. Als eine der ersten Faktoren, denen man einen Bezug zur allgemeinen AZ zusprach, gehen aus der Literatur: Vorgesetzte, T3tigkeitsinhalte, Verg3tung, Kollegium, Qualifizierungs- und Aufstiegsm3glichkeiten, hervor. Felfe (2009) zeigte bei der Untersuchung des Einflusses der Faktoren auf die allgemeine AZ auf, dass die Faktoren Bezahlung, Arbeitsinhalt und Vorgesetzte den im Vergleich gr33tsten Einfluss auf die Gesamt-AZ nahmen.

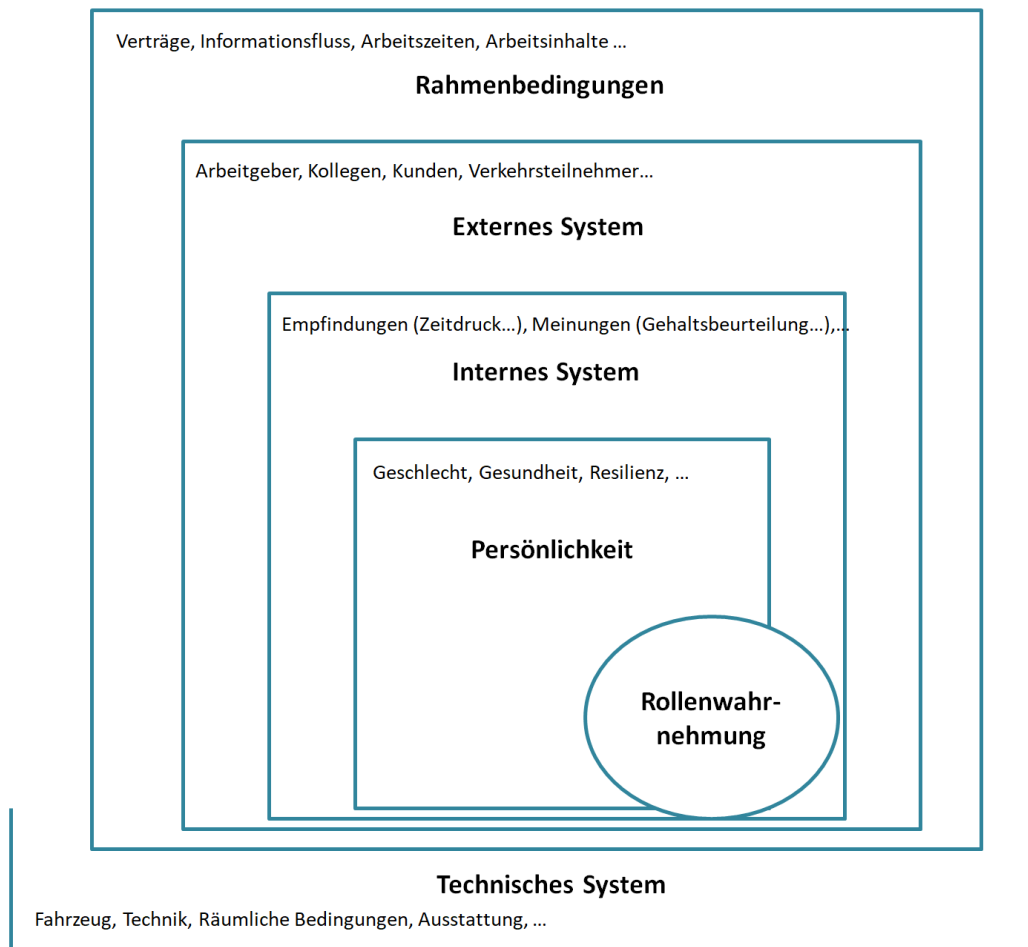


Abbildung 4: Graphische Darstellung der Dimensionen des STM, zur Gliederung der aus Literatur identifizierten AZ-Faktoren.

Für weiterreichende Informationen zur soziotechnischen Systemanalyse wird auf Kapitel 3.3.8 verwiesen.

Nun folgend werden korrelierende Faktoren auf die allgemeine AZ anhand der Gliederung des STM aufgeführt. Zunächst aber sollen drei Forschungsergebnisse über Korrelate von Faktoren hinsichtlich AZ einen Einstieg geben.

Weinert (1992) fasste in seiner Arbeit sieben Punkte zusammen, die in einem Arbeitskontext vertreten sein sollten, um ein hohes Maß an AZ zu gewährleisten. So sollte die Arbeit...

1. geistig anspruchsvoll sein
2. den psychischen und physischen Bedürfnissen des Mitarbeiters entsprechen
3. das Gefühl von Erfolg vermitteln
4. die Möglichkeit der eigenen Kompetenz und deren Erweiterung bieten
5. von Seiten der Leitungsebene Achtung und Wertschätzung vermitteln
6. eine an die individuelle Leistung orientierte Be- und Entlohnung innehaben

7. einen Führungsstil aufweisen, der die Mitarbeiterentwicklung und eigeninitiiertes Verhalten fördert.

Von Rosenstiel (1992) räumte dem Betriebsklima zusätzlich einen hohen Stellenwert ein und formulierte sechs auf die AZ Einfluss nehmende Faktoren:

1. zwischenmenschliche Beziehungen
2. Führung
3. Kooperation und Gruppe
4. Autonomie
5. Arbeitsbedingungen
6. Erholung und Bezahlung

Wörwag und Cloots (2020) fassen die Erkenntnisse ihrer Studie (Wörwag & Cloots, 2018) Bezug nehmend auf zukünftige sinnvolle Arbeitsausgestaltungen wie folgt zusammen:

1. Einbezug von Mitarbeitern in Entwicklungsaufgaben
2. Re-Humanisierung durch Reduktion von IT-Dominanz
3. Verbesserung der Wissensweitergabe im internen Unternehmen
4. Individuelle Arbeitsprofilanpassung
5. Flexibilität der Beschäftigungsgrade
6. Gute betriebliche Rahmenbedingungen, insbesondere durch wertschätzendes Klima.

Sie ordnen die Ergebnisse fünf „Wirkungssystemen“ zu (Entwicklungsfähigkeit, Ich, Führungskultur, Rahmenbedingungen, Arbeitsinhalte). Mit dieser Maßnahme verfolgen Wörwag und Cloots eine ähnliche Einkategorisierung, wie sie das soziotechnische System empfiehlt.

Weitere ähnliche Verweise auf mögliche Faktoren der AZ finden sich in der Literatur. Korrelationen von Faktoren auf die allgemeine AZ konnten bislang in einigen Bereichen nachgewiesen werden. So erkannten beispielsweise Rau & Buyken (2015) durch ihre Metaanalyse den Einfluss von hoher Arbeitsbelastung, Arbeitsmenge und Zeitdruck auf die psychische Gesundheit und darüber auf die AZ.

An dieser Stelle soll noch einmal darauf hingewiesen werden, dass es sich bei diesen Erkenntnissen um Korrelationen auf die allgemeine AZ handelt. Dies lässt wertvolle Schlüsse zu, sollte aber nicht ohne Einblick in den Arbeitskontext interpretiert werden. Aufgrund von allgemein gültigen Aussagen lässt sich kein tiefergehendes Verständnis hinsichtlich einer bestimmten Berufsgruppe entwickeln.

Weitere korrelierende Faktoren auf die AZ werden nun im Anschluss dargestellt. Die Darstellung in soziotechnischer Form (Persönlichkeit, Internes System, Externes System, Rahmenbedingungen, Technisches System) soll der Übersicht und späteren Vergleichbarkeit mit den in dieser Arbeit erhobenen qualitativen Daten dienen.

3.4.1 Korrelate der Einordnung Persönlichkeit

Persönlichkeit, Typus

Persönlichkeitsstrukturen wie Selbstwertgefühl und gute Affektivität scheinen mit AZ positiv zu korrelieren (Conolly & Viswesvaran, 2000; Judge & Bono, 2001; Abele, Cohrs & Dette 2006).

Persönlichkeitsausprägungen scheinen fixierte Attribute zu sein, die sich im Laufe des Erwachsenenlebens nur in geringem Maße veränderbar sind. Dass die Persönlichkeit mit AZ in Verbindung steht, konnte unter anderem von Doman und Zapf (2001) gezeigt werden. Konstruktiv unzufriedene Menschen scheinen höhere Arbeitsbelastungen aufzuzeigen als resignativ Zufriedene, stabilisiert Zufriedene und progressiv Zufriedene (Wegge & Neuhaus, 2002; Ziegler & Schlett, 2013). Judge und Bono (2001) zeigten weiterführend Korrelationen der Selbstwirksamkeit, Kontrollüberzeugung, Selbstwertgefühl und emotionaler Stabilität zu AZ. Judge et al. (2000) konnten zeigen, dass die Persönlichkeitsmerkmale einer Person selbst 30 Jahre später noch im gleichen Maße mit AZ korrelieren.

Schlaf

Klösch et al. (2010) konnten keine signifikanten Auswirkungen von Schlaf auf AZ finden. Da Schlaf jedoch in gesundheitsspezifischem Zusammenhang steht, könnten Schlafstörungen, wie sie durch Schichtarbeit ausgelöst werden, Einfluss auf die Gesundheit und darüber auf die AZ nehmen.

Resilienz

Den Beginn fand die Resilienzforschung in der Entwicklungspsychologie, in deren Kontext das unterschiedliche Verarbeitungsvermögen traumatisierter Kinder und solcher mit gleichem Risikofaktorenprofil auffiel (Werner, 1993; Werner, 2000). Damals fokussierten sich die Forschungen auf die Persönlichkeitsfaktoren. Heutige Resilienzforscher betrachten die Faktoren der Resilienz im Rahmen eines dynamischen, sich verändernden Konstrukts (Masten & Reed, 2002). Zusammenhänge zu einzelnen Faktoren konnten nachgewiesen werden. Auf die Frage der Schutzfaktoren, die Teilaspekte von Resilienz ausmachen (Masten & Reed, 2002; Wustmann, 2006; Fröhlich-Gildhoff & Rönna-Böse, 2009), identifizierten Opp und Fingerle (2007) den Zusammenhang zu mindestens einer verlässlichen Bezugsperson. Schulze und Seykora (2015) fanden den Einfluss von Anerkennung. Als Beispiel nannten die Autoren ein Talent, das Anerkennung findet. Ein hohes Maß an Resilienz scheint mit dem Vermögen einherzugehen mit herausfordernden Situationen entsprechend umgehen zu können (Luthans et al., 2006). Aus diesem Aspekt heraus ist eine Einflussnahme auf das komplexe System der AZ zu vermuten.

Im Verlauf der Resilienzforschung sind unterschiedliche Erklärungsansätze, Modelle und Konzepte entstanden, von denen hier eine grobe Darstellung gegeben werden soll. Ein Ansatz stellt die Möglichkeit dar, die Entwicklung von Resilienz aus zwei Bereichen heraus zu be-

schreiben: Aus internen (psychologischen) und externen (kontextuellen) Faktoren. Viele weitere Autoren vertreten die Meinung, dass Resilienz aus unterschiedlichen Kompetenzen besteht (Kuhl, 2001), die in der eigenen Persönlichkeit zu finden sind, aber aus internen wie externen Faktoren Beeinflussung finden. So geht Gruhl (2014) von einem multidimensionalen Resilienzkonstrukt aus. Operationalisierungen mit Schwerpunkten der Inhalte werden von Autoren miteinbezogen (Windle et al., 2011; Pangallo et al., 2015). Pangallo et al. stellten sich 2015 die Frage nach den maßgeblichen Ressourcen der Resilienz. Als Ressourcen der Resilienz konnten bislang Optimismus, wie Achtsamkeit (Lee et al., 2013), Motivation und Selbstwirksamkeit ermittelt werden (Soucek et al., 2015; Soucek et al., 2016).

Hohe Selbstwirksamkeit scheint sich positiv auf die Arbeitsleistung, AZ (Judge & Bono, 2001; Stajkovic & Luthans, 1998; Aikens et al., 2014), Schutz vor Erschöpfung (Aikens et al., 2014) und den Umgang mit Stressoren (Peng et al., 2015) auszuwirken. Von Persönlichkeiten mit vermindertem Maß an Resilienz werden unangenehme Situationen tendenziell als belastender empfunden, aufgrund der Ermangelung Situationsveränderungen positive Aspekte abzugewinnen und für sich nutzbar machen zu können. Bereits 2015 veröffentlichte die DAK in ihrem Gesundheitsreport, dass Erkrankungen des psychischen Formenkreises 16,6% der Verursacher von Arbeitsunfähigkeitstagen ausmachen. Damit befindet sich diese Klassifikation der Erkrankungen auf dem zweiten Platz. Beachtenswert scheint der Umstand, dass die durch psychische Erkrankungen verursachten Arbeitsunfähigkeitstage von 2002 bis 2013 auf 62% anstiegen (Meyer et al., 2014).

Rosen et al. (2011) weisen zudem auf die Notwendigkeit von Rollenidentifikation zur Persönlichkeitsanalyse und Integration in Modellen hin. Im Arbeitskontext konnten unter anderem Soucek et al. (2015) Facetten von Resilienz identifizieren, wie beispielsweise: emotionale Bewältigung, positive Umdeutung, Zielerstrebung und fokussierte Umsetzung (Leipold & Grewe, 2009; Gruhl, 2014; Soucek et al., 2015; Friederichs et al., 2019). Weitere Konzepte zeigen Schlüsselfaktoren unterschiedlicher Faktorenmenge (Heller, 2015; Schulze & Seykora, 2015).

Es scheint darüber Einigkeit zu herrschen, dass es sich bei Resilienz um eine persönlichkeitsbetreffende Ausprägung handelt. Neben der Existenz von Resilienz in der eigenen Persönlichkeit wird sie ebenfalls im Zusammenhang mit Teams (Meneghel et al., 2016), sowie auf organisationaler Ebene (Ritz, 2015) gesehen. Über diesen Zusammenhang entwickelte sich das betriebliche Resilienz-Management, das positiv wirkende Strukturen für den Mitarbeiter und im Teamkontext ausarbeiten soll (Pangallo et al., 2015). Di Bella (2014) sieht die Summe und Interpretation aller Einzelergebnisse einer Resilienzenerhebung innerhalb einer Organisation als organisationale Resilienz an. Insbesondere Unternehmen deren „Produkt“ auf Mitarbeiter gegründet ist, wie es in Busunternehmen der Fall ist, könnten von einer solchen Erhebung profitieren. In den 1970er Jahren wurde Resilienz erstmals im Bereich des Systemdenkens genannt (Holling, 1973). „*Resilience determines the persistence of relationships within a system and is a measure of the ability of these systems to absorb changes of state variables, driving variables, and parameters, and still persist*“ (Holling 1973, S. 17, zit. nach Di Bella

2014). Holling weist somit auf die Wichtigkeit von sozialem Gefüge hin und stellt dies in Zusammenhang mit einem äußeren Rahmen, in Form eines Systems. Die organisationale Resilienz-Forschung befasst sich mit dem Bestreben der Identifikation solcher inner- und außerhalb des Unternehmens auftretenden Faktoren, die Resilienz beeinflussen. Miller et al. (2010) sehen hierbei Schwierigkeiten Theorie und Empirie unter einen Hut zu bringen. Folke et al. (2010) sehen insbesondere im Management einen großen Einfluss auf Resilienz und geben ihm daher eine zentrale Rolle. Organisation und persönliche Faktoren ließen sich somit verknüpfen und zur Analyse in einem erprobten Fragebogen abzeichnen (Mohr, 2016).

Weiterführend wurden im Bereich der System-Resilienz Interpretationen und Eingliederungsmöglichkeiten der Organisationen, auf Grundlage der Resilienz-Einzelerhebungen, entwickelt. Dies betrifft beispielsweise Aussagen über die Widerstandsfähigkeit des Unternehmens gegenüber Schocks, zur Selbstentwicklung und Selbstorganisation etc. Darüber ergeben sich Möglichkeiten der Planung und Steuerung eines Unternehmens. Dem interessierten Leser seien hierzu die Arbeiten von Folke et al. (2010) oder Miller et al. (2010) empfohlen.

Motivation

Laut Heckhausen und Heckhausen (2018) entwickelt sich Motivation bereits im frühen Kindesalter und hängt von situativen Anreizen, durch persönliche Vorlieben, wie auch deren Wechselwirkung untereinander ab. Von Rosenstiel differenzierte 1977 zwischen der extrinsischen Motivation, die nach erbrachter Leistung eine Belohnung verlangt und der intrinsischen Motivation. Sie scheint die Leistungserbringung als solches zu befriedigen und scheint eher, ohne eine Belohnungsform von außen auszukommen (v. Rosenstiel, 1977). Das Interesse an Motivation im Arbeitskontext ist auf Grundlage vieler Forschungsergebnisse gestiegen. So scheint sich Motivation auf den individuellen Mitarbeiter positiv hinsichtlich Arbeitsleistung (Schantz et al., 2014), Lebens- und AZ (Saks, 2006; Hakanen & Schaufeli, 2012) Innovation (Hakanen et al., 2008), mindernd auf Fehlverhalten (Prins et al., 2009) und Unfallneigung (Hansez & Chmiel, 2010), sowie Fehlzeiten und Fluktuation (Schaufeli et al., 2008) auszuwirken. Auf die Organisation scheint sich die Mitarbeitermotivation ebenfalls positiv hinsichtlich Produktivität, Wachstum und Kundenbindung auszuwirken (Stairs & Galpin, 2010). Der Zusammenhang zwischen Motivation und Autonomie bzw. Entscheidungsfreiheit und Selbstverwirklichung zeigen viele Untersuchungen auf (Deci & Ryan, 1985; Deci & Ryan, 2000; Baard et al., 2004; Lynch et al., 2005; Ryan & Deci, 2008; Williams et al., 2009; Hagger & Chatzisarantis, 2015; Güntert, 2015; Nie et al., 2015). Schwartz (2007) weist weiter daraufhin, dass neue Generationen wie Y und Z verstärkte Bedürfnisse nach Selbstverwirklichung haben.

Motivation im Arbeitskontext scheint mit diversen Aspekten zu korrelieren: Gesundheit (Prieto et al., 2008), Schlafqualität (Kubota et al., 2010) sowie Stress und Langeweile (Reijseger et al., 2013). Von Rosenstiel geht weiter darauf ein, dass neben Motivation die Dimensionen „Fähigkeiten“, „Situation“ und „soziales Umfeld“ bestehen (v. Rosenstiel, 2007) die in Wechselwirkungen zueinander existieren. Auch hier wird die komplexe Struktur der Faktoren von

AZ sichtbar. Eine motivierte Bestrebung wird Lernen und damit Erweiterung der Fähigkeiten mit sich bringen (Crawford et al., 2010; Chambel & Oliveira-Cruz, 2010). Daraus resultiert ein Zusammenspiel zwischen Entwicklungsmöglichkeiten, Motivation und weitergehend mit AZ. Besteht im Umkehrschluss zwar das Bedürfnis der Weiterentwicklung und Selbstverwirklichung, aber keine Möglichkeit dazu dies umzusetzen, kann dies zur Unzufriedenheit in ihren verschiedenen Ausprägungen führen (siehe dazu die Arbeitszufriedenheitstypisierung in Kapitel 5.5.1 bzw. 5.6.6).

Dem Meinungsforschungsinstitut Gallup zufolge arbeiteten im Jahr 2016 70% der Deutschen nach ‚Dienst nach Vorschrift‘ und arbeiteten somit gerade so viel wie gefordert war. Weitere 15 % der Befragten hatten innerlich bereits gekündigt. Nur 15 % der Befragten arbeiteten motiviert (Gallup, 2017). Das Modell nach Maslow (1954) arbeitete Motivation im Arbeitskontext weiter auf (Kapitel 3.3.1).

Dem umfangreichen Feld der Arbeitsmotivation erschloss sich ein eigener Forschungszweig. Dem interessierten Leser seien hierzu die Inhaltstheorien (Beispiele: Maslow (1954): Modell der Bedürfnishierarchie; Alderfer (1972): ERG Theorie; McClelland (1984): Theorie der gelernten Bedürfnisse), sowie die Prozesstheorien (Beispiele: Hackman & Oldham (1980): Job Characteristic Model; Vroom (1964): VIE-Modell; Locke u. Latham (1990): Zielsetzungstheorie; Adams (1965): Equity-Theorie) in denen sich die Arbeitsmotivation klassifizieren lässt, an die Hand gegeben.

Gesundheit

Da Gesundheit ebenfalls ein komplexes System von erheblicher Anzahl einwirkender Faktoren darstellt, soll hier recht allgemein der Faktor Gesundheit behandelt werden, ohne auf alle dort verankerten Einflussfaktoren einzugehen. Bereits in den 1980er Jahren formulierten Forscher Hinweise darauf, dass bestimmte Formen der AZ mit Mitarbeitergesundheit korrelierten (Howard et al., 1986; Fischer 1989). Einfluss von AZ auf physische und psychische Gesundheit (Weinert 2004; Judge et al., 2004; Rode, 2004; Wright et al., 2007; Klaghofer et al., 2011) soll ebenso bestehen, wie der Einfluss von Gesundheit auf AZ (Faragher et al., 2005). Damit kann von einer Wechselbeziehung zwischen beiden Bereichen ausgegangen werden. Scott und Tayler (1985) zeigten in ihrer Metaanalyse überdies den Zusammenhang zwischen geringer AZ und hoher Krankheitsrate bzw. Fehlzeiten und der Länge der Fehlzeiten auf. Auf Grundlage von Fehlzeiten lassen sich demnach Rückschlüsse auf AZ ziehen. Zudem kann davon ausgegangen werden, dass Mitarbeiter mit höher frequentierten Krankheitsgefühlen schlechtere AZ-Werte auszeigen könnten und gegensätzlich. Auch Schermuly et al. (2011) konnten zeigen, dass AZ mit Burnout korreliert und Burnout eine Erhöhung der Krankheitsstage mit sich bringt.

Alter

Ob Alter einen generellen Einfluss auf AZ nimmt wird kontrovers diskutiert. Neben Studien, die von einem generellen Einfluss ausgehen (Roßnagel & Hertel, 2006; Mortelmans & Vann-

leuwenhuyze, 2013), zeigen andere Studien eine höhere Quote der AZ bei älteren Angestellten, im Vergleich zu Angestellten jüngeren Alters (Kalleberg & Loscocco, 1983; Warr, 1992). Begründet wird dieser Umstand mit höheren Gehältern nach längerer Berufserfahrung, Unternehmenszugehörigkeit und höheren Positionen, die Anerkennung mit sich bringen. Clark et al. (1996) zeigen weiterführend einen U-förmigen Verlauf auf, wonach Ältere, sowie Berufseinsteiger zu höherer AZ neigen.

Geschlecht

Der aktuelle Forschungsstand kommt zu divergenten Ergebnissen, wenn es um einen unterschiedlichen Einfluss der Geschlechter bei der AZ geht (Judge & Watanabe, 1994). Frauen verdienen immer noch durchschnittlich 21 % weniger als ihre männlichen Kollegen (Statistisches Bundesamt, 2018; Boll, 2019). Trotz diesem Umstand konnte Clark (1997) höhere Zufriedenheitswerte beim weiblichen Geschlecht im Vergleich finden. In der Literatur wird dieses Phänomen als Gender-Paradoxon beschrieben (Perugini & Vladislavjevic, 2019). Das Paradox ließe sich vielleicht durch die Heterogenität beider Gruppen erklären. Die Unterschiedlichkeit der Persönlichkeit, Rollenwahrnehmung, Rollenbilder der Gesellschaft und anderer Faktoren lassen einen direkten Vergleich beider Geschlechter ohne die Zurkenntnisnahme dieser Unterschiedlichkeit nicht zu. Sousa-Poza und Sousa-Poza (2003) merken einen andauernden Wandel dieses Paradoxons an, weshalb bislang keine abschließende Untersuchung zu dieser Thematik vorliegen kann. Donohue und Heywood (2004) zeigen, dass sich die Erwartungen an den Beruf, insbesondere der jüngeren Generation, zwischen den Geschlechtern immer mehr angleicht, was ein weiteres Indiz dafür sein könnte, dass sich die Rollenbilder nach und nach auflösen. Mache und Harth (2017) weisen in ihrer Metaanalyse darauf hin, dass in den meisten Studien ein Anstieg des Work-Family-Conflicts mit einer sinkenden AZ assoziiert werden kann. Dies kann über die Unterschiedlichkeit von Berufsfeldern hinweg beobachtet werden. Dieser Zusammenhang scheint bei Frauen stärker ausgeprägt zu sein als bei Männern. Ansonsten wurden personenbezogene Einflussfaktoren wie Geschlecht, Kinder etc. oftmals gar nicht oder selten berücksichtigt.

3.4.2 Korrelate des Internen Systems

Stress

Generell lassen sich Stressoren in eine positive Gruppierung, die motivierend wirken kann (Challenge-Stressoren, wie beispielsweise kurzfristig auftretender Zeitdruck, Verantwortung bei Arbeitsaufgaben etc.) und in eine negativ auswirkende Gruppierung, einteilen. Die Zeit der Einwirkung und Ausprägung des Stressors/ der Stressorensumme sind hierbei ausschlaggebend. Wirkt Stress längere Zeit auf den Menschen ein, kann es zu Erkrankungen des psychosomatischen, psychischen oder physiologischen Formenkreises (z.B. Burnout, Herz-Kreislauf-Erkrankungen) kommen (Maslach & Jackson, 1984). Positiver Stress hingegen scheint immer von kurzzeitiger Ausprägung. Der Einfluss von Stress in Form von Zeitdruck auf die AZ ist nicht eindeutig. Grebner et al. (2003) finden in ihrer Forschung keine signifikante Korrelation zu Zeitdruck, jedoch aber eine negative Korrelation in einem übergeordneten

Konstrukt der „Task stressors“, in denen unter anderem Zeitdruck, Unterbrechungen am Arbeitsplatz, Unsicherheit etc. inkludiert waren. Damit lässt sich das Ergebnis nicht mehr auf einen Faktor zurückführen. Tuten und Neidermeyer (2004) finden in ihrer Untersuchung einen positiven Zusammenhang, wobei in diesem Forschungsvorgehen abgeschlossene Quoten (Arbeitsaufgabe) mit monetärer Belohnung verknüpft waren, was wiederum an der Übertragbarkeit zweifeln lässt. Direkte Wirkbeziehungen zwischen Stress und AZ scheinen nicht ausreichend geklärt. Ein Einfluss von Stress auf die AZ kann jedoch vermutet werden. Diverse Quellen beschreiben die Wirkung von Stress in Verbindung mit anderen Faktoren der AZ, wie beispielsweise dem Führungsverhalten, das Stress auslösen kann (Labrague et al., 2017). Faktoren wie Kohärenzgefühl (Antonovsky, 1997), Kontrollüberzeugungen (Wallstone et al., 1987), Coping-Stile (Krohne, 2010) und arbeitsbezogene Verhaltens- und Erlebensmuster wie es die Dimensionen des AVEM von Schaarschmidt und Fischer (2003) (vgl. Schaarschmidt, 2006) beschreiben, bilden die resilienten Möglichkeiten des Individuums gegen Stress. Zur Identifikation von Stressoren am Arbeitsplatz kommen unter anderem Stress- und Ressourcenmodelle, wie das Modell der Gratifikationskrise von Siegrist (1996), zum Einsatz.

Autonomie und Kontrolle

Im besten Fall löst die Arbeitsaufgabe ein Gefühl des Interesses und Engagements aus (Emery, 1959). Handlungsspielraum und Kontrolle über Arbeitsaufgaben und Hilfsmittel sind einige der dazu notwendigen Voraussetzungen. Die dahinterstehende Autonomie bezeichnet in diesem Kontext die „mit“-Gestaltung von Zielen. Kontrolle definiert sich über die Möglichkeit der Einflussnahme auf Maßnahmen zur Zielerreichung und steht im direkten Zusammenhang mit Autonomie. Hackl et al. (2017) dokumentierte in vielen Studien den Wunsch nach Entscheidungs- und Gestaltungsbeteiligung.

Fluktuation

Porter et al. (1975) konnten einen Zusammenhang zwischen AZ und Fluktuation aufzeigen. Diesen relativierten Gebert und von Rosenstiel (2002) jedoch mit dem Hinweis auf den hohen Grad an diversen Einflussfaktoren. Eine absolute und pauschale Aussage zu diesem Zusammenhang wird demnach angezweifelt. Jedoch scheinen Mitarbeiter mit einer hohen AZ eine engere Bindung an das Unternehmen zu zeigen (Mowday et al., 1982; Beer et al., 1985; Agho et al., 1992; Felfe & Six, 2006) Zu einem Arbeitsplatzwechsel scheinen sie schneller bereit zu sein, wenn die AZ von einer minderen Ausprägung ist (Mobley et al., 1979; La Rocco, 1983; Six & Kleinbeck, 1989; Spector, 1997; Wright & Bonett, 2007). Studien zeigen einen messbaren Zusammenhang zwischen AZ zum Kündigungsverhalten (Steel & Ovalle, 1984; Carsten & Spector, 1987). Darüber hinaus scheinen Qualifikation für die Tätigkeit und inhaltliche Aspekte für die Berufsfähigkeit direkten Einfluss auf das Kündigungsverhalten und die AZ zu nehmen (Thompson & Terpening, 1983; Williams & Hazer, 1986; Six & Kleinbeck, 1989). Behrend (1953) konnte aufzeigen, dass die Rate der Fluktuation und die Absentismusquote mit steigender Arbeitslosigkeit sinken. Zu Zeiten des Arbeitskräftemangels könnte unter anderem dieser Umstand die hohen Zahlen der Fluktuation und des Absentismus bei Busunternehmen erklären.

Fehlzeiten

Fehlzeiten entstehen nicht ausschließlich durch Gründe der Erkrankung, sondern können auch Gegenstand der Interessensdurchsetzung sein. Six und Kleinbeck (1989) bemerken überdies, dass die Angaben von Fehlzeiten nicht den Tatsachen Stand halten müssen. Einen Anstieg interessensinduzierter Fehlzeiten bemerkten Forscher bereits in den 1980er Jahren (Hackett & Guion, 1985; Quast & Kleinbeck, 1988). Den Grundstein hierfür legten unter anderem Neuberger (1974), von Rosenstiel (1975), Bruggemann (1975) und Locke (1976) die den Zusammenhang zwischen AZ und Fehlzeiten in ihren Arbeiten erkannten. Je höher sich hierbei die Ausprägung der AZ abzeichnete, desto geringer zeichneten sich die Fehlzeiten ab. Der Zusammenhang ist über mehrere Arbeiten hinweg signifikant negativ korreliert. Steers und Rhodes (1978) kommen zu dem Schluss, dass der Zusammenhang zwischen AZ und Absentismus nicht in direkter Weise besteht, sondern als Teil eines Prozesses betrachtet werden muss und spielt damit auf die Komplexität des Systems AZ an. Dass Gesundheit ebenfalls mit AZ korreliert und demnach Mitarbeiter mit reduzierter AZ auch krankheitsanfälliger sind, sollte bei der Betrachtung nicht vernachlässigt werden.

Leistungsfähigkeit

Die Korrelation zwischen AZ und Leistung war früh das Interessensgebiet der Arbeits- und Organisationspsychologie (Herzberg et al., 1959; Tett & Meyer, 1993) und bringt unterschiedliche Ergebnisse hervor. Studien scheinen zu zeigen (Vroom, 1964; Judge et al., 2001), dass sich Leistung und AZ gegenseitig beeinflussen können. Dieser Ansatz wird durch das Zwei-Faktoren-Modell gestützt. Iaffaldano und Muchinsky (1985) sowie Six und Eckes (1991) konnten keine Korrelationen in ihren Metaanalysen finden. Judge et al. (2001) wiederum fanden in ihrer Metaanalyse mittlere Korrelationen zwischen Arbeitsleistung und AZ. Einflussfaktoren scheinen die Berufsgruppe, sowie die Komplexität und Art der Tätigkeit zu sein. Um die Frage zu klären in welche Richtung die Korrelation gerichtet ist, schloss Ricketta (2008) ausschließlich längsschnittliche Untersuchungen in seine Metaanalyse ein und konnte kleine Anstiege der Leistung, in Anlehnung an Zufriedenheit, feststellen. Die inkludierten Studien wiesen allerdings einen kurzen Interventionszeitraum auf. Steigerungen der AZ durch Leistung konnten allerdings nicht beobachtet werden. Wiendieck (1994) stellte die Hypothese auf, dass eine hohe AZ auch zu vermehrter Trägheit des Mitarbeiters führen kann. Betrachtet man Forschungsergebnisse zu dieser Hypothese, kommt man zu unterschiedlichen Aussagen (Jochims, 2019).

3.4.3 Korrelate des Externen Systems

Führungsstil

1922 unterschied Weber drei Herrschaftsformen, auf denen schlussendlich die klassischen Führungsstile (Autoritärer Führungsstil, Demokratischer Führungsstil, Laissez-faire-Stil) aufbauen (Lewin et al., 1939).

Einteilung erfährt der Führungsstil weiterhin hinsichtlich konstruktiver (unter anderem transformativ, transaktional und partizipativ), wie destruktiver (unter anderem die missbräuchliche Supervision und Laissez-faire) Ausprägung. Moderne Führungsansätze scheinen vermehrt Einzug in die Unternehmenspolitiken zu nehmen (Bass & Riggio, 2006; Moss, 2009) die tendenziell weg von autoritärem Stil zu führen scheinen.

Podsakoff et al. (1990; 1996) sowie Conger und Kanungo (1988) konnten einen allgemeinen Einfluss der Führungskraft und Führungsart auf den Mitarbeiter aufzeigen. Gastil (1994) erkannte weiterführend einen Zusammenhang zwischen autoritärem Führungsstil und reduzierter AZ. Ergebnisse von Judge et al. (2004) unterstützen diese Ergebnisse in der Form, dass eine mitarbeiterbezogene Führung doppelt so hoch auf die AZ einzahlt, wie eine ergebnisorientierte Führung. Die Metanalyseergebnisse von Judge und Piccolo (2004) zeigen einen Zusammenhang zwischen laissez-faire-orientierter Führung und AZ, und noch deutlicher zwischen transformationaler Führung und AZ. Avolio und Bass (1991) entdeckten, dass transformational geführte Mitarbeiter langfristig ein höheres Maß an Vertrauen und Loyalität an den Tag legen. Dies scheint den Schluss zuzulassen, dass sowohl partizipative als auch positiv zugewandte Führungsstile mit AZ positiv korrelieren. Der transformationale und der transaktionale Führungsstil scheinen sich eher positiv auf Leistung, Motivation und Effektivität auszuwirken (Wang et al., 2011; Kaluza et al., 2020). In negativen Zusammenhang kann destruktive Führung gebracht werden (Schyns & Schilling, 2013). Unterstützendes, loyales und verlässliches Verhalten seitens der Führungskraft scheint maßgeblich mit AZ zu korrelieren (Lehmann-Willenbrock & Kauffeld, 2010). Ebenfalls scheint das Vertrauen in die Organisation, sowie Vertrauen in Kollegen mit AZ zu korrelieren. Des Weiteren nimmt das psychologische Empowerment der Mitarbeiter, gegenüber ihrer jeweiligen Arbeitsaufgabe, Einfluss (Scher-muly et al., 2011). Laut Spreitzer (1995) besteht Empowerment aus vier Aspekten: Kompetenz, Bedeutsamkeit, Einfluss und Selbstbestimmung. Ein hohes Maß an Empowerment einer Person zeigt sich in Form der Einstellung, dem Maß an vorhandenen, notwendigen Fähigkeiten und Fertigkeiten, sowie einer ausgeprägten Selbstwirksamkeit und Selbstbestimmung. Weiter scheint Empowerment mit der Wahrnehmung von Sinn und Bedeutung der Arbeitsaufgabe einherzugehen.

Judge et al. (2006) konnten zeigen, dass Gefühle der ungerechten Behandlung durch Vorgesetzte feindliche Gefühle hervorrufen, die in direkter Weise negativ mit AZ korrelieren und destruktives Verhalten begünstigen. Untermauernd konnte eine positive Korrelation von AZ auf positives Verhalten gegenüber der Arbeitsstätte und deren Mitgliedern nachgewiesen werden (Organ & Ryan, 1995; Organ, 1988; Fassina et al., 2008). Fassina et al. (2008) begründen die unterstützende, proaktive Grundeinstellung zufriedener Mitarbeiter über den Wunsch positives an das Unternehmen zurückzugeben und den wertgeschätzten Arbeitsplatz zu erhalten. Autoren kritisieren, dass Kontexte und Persönlichkeitsmerkmale der führenden und folgenden Personen oftmals keine Berücksichtigung finden und es aus diesem Aspekt heraus fraglich scheint, ob über Führungsmethoden überhaupt Empfehlungen abzuleiten sind, ohne vorab den Einfluss von Rahmen- und Persönlichkeitsaspekten zu untersuchen

(Judge & Piccolo, 2004). Belegt scheint jedoch, dass sich die Führungsart auf das Verhalten der Mitarbeiter auswirkt. So scheint die Laissez-faire-Führung Konflikte zwischen Führung und Mitarbeitern zu begünstigen und aufgrund der als mangelnd wahrgenommenen Führungsverantwortung Unzufriedenheit hervorzurufen (Judge & Piccolo, 2004; Hinkin & Schriesheim, 2008; Bruce et al., 2013). Skogstad et al. (2007) weisen zudem auf Rollenidentifikationskrisen, erhöhtes Konfliktpotential unter Mitarbeitern, sowie Rollenmehrdeutigkeiten hin, die im Falle dieser destruktiven Führungsart entstehen könnten. Schryns und Schilling (2013) zeigen in ihrer Metaanalyse zur destruktiven Führung, dass sich dieser Führungsstil, hinsichtlich Stress, AZ, Commitment und der individuellen Leistung, negativ auswirken kann. Heinrich und Schmidt (2002) fanden Einflüsse von Lob, Anerkennung und Kritik, auf die Leistungsbereitschaft von Mitarbeitern.

Gruppendynamik

Gruppendynamik scheint mit AZ zu korrelieren (Faragher et al., 2005). Adams (1963) begründet dies vor allem mit den im Arbeitskontext entstehenden sozialen Bindungen. Gruppenarbeit als solches scheint dahingegen nicht zuverlässig mit AZ zu korrelieren. Vielmehr scheint sich AZ einzustellen, sobald sich ein Mitarbeiter im Arbeitskontext als kompetent erlebt oder dies von anderen Gruppenmitgliedern gespiegelt bekommt (Deci & Ryan, 1985). Dieser Umstand wird von Vallerand (2000) als Grundbedürfnis beschrieben und von Bandura (1977) unterstützt. Maßgebliche Faktoren der positiven Korrelation mit AZ scheinen das Zusammenwirken von Menschen und deren interaktive Unterstützung darzustellen (Ryan & Deci, 2001; Humphrey et al., 2007).

Unterstützung durch die Organisation

Das soziale Umfeld im Arbeitskontext scheint insofern Einfluss auf AZ zu nehmen, als dass die Unterstützung der Organisation (gemäß der Organizational Support Theory) (Eisenberger et al., 1986; Eisenberger & Rhoades, 2002) als Prädiktor zur Steigerung der AZ führt.

3.4.4 Korrelate der Rahmenbedingungen

Be- und Entlohnung / Aufstiegschancen

Die Faktoren der Entlohnung und der Aufstiegschancen scheinen sich in ihrer Ausprägung auf die AZ zu ähneln. (u. a. Adams, 1963; Hackman & Lawler, 1971; Weinert 1973; 1979b). Laut Weinert weisen beide Faktoren eine Statussymbolik auf, suggerieren Anerkennung und Sicherheit.

Gestaltungsspielräume im Arbeitskontext

Freie Gestaltungsspielräume im Arbeitskontext scheinen positive Emotionen bei den Beschäftigten zu bestärken. Nachweisbar sind neben einer höheren psychischen Gesundheitsrate bessere Werte, hinsichtlich moralischen Bewusstseins und sozialen Kompetenzen, im Vergleich zu Arbeitskontexten mit restriktiver Arbeit, zu beobachten (Schaper & Sonntag, 2007;

Nerdinger, Blickle & Schaper, 2011). Ob sich Gestaltungsspielräume tatsächlich auf AZ auswirken, bleibt zwar fraglich, doch könnte eine Verbindung zu Selbstwirksamkeit nachvollziehbar sein, die mit AZ korreliert.

Arbeitsplatzunsicherheit

Die Relevanz von Arbeitsplatzsicherheit wird als hoch angenommen. Hierbei sind konkret, wie unkonkret, bedrohte Arbeitsplatzverhältnisse gleichermaßen betroffen. Metaanalysen zeigen positive Korrelationen zwischen Sicherheit des Arbeitsplatzes und AZ (Wilkin, 2013). Des Weiteren scheint sich Arbeitsplatzsicherheit auf eine vertrauensvolle Beziehung zum Arbeitsgeber auszuwirken (Pfeffer & Veiga 1999). Mitarbeiter, die sich unkonkret vom Arbeitsplatzverlust bedroht sehen, also in einem Zustand der Unsicherheit sind, scheinen ungünstige Arbeitsbedingungen eher zu akzeptieren (Bamberg et al., 1998). Resignierte Verhaltensausprägungen könnten zu erwarten sein.

3.5 Zur Arbeit in Beförderungs- und Transportberufen

Die bereits vorgestellten Korrelate postulieren den Einfluss auf die allgemeine AZ (Widmer, 1988; Wegge & Neuhaus, 2002; Baumgartner & Udris, 2006; Ziegler & Schlett, 2013). In diesem Kapitel sollen Korrelate der spezifisch auf den Busfahrerberuf anwendbaren Faktoren der AZ aufgezeigt werden.

Die Tätigkeit des Busfahrers lässt sich im Kern über die Beförderung von Menschen in vorab festgelegten Zeiten und Strecken beschreiben. Die Tätigkeit findet im ÖPNV (öffentlicher Personennahverkehr) in aller Regel im Schichtbetrieb statt. Neben der Aufgabe des Fahrens gibt der Fahrer Auskunft und Hilfestellung (beispielsweise beeinträchtigten Personen), verkauft Fahrkarten, kontrolliert und sorgt für Sauberkeit und Ordnung. In den meisten Fällen ist er über dies für Betankung und äußere Reinigung, sowie anteilige Wartung (Schneeketten im Winter, Öl und Wasserversorgung etc.) zuständig.

Laut der Bundesanstalt für Arbeitsschutz wurden hinsichtlich des Busfahrerberufes folgende Faktoren zusammengetragen (Michaelis, 2008):

- Entgegengesetzte Arbeitsanforderungen (z.B. Fahrplaneinhaltung Vs. sicheres Fahren)
- Hohe psychische Anforderung bei geringer Gestaltungsmöglichkeit
- Verausgabung bei geringer Bezahlung (mangelnde Anerkennung der Vorgesetzten)
- Schichtsystem der Arbeitszeitgestaltung
- Gefahren im Straßenverkehr
- Isolierter Arbeitsplatz
- Gefahren durch gewaltbereite Fahrgäste
- Psychische Gefährdung durch Suizide
- Bewegungsmangel und Problematiken einer sitzenden Tätigkeit
- Klimatische Bedingungen
- Lärm

- Vibration
- Abgase
- Blendungen vom Gegenverkehr (insb. bei Nacht)

3.5.1 Gesundheitliche Aspekte im Arbeitskontext

Im Falle des Busfahrerberufes lassen sich in der Literatur negative Faktoren auf die Gesundheit feststellen. So können psychische Fehlbelastungen zu gesundheitlichen Beschwerden wie Herz-Kreislauf-Erkrankungen führen (Stansfeld & Candy, 2006; Backé et al., 2012). Ob psychische Belastungen auch psychische Erkrankungen auslösen, ist unklar (Deckert et al., 2012). Neben physischen Faktoren wie die der Sitzhaltung, Vibrationen, Schlafstörungen – zum Teil bedingt durch Schichtarbeit und streng vorgegebene Fahrpläne, kommen psychische Faktoren wie Kundenkontakt und damit Konfliktpotential, die Verantwortung für die Fahrgäste, Unfallgefahr, Straßenverkehr, Wetterbedingungen und der Zeitdruck hinzu (Hedberg et al., 1993; Greiner & Krause, 2006; Wilhelm, 2008; Yamada et al., 2008; Roohi & Hayee, 2010; Glaso et al., 2011; Hirata et al., 2011; Razmpa et al., 2011). Aufgrund solcher negativen Faktoren können allgemeine Symptome wie Kopfschmerzen und Leistungsminderung bis hin zu körperlichen Leiden entstehen (Stansfeld & Candy, 2006; Backé et al., 2012).

Neben den psychischen Faktoren ist die sitzende Tätigkeit ein Faktor, der Auswirkungen auf die Gesundheit zu haben scheint. Auswirkungen in Form von Beschwerden des Bewegungsapparates, Adipositas, Diabetes Mellitus Typ II sowie Krebsleiden, Gelenkproblematiken, kardiovaskuläre Erkrankungen, Morbidität und Mortalität sind ebenfalls in Beziehung zu setzen (Brooks et al., 2006; Healy et al., 2011; Calle & Fernandez, 2012; Dunstan et al., 2012; Thosar et al., 2015; American Diabetes Association, 2018). Bewegungsmangel hat neben dem Rauchen und der ungesunden Ernährung einen hohen Stellenwert der Risikofaktoren von Gesundheit in Industrieländern.

Wie Michaelis und Nübling 2007 in ihrer Untersuchung der physischen Beschwerden von 110 Busfahrern herausfanden, waren Schmerzsymptomatiken des Bewegungsapparates am häufigsten vertreten. Kraftfahrer weisen erhöhte Werte in Muskel-Skelett-Erkrankungen auf (Jensen & Dahl, 2009) und scheinen diesbezüglich ein erhöhtes Risiko aufzuweisen den Beruf frühzeitig verlassen zu müssen (Robb & Mansfield, 2007). Rückenprobleme scheinen mit der sitzenden Tätigkeit in Zusammenhang zu stehen (Michaelis, 2008; Johansson et al., 2012).

In der Arbeitszufriedenheitsstudie von Jones et al. (2014) konnte gezeigt werden, dass die fahrenden Angestellten eine geringere AZ aufwiesen als die nicht fahrenden Angestellten des Unternehmens. Welche Faktoren hierzu in Verantwortung gesehen werden, wurde nicht explizit ermittelt.

Unregelmäßige Arbeitszeiten im Schichtbetrieb in Kombination mit einem stressigen Umfeld (beispielsweise im Stadtverkehr), können unter erhöhtem Risiko zu einem Myokardinfarkt

führen (Alfredsson et al., 1993) und scheinen die Möglichkeit für eine gesunde Ernährung zu erschweren (Nyberg, 2009).

3.5.2 Arbeitszufriedenheit in Beförderungsberufen

Die Aufgabe von Busunternehmen umfasst die sichere und zuverlässige Beförderung von Fahrgästen. Der Busfahrer muss Sicherheitsaspekte, Service und Regularien der Busgesellschaft gleichermaßen erfüllen. Dies bedeutet eine hohe Anforderung und ein gewisses Vermögen an multidimensionalem Handeln. Busse als vernetzende Akteure im Verkehrs- und Gesellschaftssystem stehen mit der Bahn, anderen Bussen, aber auch Institutionen wie Schulen in zeitlicher Beziehung was bereits auf eine wichtige Rolle in der Gesellschaft verweist. Trotz seiner systemrelevanten Rolle in der Gesellschaft wurde der Busfahrer bisweilen sehr reduziert das Objekt von Forschung. Tse et al. (2006) konnten in ihrer Übersichtsarbeit „Bus driver well-being review: 50 years of research“ ausschließlich 27 Studien inkludieren, die sich mit dem Wohlbefinden von Busfahrern auseinandersetzen. Dabei soll hier angemerkt sein, dass diese 27 Studien keiner Landesbegrenzung unterlagen. Das geringe Forschungsinteresse wird unter diesem Umstand noch etwas deutlicher. Ein gemeinsames Fazit über Busfahrer aus unterschiedlichen Kulturen scheint, aufgrund der massiv unterschiedlichen Kontexte, nicht sinnbehaftet zu sein. Aus den inkludierten Studien gehen zum einen körperliche Beeinträchtigungen durch Mangelbewegung, Übergewicht, Rauchen, hohe Cholesterinwerte, ein erhöhtes Risiko für KHK (koronare Herzkrankheit), Lungenkrebs, Bluthochdruck und Rückenbeschwerden (Morris et al., 1953a; 1953b; Holme et al., 1977; Backman & Järvinen, 1983; Rosengren et al., 1991) hervor. Hedberg et al. (1993) zeigen eine gleichsam erhöhte Neigung zu Bluthochdruck bei Busfahrern und LKW-Fahrern. Des Weiteren zeigten manche der Studien die Wirkung von Stress auf die körperliche, wie geistige Gesundheit der Busfahrer (Peter et al., 1998) und darüber hinaus einen Zusammenhang zu Abwesenheitszeiten (Magnusson et al., 1996; Greiner et al., 1998). Rydstedt et al. (1998; 1998b) zeigen, dass das hohe Maß an Arbeitsbelastung bei den Fahrern zu erhöhtem Anstrengungsempfinden und Müdigkeit führte. Kompier et al. (1990) zeigen, dass nur einer von neun Fahrern bis zur Rente in seinem Beruf verbleibt und die Abwesenheit generell zwei- bis dreimal höher, im Vergleich zu anderen Berufsgruppen ist. In den 50 Jahren der wissenschaftlichen Forschung den Busfahrer betreffend, wurde die AZ nicht thematisiert, obgleich das Forschungsgebiet der AZ in dieser Zeit ein Gebiet von hohem Interesse charakterisierte. Auch Teilaspekte dieses Interessensgebietes wurden nicht thematisiert. Auch in den anschließenden 20 Jahren bis zur heutigen Zeit scheint das Forschungsinteresse, anhand wissenschaftlicher Publikationen, nicht weitreichend gesteigert worden zu sein. Insbesondere AZ-Forschung in diesem Kontext wurde bislang nicht aufgenommen. Dass Stress und Risikofaktoren der Gesundheit bestehen, konnte zwar gezeigt werden, doch wurden weder Faktoren noch deren Zusammenhänge eingehender in die Untersuchung einbezogen. Von allen 27 Studien befasste sich ausschließlich die Veröffentlichung von Peter et al. (1998) als deutsche Studie mit der Thematik der Busfahrer. In dieser Vergleichsuntersuchung involvierte er 528 Busfahrer, 515 Reparatur-Service-Arbeiter und 282 Angestellte im administrativen Aufgabenbereich. Im Vergleich zu den Vergleichsgruppen zeigten Busfahrer Gratifikationskrisen und ein erhöhtes Risiko für muskulos-

kelettale und gastrointestinale Erkrankungen, Schlafstörungen und Schwindelsymptomatiken. Alpert et al. (2018) merken an, dass der Arbeitsplatz des Fahrers ständiger Änderung unterliegt und sich so stark von anderen Arbeitsplätzen unterscheidet. Daraus folgern sie ein hohes Maß an Komplexität samt einer Vielzahl an Risikofaktoren, die auf Busfahrer einwirken. Ziel ihrer Literaturarbeit war es diese Einflussfaktoren auf das Wohlbefinden der Fahrer, in Studien von 2006-2016, zu identifizieren. Somit schließt sich die Arbeit von Alpert et al. (2018) der von Tse et al. (2006) thematisch an. Inkludiert wurden 14 Studien mit städtischen Busfahrern. Die dort identifizierten Risikofaktoren waren: Anstrengung des Fahrens, Organisation, Beziehung zu Vorgesetzten und Kollegen, Arbeitsbedingungen und Arbeitsanforderungen. Zudem wurden externe Faktoren wie Straßenbeschaffenheit, Intensität des Verkehrsaufkommens und Gewalt identifiziert. Schlafstörungen und Reizbarkeit konnten als Folgen identifiziert werden. Die Anzahl der Studien, sowie die Anzahl der ermittelten Risikofaktoren, bestätigen die zuweilen bestehende Forschungslücke in Zufriedenheitsaspekten des Busfahrerberufs und die Notwendigkeit wissenschaftlicher Forschung in diesem Gebiet. Junge Journals wie das Journal „Transport and Health“ von Elsevier scheinen einen Aufwärtstrend mit ansteigendem Interesse für den Transportsektor aufzuzeigen. Die Berufsgruppe Busfahrer weist eine der höchsten Krankheitsraten in Deutschland auf (Barmer Pressemitteilung, 2018). Zudem zeigen Unternehmen hohe Fluktuation, sowie generellen Mitarbeiterrückgang (BDO Kongressschreiben, 2013; Frankfurter Allgemeine, 2016).

3.6 Zusammenfassung und Methodische Ableitungen

Die vorgestellten Modelle und identifizierten Faktoren der AZ bieten Grundlage zur Analyse und Abbildung einzelner Teilaspekte der AZ und deren Faktoren. Autoren wie Roedenbeck weisen auf das momentane Unvermögen hin AZ als ganzes System zu analysieren: *„Nahezu alle bisherigen Erhebungsinstrumente zur Messung und die theoretischen Modelle zur Erklärung der Arbeitszufriedenheit haben das Problem, dass die Subjektivität des Individuums, dessen Komplexität und die dynamische Komplexität der Situation nicht hinreichend beachtet werden“*. (Wörtliches Zitat; Roedenbeck, 2008). Roedenbeck weist weiter daraufhin, dass trotz fortwährender Forschung im Kontext der AZ kein übergreifender Aufschluss des Themengebietes der AZ erfolgte und auch in aktuellen Forschungsarbeiten auf Erhebungsmethoden der Anfangszeit dieses Forschungsfeldes zurückgegriffen wird. Er sieht die Notwendigkeit an Mixed-Methods-Studien zur Erschließung der komplexen Thematik der AZ, da ein Mangel ersichtlich scheint. Er postuliert die Notwendigkeit der Zerlegung von Situationen in Facetten, um die Komplexität in Teilaspekten zu reduzieren. Auch Fischer & Eufinger (1991) bemerken einen mangelnden Situationsbezug der Modelle. Zudem werden in vielen Modellen keine Persönlichkeitsmerkmale einbezogen. Unter anderem Grzech-Sukalo et al. (1991) verweisen auf die Wichtigkeit dieser Größe zur Beurteilung der AZ. Zwar wird die Möglichkeit der Erhebung der allgemeinen AZ anerkannt, eine situationsspezifische Darstellung jedoch angezweifelt (Borg & Fitzsche, 1988). Eine Erfassung von AZ sollte mit einer Erhebung der berufsspezifischen AZ im Sinne einer qualitativen Erhebung kombiniert werden, um den Mangel an Übertragbarkeit zu minimieren.

Die existenten Modelle der AZ eröffnen Teilaspekte der AZ. Durch eine Verbindung dieser Erkenntnisse mit weitreichenderen Systemanalysen könnte ein größeres Verständnis von AZ im Berufskontext entstehen. Der Arbeitskontext findet, ebenso wie die Individualität des jeweiligen Arbeitssystems, selten Berücksichtigung. Die Auswahl sollte daher anhand der betreffenden Berufsgruppe erhoben werden. Ob eine standardisierte, berufsübergreifende Erhebung der AZ überhaupt generalisierbar ist, scheint fraglich zu sein. Schon weit zurückreichend wird AZ als ein individuelles Konstrukt definiert (Foerster, 1981; Glasersfeld, 1981; Reich, 1998).

Die bereits identifizierten Korrelate der AZ wurden anhand der Teilbereiche des STM gegliedert dargestellt. Aus der Literatur konnten bislang keine Korrelationen mit einflussnehmenden Faktoren der AZ im Kontext des technischen Systems gefunden werden. Dies unterstützt den bereits aufgezeigten Mangel an erhobenen Kontextfaktoren und die bislang nicht oder wenig erfolgte Beachtung der Berufsgruppe Busfahrer.

3.7 Forschungsdefizit

Aussagen der individuellen bzw. spezifischen AZ können über existente Modelle und Erhebungsmethoden nicht abgeleitet werden. Hierzu werden umfassende qualitative Erhebungen der Arbeitssysteme mit Arbeitskontext und individuellen Facetten benötigt. Neben einem generellen Mangel an übergreifenden Erhebungsansätzen der AZ und einem weitreichenden Verständnis der AZ als System zeigt die Berufsgruppe der Busfahrer einen Mangel an wissenschaftlicher Betrachtung. Insbesondere in einer Berufsgruppe, in der viele Menschen Beschäftigung finden und zudem Systemrelevanz aufweist ist ein besseres Verständnis der AZ wichtig und notwendig.

4 Forschungsziele und Fragestellungen

Ziel dieser Forschung ist es, das komplexe System der AZ in der Berufsgruppe Busfahrer anhand einer soziotechnischen Systemanalyse abzubilden. Über den Mixed-Methods-Ansatz werden qualitative wie quantitative Verfahren zur Datengenerierung genutzt. Alle, anhand der Experten generierten Interviews analysierten Faktoren, werden in ihren jeweiligen Verbindungen abgebildet, um Konflikte (GAPs) aufzuzeigen und einen Gesamtüberblick über die Dimensionen der AZ im soziotechnischen System zu geben. Aus dieser Forschung hervorgegangene Erkenntnisse sollen mit denen der bereits existenten Modelle der AZ-Forschung in Beziehung gesetzt und diskutiert werden.

Busse vernetzen die Gesellschaft und ermöglichen soziale Anbindung, was den Busfahrer zu einem systemrelevanten Beruf macht. Selbst in Pandemiezeiten kann nicht auf Busse verzichtet werden. Es besteht daher einerseits ein eindeutiger Bedarf, andererseits eine wissenschaftliche Trägheit in diesem Berufszweig. Aus wissenschaftlichen Erkenntnissen (siehe Kapitel 3.5) konnten Risikofaktoren sowie höhere Anfälligkeit für psychische und physische Erkrankungen aufgezeigt werden. Fluktuation, Fachkräftemangel und Absentismus sind maß-

gebliche Problemstellungen der Busgesellschaften und darüber hinaus der Gesellschaft im Allgemeinen. AZ Modelle sind pauschalisierend und decken jeweils nur einen Aspekt einer unspezifischen AZ ab. Um eine Berufsgruppe zu analysieren, braucht es Forschung der AZ im dazugehörigen Arbeitskontext, über involvierte Experten.

Forschungsfrage 1: Welche Einflussgrößen der AZ lassen sich im Beruf der Busfahrer identifizieren?¹

Forschungsfrage 2: Wie lassen sich identifizierte Bedürfnisse in Maslows Modell einordnen und welche Reaktionen zeigen Busfahrer auf das Befriedigungsausbleiben von Bedürfnissen?

Forschungsfrage 3: Wie stehen die identifizierten Einflussgrößen der AZ in Verbindung?

Forschungsfrage 4: Welche Ausprägungen zeigt die Work-Life-Balance der involvierten Busfahrer?

Forschungsfrage 5: In welchem Verhältnis stehen Effort (Aufwand) und Reward (Entschädigung) im Berufsbild des Busfahrers?

Forschungsfrage 6: Welche Resilienzausprägungen der Busfahrer lassen sich identifizieren?

Forschungsfrage 7: Welche Persönlichkeitsausprägungen der Busfahrer sind zu identifizieren?

Forschungsfrage 8: Welche AZ-Typen finden sich unter den Busfahrern?

5 Untersuchungsmethoden und Ergebnisse

Die Methoden und Ergebnisse werden zu den jeweiligen Fragestellungen in drei Abschnitten geordnet dargestellt.

- Forschungsfrage 1 und 2 werden anhand qualitativen Vorgehens untersucht und tabellarisch dargestellt.
- Forschungsfrage 3 wird anhand von CLD (gegliedert im STM) dargestellt.
- Forschungsfrage 4-8 werden anhand quantitativer Analysen untersucht.

Um die Forschungsfragen 1-3 zu beantworten wurden teilstrukturierte Experteninterviews in Gruppen von 2-7 Busfahrern, sowie Einzelinterviews durchgeführt. Ausgewertet wurden die Daten anhand der Inhaltsanalyse nach Mayring (2010; 2016).

¹ Einflussgrößen und Faktoren finden im Text synonyme Verwendung.

Zur Beantwortung der Forschungsfrage 3 werden die Ergebnisse der Forschungsfrage 1, über die systemdynamische Technik der CLD-Gestaltung, als gesamtes Konstrukt aufgezeigt.

Zur Beantwortung der Forschungsfragen 4-8 werden Fragebogendaten zur Auswertung herangezogen. Die genutzten Tools können aus Kapitel 5.5.1 entnommen werden.

5.1 Methode Teil 1: qualitative Analyse

Forschungsfrage 1: Welche Aspekte der AZ lassen sich im Beruf der Busfahrer identifizieren?

Forschungsfrage 2: Wie lassen sich identifizierte Bedürfnisse in Maslows Modell einordnen und welche Reaktionen zeigen Busfahrer auf das Befriedigungsausbleiben von Bedürfnissen?

Zur Beantwortung der ersten Forschungsfrage wurde bewusst hypothesengenerierend gearbeitet, da keine Hypothesen vorlagen und keine Beeinflussung der Probandengruppe im Vorfeld durch implizierte Thesen geschehen sollte. Die Interviews wurden anhand eines Leitfadens gehalten, der die Themenfelder von Interesse mit offen formulierten Erzählaufforderungen und weiterführenden Fragen teils vorstrukturierte. Dies sollte den Teilnehmern die Möglichkeit geben die Themen, die subjektiv für sie von Interesse waren, frei zu erzählen. Alle Interviews wurden nach Aufklärung der Teilnehmer in mündlicher wie auch schriftlicher Form, samt informed consent (siehe Anhang), auf Tonträgern aufgezeichnet. Anschließend wurden alle Tonaufnahmen vollständig transkribiert und die Aufnahmen gelöscht. Die Interviewdaten entstammen einem kooperativen Forschungsprojekt von Wissenschaft und Wirtschaft; die Interviewführung wurde dabei von Hammer und Bradaran vorgenommen (siehe auch Anhang). Die Namen samt Standortbezeichnungen und anderweitiger persönlicher Informationen wurden pseudonymisiert. Anschließend wurden unter Zuhilfenahme des Softwareprogramms MAX.QDA 11 Kategorien gebildet und alle Transkripte auf zugehörige Informationen analysiert und kategorisiert. Als Ergebnis werden die entstandenen Hauptkategorien und Nebenkategorien dieser strukturierenden, zusammenfassenden Inhaltsanalyse deskriptiv vorgestellt. Kernaussagen in Form von Zitaten (Ankerbeispiele) dienen hierbei als Verdeutlichung und Nachvollziehbarkeit der Thematiken.

5.1.1 Vorannahmen und theoretische Vorüberlegungen

Das Wissen der Forscher der Interviewerhebungen über das Berufsbild des Busfahrers bestand im Rahmen des konsensuell geteilten, von der kollektiven Gesellschaft als „gängig“ begriffenen, Bereichs. Die Teilnehmer nahmen die Untersucher als externe, dem System nicht angehörige, unabhängige Personen war. Dies und die Zusicherung der personenbezogenen Verschwiegenheit ermöglichte in den Interviews eine freie Meinungsäußerung ihrer Perspektiven.

Der Hauptfokus der Erhebung lag auf der individuellen Arbeitsrealität, dem Empfinden und Befinden mit Förderfaktoren sowie Negativfaktoren der Busfahrertätigkeit. Schnittstellen zeigten sich zu Lebensrealitäten, Persönlichkeits- wie Rolleneinschätzungen. Die Interviewsituationen ermöglichten stets das Erschließen auch ungeplanter Themenbereiche, im Berufsfeld des Busfahrers und seiner interagierenden Systeme.

Ziel der strukturierenden Inhaltsanalyse ist es, Aussagen in transkribierter Form über ein strukturiertes Vorgehen der Textanalyse zu analysieren. Ein Grundgedanke verfolgt hierbei eine Systematik durch genaue Definition der Einordnung von Inhalten in Kategorien und Unterkategorien. Zu dieser Systematik zugehörig sind Ankerbeispiele, welche zu besserer Verständlichkeit der Kodierregeln führen. Die Arbeit im qualitativen Forschungsbereich der Inhaltsanalyse kann so präzisiert werden. Der Vorteil der Inhaltsanalyse besteht in der Arbeit mit unverfälschten Aussagen und Meinungen von involvierten Experten.

5.1.2 Ethische Einordnung des Vorgehens

Alle involvierten Probanden waren mündige Erwachsene, die zur Zeit der Datenerhebung aktiv als Busfahrer fungierten und bei dem Busunternehmen der Erhebungen angestellt waren. Alle Mitarbeiter wurden vor Beginn der Interviewphase schriftlich (siehe Anhang 1) über Inhalte und Ziel des Projektes und insbesondere der Interviews informiert. Die Bekanntmachung des Projektes erfolgte teils über Flyer, Aushänge und die mündliche Information an jedem Standort durch die Gesundheitsmanager vor Ort. Alle Teilnehmer nahmen freiwillig an den Interviews teil und wurden zu Beginn noch einmal mündlich wie schriftlich über Inhalte, Vorgehen und Zielsetzung der Interviews informiert. Ein informed consent (siehe Anhang 2) wurde von den Fahrern, wie auch von den Forschern unterzeichnet, indem die Zusicherung der Pseudonymisierung und personenbezogenen Verschwiegenheit festgehalten wurde. Rückschlüsse auf einzelne Personen und Standorte sind damit nicht möglich. Der Betriebsrat wurde ausgiebig in einer Großversammlung über das Projektvorhaben informiert und stimmte dem Vorhaben zu.

Aus den Daten gehen personenbezogene Informationen wie Alter, Familienstand, Berufserfahrung hervor. Alle Daten (Transkripte, Informierte Zustimmungserklärungen etc.) werden auf einem passwortgeschützten Computer in verschlossenen Räumen an der Hochschule Fresenius (kein öffentlicher Ort) aufbewahrt. Kein Passwort wurde schriftlich fixiert. Die Zugriffsberechtigung haben ausschließlich Mitarbeiter der Forschungsgruppe. Die Papierversionen der Fragebögen wie auch die der Einwilligungen werden in einem verschlossenen Schrank für 10 Jahre verwahrt, ehe Sie vernichtet werden.

Ein Ethikantrag wurde am 18.11.2016 von der Ethikkommission der Hochschule Fresenius mit positivem Votum beantwortet.

5.1.3 Feldzugang

Der Projektpartner ermöglichte die Aquse seiner angestellten Busfahrer in jedem seiner Standorte. Die insgesamt Anzahl der angestellten Busfahrer beläuft sich auf etwa 1.340 Personen. Bestimmte Auswahlkriterien der Fahrer (Alter, Herkunft, Dauer der Betriebsangehörigkeit etc.) bestanden nicht. Limitiert war ausschließlich die Gruppengröße auf maximal 10 Personen der Gruppeninterviews. Die Anmeldung der Gruppen- und Einzelinterviews erfolgte freiwillig durch Eigeninitiative der Fahrer über die Gesundheitsmanager oder Teamleiter. Der Projektpartner ermöglichte das Abhalten der Interviews in ungestörten Räumlichkeiten an den jeweiligen Standorten und stellte die Teilnehmer für den Zeitraum der Befragung so dies möglich war frei. Ausgewählt wurden vier deutschlandweit verteilte Standorte, die jeweils ländliche, wie städtische Streckenabbildungen aufweisen konnten.

5.1.4 Planung der Datenerhebung

Hinsichtlich der qualitativen Datenerhebung wurde die Form des problemzentrierten Interviews von Witzel (1982) gewählt. Auf Grundlage eines zur Orientierung dienenden Leitfadens wird eine tendenziell offene Atmosphäre geschaffen, in der die jeweils interviewten Teilnehmer Möglichkeit zur freien, themenübergreifenden Äußerung bekommen. Mit dieser Methode wird die freie Erzählweise angeregt und ist gut geeignet unvoreingenommen bislang unbekannte Aspekte des zu Grunde liegenden Interessensbestands zu erheben. Die Datenerhebung fand bis hin zu einer theoretischen Sättigung statt.

Interviewleitfaden

Vor Beginn der Interviews wurde ein Interviewleitfaden (siehe Anhang) mit Haupt- und Unterfragen erstellt. Der konstruierte Interviewleitfaden wurde in einer Gruppe von Busfahrern erprobt und anschließend auf Grundlage neuer Erkenntnisse modifiziert. Die Haupt- und Unterfragen waren offengehalten und sollten als Erzählaufforderung dienen. Über die Unterfragen wurde sichergestellt, dass alle relevanten Themenaspekte im Interview berücksichtigt wurden. Ein Abschweifen in andere den Teilnehmern wichtige Aspekte, der Arbeitsgestaltung und Zufriedenheitsaspekte der Arbeit, wurde Raum gelassen. Über den Leitfaden wurde das Interview strukturiert und unterstützte die Bemühung einen andauernden Erzählfluss in der Gruppe aufrechtzuhalten. Dabei waren die Themen wie auch die Fragen keiner festen Reihenfolge unterworfen, was heißt, dass sie flexibel im Gespräch eingebunden wurden. Der Leitfaden wurde im Verlauf der Interviews immer wieder an den neuen Erkenntnisgewinn angepasst.

Den Beginn eines jeden Interviews machte eine Vorstellungsrunde mit Nennung des Namens, der Zeit der Betriebsangehörigkeit, ob vor der Busfahrertätigkeit bereits andere Berufsbilder verübt wurden und warum das Berufsbild Busfahrer gewählt wurde.

Der Leitfaden umfasste die Aspekte: Einstieg, Identität, Wünsche/ Vergleiche, AZ, Gesundheit und Abschluss.

Einzel und Gruppeninterviews

Diese Forschungsarbeit zielt darauf ab, möglichst alle Faktoren der AZ einer Berufsgruppe zu erheben und somit ein allumfassendes Bild einer Tätigkeit hinsichtlich AZ zu generieren. Zur Rekonstruktion von Meinungen und Erleben ganzer Gruppen bietet sich die Erhebung via Gruppeninterviews an (Rabiee, 2004; Lester et al., 2006; Flick, 2010). Innerhalb einer Gruppe wird durch den Diskussionscharakter eine weniger künstlich anmutende Gesprächssituation geschaffen. Auch kann von weiter reichenden Themen aufgrund von gegenseitiger Stimulierung ausgegangen werden. Auch die Meinungsverteilung und Schwerpunktsetzung unterschiedlicher Themen wird ersichtlich. Wohingegen Einzelinterviews ein tieferes Verständnis der erlebten Wirklichkeit einzelner Personen möglich machen. Beide Formen werden in dieser Arbeit verwendet.

Organisatorische Planung

Als Ziel wurde die Interviewerhebung bis zu einer theoretischen Sättigung verfolgt. Die Schätzung der dazu benötigten Busfahrer belief sich auf etwa 40 Personen. Diese eher hohe Anzahl diente auch dem Bestreben eine möglichst große Heterogenität unter den Befragten zu erreichen. Die Einzelinterviews fanden in einem zeitlichen Rahmen von etwa 30-60 Minuten statt. Gruppeninterviews beanspruchten in etwa 90-240 Minuten, eine 30-minütige Pause nicht mit einbezogen. Alle Interviews wurden auf Tonträgern aufgezeichnet, anschließend vollständig transkribiert und inhaltlich ausgewertet. Im Vorfeld der Interviews und vor dem Beginn der Interviews wurden die Interessenten bzw. Teilnehmer darauf hingewiesen, dass keinerlei Nachteile durch die Teilnahme oder Nichtteilnahme der Interviews entsteht. Gleichzeitig wurde darauf hingewiesen, dass die Probanden jederzeit ohne Angabe von Gründen die Interviewsituation verlassen und auch ihre Gesprächsanteile aus der Auswertung entfernen lassen können. Zu einem solchen Fall ist es in diesem Projekt nicht gekommen. Ebenfalls wurde betont, dass die Forscher unter Schweigepflicht hinsichtlich Daten stehen, die einen personenbezogenen Rückschluss zuließen.

5.1.5 Probanden

Die Interviewdurchführung fand in Bayern, Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen und Schleswig-Holstein statt. Innerhalb der Bundesländer wurden unterschiedliche Orte der Erhebung gewählt. Insgesamt wurden 5 Einzel- und 10 Gruppeninterviews geführt, deren Gruppengrößen aus bis zu 7 Personen bestanden. Das Alter der inkludierten Probanden reichte von 25 bis 63 und belief sich im Durchschnitt auf 48,5 Jahre (Abbildung 5). An den Interviews nahmen 7 Damen und 33 Herren teil, 54% dieser Teilnehmer lebten in einer Beziehung mit mindestens einem Kind, 28% in einer Partnerschaft ohne Kinder und 18% lebten allein.

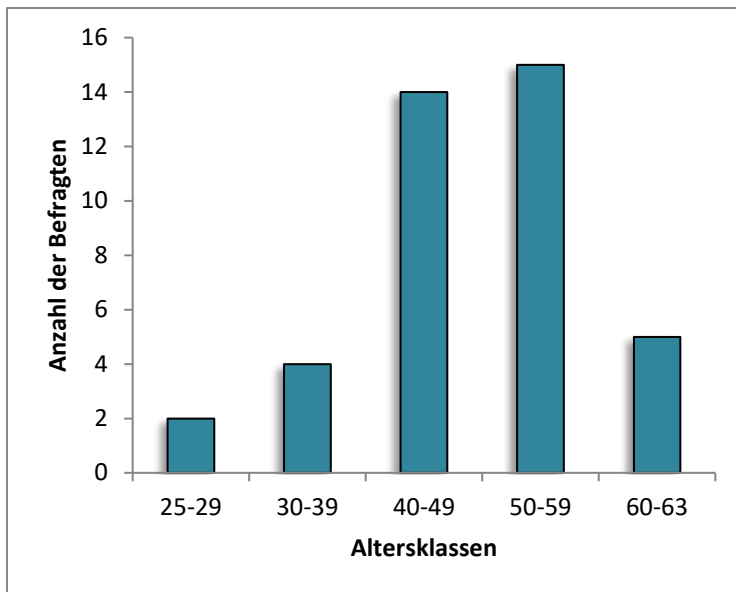


Abbildung 5: Altersverteilung der Interviewprobanden

Im Median verdienten die Busfahrer 2.000 - 2.499 Euro im Monat. 80% der Befragten schätzten dies auf einer dreistufigen Skala (1 = zu hoch, 2 = angemessen, 3 = zu gering) als zu gering ein. Die Sollarbeitszeit pro Woche lag im Schnitt bei 38,9, die tatsächlich an der Arbeit verbrachte Zeit wurde mit einem Plus von 5 Stunden auf 44,2 angegeben. Den Schulabschluss absolvierten 45% an einer Haupt-, 43% an einer Realschule.

5.1.6 Datenerhebung

Die fünf Einzel- und zehn Gruppeninterviews fanden von Dezember 2017 bis März 2018 statt. Im Folgenden soll spezifischer auf Interviewsituationen, den Hergang der Interviews, sowie die Teilnehmer eingegangen werden.

Interviewsituation

Die Interviews fanden in separierten Räumen an den jeweiligen Arbeitsplätzen (Standorten) der jeweiligen Teilnehmer, während deren Arbeitszeiten statt. Die Interviewzeit der Gruppeninterviews unterschied sich, je nach Gruppengröße. Eine Pause wurde bei Bedarf eingelegt, Wasser und Kaffee war zur selbstständigen Bedienung verfügbar. Einzelinterviews wurden aufgrund der Gesamtdauer von 30 Minuten bis zu 1 Stunde nur bei Bedarf unterbrochen. Die Interviewsituationen waren entspannt. Zwischenfälle oder Exklusionen auf Wunsch Beteiligter fanden nicht statt. Alle Teilnehmer erhielten im Vorhinein die Möglichkeit Fragen zu stellen.

Zu Beginn eines jeden Interviews fand die Vorstellung der Forscher, sowie Beschreibung und grobe Zielsetzung des Forschungsprojektes zu *beruflicher Identität und gesellschaftlicher Wahrnehmung des Busfahrers unter besonderer Berücksichtigung von Barrieren und Ressourcen der Arbeitszufriedenheit und assoziierten Gesundheitspotentialen und -risiken* statt. Über die Verwendung der Daten und über die ständige Möglichkeit des Abbruchs der Interviewsi-

tuation ohne Angaben von Gründen samt nichtiger Entstehung von Nachteilen durch eine Teilnahme wurde aufgeklärt. Die Verschwiegenheit der Forscher wurde ebenfalls ausgeführt. Außerdem wurden die Teilnehmer eingehend über die Verwendung der Daten und deren Verwahrung informiert (siehe Anhang informierte Zustimmung). Als Abschluss der Informierung folgte die Bitte zur Unterzeichnung der ‚informierten Einwilligung‘. Eine von den Forschern unterzeichnete Version wurde jedem Teilnehmer ausgehändigt. Zwei Aufnahmegeräte wurden auf dem Tisch platziert. Alle Teilnehmer bekamen die Möglichkeit die Forscher im Nachgang zu kontaktieren und wurden ermutigt, dies bei Fragen oder dem Wunsch der Informationsergänzung zu tun.

Interviewführung

Die Teilnehmer wurden gebeten immer nur einzeln zu sprechen und auch andere Meinungen zuzulassen. Der Prozess der Meinungsbildung war in den Interviews ein erwünschter Aspekt. Sie wurden dahingehend aufgeklärt, dass es keine richtigen oder falschen Aussagen gibt, sondern, dass es im Interview um das Erfassen ihrer persönlichen, subjektiven Wahrnehmung geht. Die Interviewleitung hielt unter Zuhilfenahme des Leitfadens und mit offenen Fragestellungen den Gesprächsfluss in Gang. Mit geschlossenen Fragen wurden punktuelle Verständnislücken geschlossen. Die Teilnehmer hatten genügend Freiraum ihre Informationen ausführlich wiederzugeben. Neue Informationsbereiche wurden vertieft, zu weit vom Thema abweichende Themengebiete eingeschränkt und zum eigentlichen Themenkomplex zurückgelenkt. Die Interviewleitung hielt sich bewusst eine wertfreie und offene Haltung gegenüber den interviewten Teilnehmern vor.

Die Einzel- wie auch Gruppeninterviews folgten demselben Vorgehen. Vorteil der Gruppenintervention war die gruppendedynamische Erörterung der Themen und Aufschluss neuer Gesichtspunkte durch Diskussionen. Für und Wider eines Standpunktes wurden debattiert und führten zu einer größeren Vielfalt, als es in Einzelinterviews möglich wäre. Im Einzelgespräch ließen sich Äußerungen dagegen tiefergehend erörtern.

Die Interviewsituationen wirkten auf die Forscher angenehm, entspannt und die Teilnehmer größtenteils auskunftsfreudig und neugierig. Auch heikel anmutende Themen wurden ohne Hemmungen und in ausführlichem Maße freimütig geschildert. Die Interviews konnten wie geplant durchgeführt werden.

Interviewteilnehmer

Folgend sind, in Tabelle 5, die involvierten Interviewteilnehmer samt Interviewzuordnung, Geschlecht, Alter und Berufserfahrung in Jahren einzusehen. Ebenfalls tabellarisch inkludiert ist die individuelle Einschätzung der AZ auf einer Skala von 1-10, wobei 10 den höchsten Wert der AZ beschreibt.

Tabelle 5: Übersicht der Interviewteilnehmer

Pseudonym	Geschlecht	Alter	Berufserfahrung	AZ
Einzelinterviews				
Jürgen	M	47	5-15 Jahre	8 v. 10
Ella	W	43	5-15 Jahre	5 v. 10
Alex	M	25	1-5 Jahre	7 v. 10
Matthias	M	47	Über 20 Jahre	3 v. 10
Hans	M	53	Über 20 Jahre	9 v. 10
Fokusgruppeninterview (FG) 1				
Stefan	M	55	Über 20 Jahre	9 v. 10
Andreas	M	41	1-5 Jahre	8 v. 10
Sergei	M	53	Über 20 Jahre	8 v. 10
Manfred	M	57	Über 20 Jahre	9 v. 10
FG 2				
Ernst	M	60	Über 20 Jahre	6 v. 10
Erkan	M	29	1-5 Jahre	7 v. 10
Ines	W	46	Über 20 Jahre	8 v. 10
Claudia	W	45	16-20 Jahre	8 v. 10
FG 3				
Werner	M	63	16-20 Jahre	6 v. 10
Harald	M	52	Über 20 Jahre	8 v. 10
FG 4				
Rüdiger	M	50	16-20 Jahre	4 v. 10
Karsten	M	38	5-15 Jahre	5 v. 10
Edwin	M	62	Über 20 Jahre	4 v. 10
FG 5				
Elmir	M	34	1-5 Jahre	9 v. 10
Serhat	M	34	5-15 Jahre	9 v. 10
FG 6				
Horst	M	58	Über 20 Jahre	8 v. 10
Peter	M	61	Über 20 Jahre	3 v. 10
FG 7				
Hatice	W	58	5-15 Jahre	6 v. 10

Dieter	M	62	5-15 Jahre	4 v. 10
Cem	M	50	/	5 v. 10
Eugen	M	41	5-15 Jahre	6 v. 10
Paul	M	51	16-20 Jahre	3 v. 10
David	M	52	Über 20 Jahre	3 v. 10
FG 8				
Maximos	M	44	1-5 Jahre	6 v. 10
Leandro	M	42	1-5 Jahre	8 v. 10
FG 9				
Gisela	W	49	5-15 Jahre	4 v. 10
Selmir	M	45	1-5 Jahre	5 v. 10
Theos	M	49	16-20 Jahre	4 v. 10
FG 10				
Ralf	M	52	1-5 Jahre	9 v. 10
Anton	M	48	16-20 Jahre	9 v. 10
Hannes	M	52	16-20 Jahre	8 v. 10
Klaus	M	36	1-5 Jahre	3 v. 10
Silke	W	46	16-20 Jahre	6 v. 10
Heike	W	51	16-20 Jahre	4 v. 10
Markus	M	59	Über 20 Jahre	5 v. 10

5.1.7 Datenaufbereitung

Alle Tonaufnahmen wurden vollständig in deutscher Sprache transkribiert. Nonverbale Kommunikation wurde nicht in die Datenaufbereitung aufgenommen. Dialektale Färbungen, wie auch Füllworte (wie äh, ehm usw.), wurden aus Gründen der besseren Lesbarkeit geglättet. Zudem wurde, auf die Ausführung von Silbenwiederholungen verzichtet (Kuckartz, 2007). Die Regeln zur Transkription folgen den Vorgaben von Hoffmann-Riem (1984) (siehe Abbildung 6).

Zeichen	Bedeutung
..	kurze Pause
...	mittlere Pause
....	lange Pause
.....	auslassen
/eh/	Planungspause
/ehm/	
((Ereignis))	nicht-sprachliche Handlungen, z.B. ((Schweigen))((zeigt auf ein Bild))
((lachend))	Begleiterscheinungen des Sprechens (die Charakterisierung steht vor den entsprechenden Stellen)
((verärgert))	
((erregt))	
sicher	auffällige Betonung, auch Lautstärke
()	unverständlich
(so schrecklich?)	nicht genau verständlich, vermuteter Wortlaut

Abbildung 6: Transkription nach Hoffmann-Riem (1984) in Kuckartz, 2007, S. 47

5.1.8 Datenauswertung

Die Daten wurden unter dem Bestreben der Beantwortung der Forschungsfragen 1-3 ausgewertet. Hinsichtlich dessen wurden alle Kernaspekte (Einstellungen, Annahmen und allgemeine Angaben) der Busfahrer kategorisiert und anschließend in Beziehung mit AZ betrachtet. Für diese Erkenntnisgewinnung wurde das gesamte Datenmaterial in ein induktiv konstruiertes Kategoriensystem geclustert. Die Grundstrukturierung des Kategoriensystems wurde von Hammer, Bradaran und Bugge, im bereits erwähnte kooperativen Forschungsprojekt, entwickelt. Für die freundliche Gestellung des Kategoriensystems für die Weiterverarbeitung in der vorliegenden Arbeit sei herzlich gedankt. Die Struktur wurde, durch nacheinander hinzugefügte Textabschnitte, angereichert. Nach fertiger Einordnung aller einzelnen Textbausteine in das Kategoriensystem, wurden die Textinhalte so systematisch reduziert, dass die Kernaussagen erhalten blieben und eine übersichtliche Ergebnisdarstellung möglich war. Eine Rückprüfung schloss den Prozess der Kategorisierung ab. Die Inhaltsanalyse richtete sich nach den Vorgaben der strukturierenden und zusammenfassenden, qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (1991; 2016).

Kategorisierung und Kodierung

Die Kodierung der Textinhalte folgte dem Vorgehen Mayrings (1991; 2016) in Form seines induktiven Vorgehens der strukturierenden Inhaltsanalyse. Als ersten Schritt wurden anhand von theoretischen Vorüberlegungen über Aspekte des Busfahrerberufes mögliche Strukturierungsdimensionen festgelegt, um im Anschluss ein Kategoriensystem rudimentär aufzubauen. Jede Kategorie wurde durch Ankerbeispiele aus den Interviewtranskripten und definierten Kodierregeln definiert. Danach wurden alle Transkripte gelesen und in Form von Analyseeinheiten passenden Themen des Kategoriensystems zugeordnet. Sofern keine passende Kategorie zu finden war, wurde eine neue Kategorie gebildet. Das Kategoriensystem wurde

so während dieser Arbeit immer weiter den Transkriptinhalten angepasst. Nach der ersten Fertigstellung des Kategoriensystems wurden alle Analyseeinheiten der einzelnen Kategorien noch einmal auf ihre Richtigkeit überprüft. Aufgrund des sich im Prozess entwickelnden Kategoriensystems kam es vor, dass eingeordnete Analyseeinheiten zu einer nun besser passenden Kategorie umgebettet wurden. Danach wurden die Ergebnisse in Form des freien Codierens aufbereitet. Die Analyseeinheiten der Kategorien wurden zusammengefasst, reduziert und paraphrasiert (Mayring, 2016). Hierbei wurde die in der Analyseeinheit befindliche Information nicht verändert. Dieses Vorgehen gründet in ein besseres Verständnis der gemeinschaftlichen Aussage der Textstellen (Glaser & Strauss, 1998) und der Hierarchie (Kelle & Kluge, 2010). Folgend sind zwei Beispiele der Kategorisierung und Kodierung (siehe Tabelle 6 und 7).

Tabelle 6: Beispiel 1 zur Kategorisierung und Kodierung

Zitat	LEANDRO: <i>„8,56 Stunden, aber du kriegst nur 5,34 bezahlt. Da fragst du dich auch. Du bist neun Stunden hier gewesen, ey, was soll das?“</i>
Reduktion	Lange Zeiten im Arbeitskontext werden teils nicht vergütet
Generalisierung	Schlechtes Verhältnis zwischen Gehalt und langen Arbeitszeiten
Hauptkategorie	Struktur/Organisation
Subkategorie1	Gehalt (Merkmal)
Subkategorie2	Gerechtigkeit/Vergleiche (Dimension)
Ausprägung	negativ

Tabelle 7: Beispiel 2 zur Kategorisierung und Kodierung

Zitat	KARSTEN: <i>„Unter dem Motto, wenn man dann schon mit dem Bus um die Ecke kommt und da steht einer, und die merken, du kommst mal mit dem Bus, schafft der das. Und man souverän mit einem Arm dann da den Bus um die Kurve drückt. Und so ist das. Eben halt der König der Straße zu sein.“</i>
Reduktion	Stolz ein großes Fahrzeug zu steuern
Generalisierung	Berufsstolz
Hauptkategorie	Identität
Subkategorie1	Stolz (Merkmal)
Ausprägung	positiv

Kategoriensystem

Die Inhaltsanalyse fand mit der Computersoftware MAX.QDA 11 für qualitative- und Mixed-Methods-Forschung statt. Über Max.QDA konnte eine systematische Bearbeitung der Transkripte ermöglicht werden. Die Textinhalte wurden im Zuge dieser Arbeit:

- codiert (Textstellen wurden in Bezug auf die jeweilige Bedeutung einem Code zugeordnet)
- Synapsen zugeordnet (Textpassagen gleicher Bedeutung wurden in Zusammenhang gebracht)
- In einen Codebaum eingeordnet (Codes wurden dieser hierarchischen Struktur zugeordnet)

Des Weiteren wurden Planungsnotizen und Memos während der Kategorisierung verwendet. Nach Fertigstellung der gesamten Inhaltsanalyse aller Texte lag das fertige Kategoriensystem mit 3.059 Codes in 10 Hauptkategorien vor, die sich jeweils in 49 Subkategorien 1. Ordnung, 97 Subkategorien 2. Ordnung, 66 Subkategorien 3. Ordnung und 10 Subkategorien 4. Ordnung aufteilten. In Abbildung 7 wird ein Überblick über die Haupt- und Nebenkategorien 1.Ordnung gegeben. Alle Kernvariablen können in Tabelle 8 eingesehen werden.

Insgesamt entstanden 3.059 Codes, aufgeteilt in 222 Kategorien. Es kam vor, dass Analyseinheiten nicht ausschließlich einer Kategorie zugordnet wurden.

▼	Arbeitsinhalte	0
	Beschreibung Berufsbild	18
	> Anspruch/Anforderungen	33
	> Aufgaben	211
▼	Voraussetzungen	0
	> betriebliche Voraussetzungen	86
	> Persönliche Voraussetzungen	76
▼	Soziales	0
	> Gesellschaft	51
	> "Unternehmenskultur"	21
	> Andere Verkehrsteilnehmer	17
	> Polizei	14
	> Fahrgäste	432
	> Vorgesetzte	158
	> Kollegen	136
▼	Identität	0
	> Stolz	7
	> Definition Busfahrer	21
	> Rollen/Rollenklarheit	21
	> Gruppenidentität	19
	> Identifizierung mit Beruf	19
	> Identifizierung mit Arbeitgeber	14
▼	Autonomie	0
	> Gestaltungsmöglichkeiten	22
	> Entscheidungsspielräume	30
	> Mitbestimmung	38
	> Verantwortung	66
▼	Perspektiven	0
	> Entwicklungsmöglichkeiten	29
	> Sicherheit	45
	> Perspektivwünsche aus Mangel heraus	155
▼	persönlich	0
	> ignoriert werden	8
	> Sinn und Bedeutung der Arbeit	14
	> Traumberuf	21
	> Soziale Situation	29
	> Sorgen	29
	> Selbstbild	132
▼	Gesundheit & Wohlbefinden	0
	> Krankmeldungen	20
	> psychische Dimensionen	97
	> physische Dimensionen	178
▼	Veränderungen (Retrospektiv)	0
	> Verkehr	7
	> Arbeitsdichte	3
	> Arbeitszeiten	22
	> Berufsentwicklung	8
	> Fahrgastentwicklung - Verhalten	29
	> Gehalt	8
	> Konzern	24
	> Busfahrer	18

Abbildung 7: Hauptkategorien mit Subkategorien erster Ordnung

Folgend sollen die Hauptkategorien vorgestellt und beschrieben werden.

Hauptkategorie: „Struktur und Organisation“

Alle Aussagen zu strukturellen Abläufen und Prozessen, Vertraglichem und übergeordneten Gesetzmäßigkeiten sowie Aussagen, die im Kern die Organisation betrafen, wurden in diese Kategorie inkludiert.

Hauptkategorie „Arbeitsinhalte“

Aussagen über die Arbeit des Busfahrers, seine Inhalte betreffend, wurden in diese Kategorie eingeordnet. Dazu zählen beschreibende Aussagen zum Berufsbild, zu Anforderungen, die dieser Beruf mit sich bringt und allgemeine Aufgaben des Busfahrers.

Hauptkategorie „Voraussetzungen“

Diese Hauptkategorie definiert sich durch personenbezogene Faktoren sowie Faktoren des technischen Systems. Inhalte über Fähigkeiten, Fertigkeiten, Ausbildung, betriebliche (personenbezogene) Voraussetzungen, die der Beruf mit sich bringt sowie Gegebenheiten der Infrastruktur und Busausstattung die als Voraussetzung begriffen werden, sind inkludiert.

Hauptkategorie „Soziales“

Diese Kategorie beinhaltet Aussagen zu sozialen Interaktionen der Vorgesetzten und Mitarbeiter, Dimensionen der Unternehmenskultur, Interaktionen mit anderen Verkehrsteilnehmern und Fahrgästen sowie das persönliche Umfeld.

Hauptkategorie „Identität“

Aussagen zur subjektiven Definition des Berufsbildes des Busfahrers, der Rollenwahrnehmung in diesem Berufskontext sowie Berufsidentifizierung mit Aussagen zum Berufsstolz, Rollenklarheit und Identifizierung mit dem Beruf, dem Arbeitgeber und als Berufsgruppe, waren Teil dieser Kategorie.

Hauptkategorie „Autonomie“

Wie ausgeprägt sich autonome Entscheidungs- und Gestaltungsspielräume in diesem Berufsfeld zeigen, aber auch die mit Autonomie einhergehende Verantwortung und die daraus drohende Tragweite für den Fahrer, wurde in dieser Kategorie aufgeschlüsselt.

Hauptkategorie „Perspektiven“

Verbesserungsvorschläge, Wünsche hinsichtlich der Entwicklungsmöglichkeiten des Busfahrerberufs, zukunftsorientierte Visionen und gegebene wie auch nicht gegebene Möglichkeiten persönlicher Entwicklung im Berufsbild und Unternehmen, werden aufgezeigt.

Hauptkategorie „Persönlich“

Hauptfokus dieser Kategorie lag auf der Erfassung persönlicher Betrachtungsweisen, Wahrnehmungen und Meinungen zu beispielsweise der Berufswahl und Einschätzung der gesellschaftlichen Stellung, Sorgen sowie persönliche soziale Situationen.

Hauptkategorie „Gesundheit und Wohlbefinden“

Aspekte der Gesundheit wurden in allgemein anmutende Thematiken wie Verhalten im Krankheitsfall, sowie Beschwerden des physischen und psychischen Formenkreis unterteilt.

Hauptkategorie „Veränderungen (Retrospektiv)“

Retrospektive Daten ermöglichen eine allumfassende Systemabbildung. In diese Kategorie wurden daher all jene Aussagen mit historischem Kontext geclustert. Aus historischen Angaben können Ableitungen auf heutige Gegebenheiten getroffen und ein tiefergehendes Verständnis zu Meinungsbildungen der Involvierten aufgebaut werden.

5.1.9 Datenaufbereitung und Darstellungsform der Ergebnisse

Von Interesse hinsichtlich einer Systemabbildung sind alle einflussnehmenden Kernvariablen aller Kategorien. Hierbei ist wichtig zu beachten, dass nicht nur Äußerungen zur Zufriedenheit von Interesse sind. Identifizierte Variablen werden von den Probanden in Zusammenhänge gebracht, die ebenfalls über theoretische Sättigung allgemeingültig abgeleitet werden können. Über diese Variablenzusammenhänge werden Beziehungen zu AZ aufgedeckt. In einer Systemabbildung mit ihren Einflussfaktoren auf die AZ, können diese Faktoren mit ihren negativen oder positiven Wirkungen und Wechselwirkungen dargestellt werden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit und Struktur sowie der Nachvollziehbarkeit, werden die Kernvariablen in den Ebenen des STM dargestellt. Im Anschluss an die Präsentation der Kernvariablen in Kapitel 5.2, folgt die Abbildung des gesamten Systems über Causal-Loop-Modelle in Kapitel 5.3.

5.2 Ergebnis Teil 1: qualitative Analyse

Zu Forschungsfrage 1: Welche Aspekte der AZ lassen sich im Beruf der Busfahrer identifizieren?

Im Folgenden wird anhand der Tabelle 8 das Kategoriensystem mit allen identifizierten Faktoren (bzw. Kernvariablen) der AZ aufgezeigt. Anhand der Ladung kann ein negativer oder positiver Einfluss des jeweiligen Faktors auf die AZ nachvollzogen werden. Bei neutral bewerteten Faktoren wird kein Einfluss auf die AZ vermutet.

Die Faktoren bzw. Kernvariablen stellen jeweils eine kollektive Bedeutung, die auf den gesamten Berufszweig der Busfahrer Anwendung finden kann. Ankerzitate sollen die direkte Perspektive der Busfahrer erschließen und zur Verständniserleichterung dienen. Hierbei sei

zu beachten, dass von einer jeweils großen Anzahl möglicher Zitate eines als Beispiel dienend ausgesucht wurde. Die Einclusterung in die jeweiligen Teilsysteme des soziotechnischen Systems erfolgt über die Spalte „Zugehörigkeit“ (siehe Tabelle 8). Aufgrund der Komplexität des Systems und der Vielschichtigkeit mancher Aussagen, ist eine harte Abgrenzung in die Teilsysteme des STM nicht möglich. In Falle einer mehrschichtigen Einordnungsmöglichkeit wurden alle passenden Teilsysteme aufgeführt, wobei das Erstgenannte eine Favorisierung erfuh.

Tabelle 8: Auflistung aller Kategorien samt Kernaussage und Ankerbeispiel

Bezeichnung	Ladung	Kernaussage	Zugehörigkeit	Ankerbeispiel
Struktur/ Organisation- Vertragliches- Arbeitsverträge	Neutral bis Negativ	Festverträge erst nach Ablauf einer Zweijahresbefristung. Einerseits wird dies als Unsicherheitsfaktor wahrgenommen, andererseits wird die anfängliche Befristung als „normal“ anerkannt	Rahmenbedingung	ERKAN (45): Festverträge zum Beispiel jetzt, früher war das ein halbes Jahr oder drei Monate. Jetzt dauert es ein Jahr und dann wird es noch mal ein Jahr verlängert, auf zwei Jahre insgesamt.
Struktur/ Organisation- Vertragliches- Unterschiedlichkeit der Arbeitsverträge	Negativ	Unterschiedlichkeit der Vertragsgestaltungen innerhalb eines Fahrerstabs (Springer, Verfüger, Planfahrer etc.) führen zu Ungerechtigkeitsgefühlen innerhalb der Teams.	Rahmenbedingung	MAXIMOS (449): Wie gesagt, wenn der Kollege jetzt nach (..) fährt, weil es nicht ein Dienst ist, kann er die Stunde aufschreiben, die er von hier losfährt und zurückfährt. Ich als Springer bin dazu verpflichtet zu fahren. Weil ich Springer bin. Das werde ich nicht bezahlt bekommen. Das hat man mir gesagt.
Struktur/ Organisation- Vertragliches- Ausschreibungen	Negativ	Die Ausschreibungsverfahren führen zu permanentem Unsicherheitsgefühl hinsichtlich der Arbeitsplatzsicherheit, Negativeauswirkung auf Verdienstmöglichkeiten aufgrund von Sparmaßnahmen in der Wettbewerbssituation	Rahmenbedingung	LEANDRO (382): Vom Tarifvertrag 5 gab es 5 Plus und die Fünfer wurden alle nicht übernommen. Die wurden alle nach Hause geschickt. Einfach wieder eine Geldfrage.
Struktur/ Organisation- Gehalt- Bewertung- angemessen	Positiv	Kein Interviewter empfindet sein Gehalt als angemessen.	Rahmenbedingung	

Struktur/ Organisation- Gehalt- Bewertung- zu gering	Negativ	Das Gehalt wird als zu gering in Anbetracht der Zeitumfänge und der als hoch eingestuften Verantwortung beurteilt. Dies wird vor allem in Vergleichen zu anderen Berufsbildern deutlich.	Rahmenbedingung	Ella (74): Mhm (verneinend). Weil, wie gesagt, das kann ich nicht verstehen, warum eine Busfahrer verdient weniger als eine Pflegedienst. Oder wie eine Verkäufer. MATTHIAS (39): Gut, ich bin jetzt bei der höchsten Gehaltsstufe drin, das sind 15 Euro in der Stunde. Meine Frau ist Reinigungskraft in/ Die hat das gleiche Geld. Wissen Sie, was ich meine. Das ist kein Verhältnis mehr, die Verantwortung und alles.
Struktur/ Organisation- Gehalt- Bewertung- zu hoch	Neutral	Kein Interviewter empfindet sein Einkommen als zu hoch	Rahmenbedingung	
Struktur/ Organisation- Gehalt- Bewertung- teils teils	Neutral	Hinnahme eines geringeren Gehalts als Sicherung des Arbeitsplatzes in Hinblick auf die immer wieder kehrenden Ausschreibungssituationen – Resignation wird deutlich	Rahmenbedingung Internes System	RÜDIGER (254) Ich habe jetzt einen Stundenlohn von 13 Euro, der TVM müsste mir jetzt aber einen Stundenlohn von 18 Euro geben. Sage ich, boa, geil. Aber mit diesem Aspekt braucht die Firma, braucht die an gar keiner Ausschreibung teilnehmen.
Struktur/ Organisation- Gehalt- Bewertung- negativ, Vorausgaben	Negativ	Die hohe private Vorinvestition des Führerscheins wird in Hinblick auf ein folgendes geringes Gehalt als ungerechtfertigt erfasst.	Rahmenbedingung	MARKUS (1186): weil jeder sagt: Ich zahle hier das Schweinegeld, bis ich den Führerschein habe. Und dann kriege ich nichts dafür.
Struktur/ Organisation- Gehalt- Au-	Negativ	Das geringe Gehalt zieht Spott der Gesellschaft auf sich. Die hohe (vom Busfahrer erlebte) Wertigkeit kann darüber nicht	Rahmenbedingung Externes Sys-	MATTHIAS (41): Man muss sich öfters auch noch auslachen lassen, wenn ich öfter mal meine Späße mache. Die Leute, mit denen ich so darüber rede, die sagen, für das Geld

ßenwirkung		bekräftigt werden und bestätigt die Gesellschaft in der empfundenen Geringschätzung des Berufsbildes Busfahrer.	tem	machst du das, spinnst Du?
Struktur/ Organisation- Gehalt- Zusatzleistungen- negativ	Negativ	Im Vergleich mit ähnlichen Berufsbildern scheinen für Busfahrer weniger Zusatzleistungen zu bestehen.	Rahmenbedingung	STEFAN (35): Ja, Eisenbahner zweiter Klasse. So kommt das eben vielen vor. Weil, die Eisenbahn hat bestimmte Dinge, die haben Freifahrten, die sie nutzen können. Teilweise wird das auch steuerlich bedacht bei denen. Und dann haben sie den Demografie-Tarifvertrag, wo man dann, wenn bei einem der Arbeitsplatz nicht mehr existiert, dass man so eventuell weitergebildet wird und woanders untergebracht wird. Und das sind die Sachen, die zählen alle nicht für uns.
Struktur/ Organisation- Gehalt- Zusatzleistungen- positiv	Positiv	Tarifvertragssituation und damit einhergehende Leistungen wie Weihnachtsgeld und Urlaubsgeld werden als positiv erfasst	Rahmenbedingung	PETER (276): Richtig. Man ist an Tarifverträgen angebunden. Wir haben da unser Weihnachtsgeld, wir haben da unser Urlaubsgeld. Sieht ja teilweise draußen auch nicht gerade rosig aus. Oder?
Struktur/ Organisation- Gehalt- Gerechtigkeit/ Vergleiche- Vergleich andere Berufsgruppe	Negativ	Die hohe Verantwortung des Fahrers für die Passagiere wird gerne mit der eines Piloten verglichen. Der massive Unterschied in Ansehen und Gehalt bei ähnlich begriffener Tätigkeit wird negativ /als unfair bewertet.	Rahmenbedingung	HANS (109): Wenn ich schaue, ein Pilot, der hat seine 10.000 € im Monat. Der hat 150 Leute hinter sich sitzen, einmal am Tag, wenn der zum Beispiel nach Amerika fliegt. Das ist ja lächerlich. Die haben bei einer Tour 150 Leute.
Struktur/ Organisation- Gehalt- Gerechtigkeit/ Vergleiche- Vergleich Tarif-	Negativ	Unterschiedliche Tarifverträge im gleichen Unternehmen schaffen das Gefühl einer Zweiklassengesellschaft, Gefühle der unfairen Behandlung und Untervor-	Rahmenbedingung	LEANDRO (338): Hier sieht man schon. Das ist BVO-Tarif, die fahren 10,10 Stunden, wie wir auch. Aber wir kriegen 8,33 für die gleiche Arbeit wie die von 9,10 Stunden. Und ich habe jetzt letztens, am Sonntag hatten wir diese Be-

gruppen

teilung

triebsversammlung, habe ich auch noch zu einer gesagt: Ich komme nicht auf meine Stunden, ich mach Minus. Ich mach Minus. Da sagt sie: Das kann ich nicht sagen, weil wir kriegen ja sowieso mehr. Und genauso sieht das aus. Die verdienen immer mehr.

Struktur/ Organisation- Leitung/ Ansprech-partner- Führungs-/ Organisations-strukturen

Negativ

Die Führungsstrukturen zeichnen sich durch ein hohes Maß an Fluktuation aus. Daraus folgt: Führungspersonen sind den Fahrern nicht mehr bekannt. Kontaktaufnahme zu Führungspersonen gestaltet sich schwieriger.

Höherer Prozessaufwand

Externes System

Rahmenbedingung

STEFAN (87): Deswegen haben wir auch alle Zettel bekommen, mit welchem Problem wir zu wem gehen sollen. Es gibt ja einige Probleme, mit denen hat Herr (..) nichts zu tun. Da ist der Ansprechpartner direkt die Leitstelle.

INES (104): Oder wenn es größere Probleme gibt, sage ich mal, mit Teamleitern, mit Fahrdienstleitern, mit Personen, die uns im Prinzip sagen, was wir zu tun haben, dann möchte man ja vielleicht gerne mal eine Stelle weiter gehen, um mal irgendwas zu klären. Auch schwierig geworden.

Struktur/ Organisation- Leitung/ Ansprechpartner- Zentralisierung

Negativ

Zentralisation (in teilweise weit entfernte Gebiete) der Disposition und Fahrdienstleiter schaffen Verlustgefühle

Es resultieren: höherer Zeitaufwand zur Kontaktaufnahme, ausschließlich indirekte Kommunikation über Telefon und Erschwerung bei Problemlösungsbedürfnissen

Externes System

Rahmenbedingung

ERNST (86): Das liegt aber auch mehr an der Umstrukturierung. Früher hatten wir überall die Fahrdienstleitung in den dementsprechenden Betrieben sitzen. Und jetzt durch Geschäftsführer/ durch die Optimierung ist es eben so, dass es jetzt ziemlich zentralisiert ist

EDWIN (150): Das ist durch die Zentralisierung, und was ja immer schlimmer wird, ist, dass alles für uns weiter weg ist, wir können nicht mehr so, wir sind auf uns selbst gestellt und müssen eben sehen, dass wir damit klarkommen. Was ja auch eine Belastung ist. Ist ja so.

Struktur/ Organisation- Strukturen der Kommunikation-Kommunikationsmöglichkeiten Leitung	Negativ	Durch Zentralisation sind Zuständigkeiten unklarer / evtl. mehrschichtiger geworden – Kontaktaufnahmen benötigen mehr Zeit.	Rahmenbedingung	STEFAN (89): Leitstelle ist nicht eine Telefonnummer, sondern das sind dann auch wieder verschiedene Anforderungsgebiete. Wenn man das Problem hat, wählt man diese Nummer, hat man dieses Problem diese Nummer. Und dann haben wir alle so einen Zettel bekommen, wo dann draufsteht, welches Problem habe ich denn? Ja, den muss ich jetzt anrufen.
Struktur/ Organisation- Strukturen der Kommunikation- Informationsfluss	Negativ	Busfahrer fühlen sich teilweise nicht informiert und zu unwichtig, als dass Feedback und Information der Vorgesetzten-ebene angezeigt wären.	Externes System Rahmenbedingung	ANDREAS (81): Weil, es ändert sich bei uns ganz viel. Und die Fahrer stehen unten dann halt da und kriegen ganz viele Informationen nicht so mit, wie sie sie mitbekommen sollten. Gerade was so die Führungshierarchie betrifft usw. STEFAN (416): Was oftmals fehlt, ist dieses Feedback, warum was nicht umgesetzt wird. Das verstehen dann viele Kollegen nicht. Und das muss eigentlich so kommen.
Struktur/ Organisation- Strukturen der Kommunikation-Kommunikationsmöglichkeit Kollegen	Neutral bis Negativ	Kommunikationsmöglichkeiten der Busfahrer durch Strukturveränderungen und Weisungen scheinen deutlich abgenommen zu haben. Gruppenzugehörigkeitsgefühle und Zusammenhalt scheinen negativ davon beeinflusst. Versammlungen, Teambesprechungen etc. scheinen dem noch entgegenzustehen.	Externes System Rahmenbedingungen	MANFRED (102): Und die Kommunikation wurde auf ein Minimum geschrumpft. Wenn man das nicht persönlich irgendwie nachhakt oder das selber macht, haben wir nicht mehr viel Kontakt. Und das finde ich auch sehr schade, muss ich sagen.
Struktur/ Organisation- Gesetze/ Regeln/ Politik- Ver-	Negativ	Verantwortlich wird die Politik hinsichtlich der Ausschreibungssituation mit den Folgen der Sparmaßnahmen und Unsicherheitsaspekten, sowie den zu unspezifisch	Externes System Rahmenbe-	ERNST (796): Und da spielt es keine Rolle, dass das Gesetz, die Europäische Verordnung über die Ruhezeiten für Busfahrer, die ist gemacht worden für Lkw-Fahrer, die auf der Autobahn sind, die ihren Lkw abstellen und sich dann in die

antwortlichkeiten		gesetzten Vorgaben der Ruhezeiten für Busfahrer gesehen. Die Ruhezeiten beinhalten keine Heimfahrtzeiten und bieten so dem Fahrer oft nicht die entsprechende Regenerationszeit zwischen Diensten.	dingungen	Koje schmeißen. Die haben kein Nachhauseweg und gar nichts.
Struktur/ Organisation- Gesetze/ Regeln/ Politik- Vertragliche Regeln/ Vorgaben	Negativ	Pausenzeiten zwischen Fahrten bei bereits verspäteter Ankunft werden, aus dem Wunsch heraus pünktlich zu starten und Stress aufgrund des straffen Zeitplans zu reduzieren, des Öfteren verkürzt. Verbote sich während Standzeiten zusammenzustellen schmälern das Zusammengehörigkeitsgefühl.	Rahmenbedingung	PETER (839): Ja, ist untersagt worden auszusteigen und zusammenzustehen. HORST: Androhung von arbeitsrechtlichen Schritten
Struktur/ Organisation- Gesetze/ Regeln/ Politik- Sparzwänge	Negativ	Sparzwänge aufgrund fortwährender Ausschreibungssituationen führen zu Stellenabbau	Rahmenbedingung	ANDREAS (85): Andersrum ist es so, man streicht dann die Stellen, ein Problem, das jeder Konzern irgendwo hat, wo sie Geld sparen. Und dann versucht man, irgendwie die Arbeiten abzugeben. Und stellt dann wieder fest, hm, Scheiße, ist doch nicht so gut gelaufen.
Struktur/ Organisation- Organisationale Abläufe- Ausbildung	Neutral	Neueinsteiger scheinen eine weniger lange Ausbildung und Begleitung zu erfahren als früher. Dies scheint sich in Wissenslücken zu Beginn der Tätigkeit auszudrücken.	Externes System Rahmenbedingung	ANDREAS (287): Was ich negativ ansetze, ist zum Beispiel, dass man halt den Führerschein heutzutage mit dieser Berufskraftfahrerqualifikation machen kann, innerhalb von einem halben Jahr macht man halt einen Busführerschein, dann macht man die (unv._01:11:08)-Qualifikation dazu, ein halbes Jahr und dann macht man ein Praktikum zwischendurch, dass es ein bisschen schneller geht. Die Leute werden draufgesetzt und das merkt man. Das merkt man,

Struktur/ Organisation- Organisationale Abläufe- Führungswechsel	Negativ	Ein hohes Maß an Fluktuation in der Führungsebene scheint zu schnell wechseln und redundanten Unternehmensstrategien geführt zu haben. Investierte Bemühungen der Fahrer wurden durch Nichterfüllung versprochener Verbesserungen, des Öfteren enttäuscht.	Externes System	weil die wirklich nicht wissen, was los.
Struktur/ Organisation- Organisationale Abläufe- Einarbeitung	Negativ	Strecken werden weniger oft und in geringerer Anzahl durch einen hierzu ausgebildeten Anleiter gezeigt und trainiert.	Externes System Rahmenbedingung	INES (126): Ich finde, damals – bei mir war es zumindest so – ich habe sechs Wochen lang einen Einweiser gehabt, der hat mir alle Linie gezeigt am Stück. Wunderbar. Wenn du jetzt teilweise neue Kollegen, die kennen gerade mal die drei Stadtlinien, wenn überhaupt, und das war's. Und müssen dann alleine los
Struktur/ Organisation- Organisationale Abläufe- Stellenbesetzung	Negativ	Fortschreitende Berentungen und Mangel an Interessenten auf dem Arbeitsmarkt, in Verbindung mit den als ungünstig eingeschätzten Rahmenbedingungen, besorgen die Fahrer hinsichtlich der Berufszukunft	Rahmenbedingung	KARSTEN (262): jetzt hat der da dieses neue Herzstück (Ausschreibung), was uns ja am Herzen liegt, gewonnen, muss jetzt aber 50 neue Busse kaufen und 60 Fahrer finden. 60 Fahrer auf dem Markt. Sie müssen also mit dem, was wir gesagt haben, jetzt 60 Leute überzeugen, Busfahrer zu werden. Und das in der heutigen Zeit. Zu sagen, du musst flexibel sein, du musst bereit sein, Schichtarbeit, du musst bereit sein, am Wochenende zu fahren. Du musst eine Ortskenntnis haben bis sonst wohin.

Struktur/ Organisation- Organisationale Abläufe- unökonomische Bürokratie	Neutral	Bürokratische Vorgänge beanspruchen Zeit – und werden teilweise als unnötig aufwendig beschrieben.	Rahmenbedingung	LEANDRO: Nein, aber die Zeit, dieses Formular jetzt wieder auszufüllen und das abzugeben, darauf zu warten, die macht sich keiner.
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Minusstunden	Positiv/ Negativ	Auch bei planungsbegründbaren Minusstunden wird das Gehalt ohne Kürzung ausgezahlt, was größtenteils positiv begriffen wird. Trotz hohen zeitlichen Umfängen im Arbeitskontext durch Standzeiten zwischen Fahrten werden Zielzeiten nicht erreicht. Minusstunden sind die Folge, was ausschließlich und massiv negative Betrachtung findet	Rahmenbedingung	MAXIMOS (339): So, stopp. Das muss ich dazusagen, aber das ist dann wieder ein Pluspunkt, wenn du Minusstunden hast, kriegst du aber dasselbe Geld. Verstehst du? Das heißt, du wirst nicht dafür bestraft. Du wirst dafür belohnt. LEANDRO (719): Ja. Die sehen ja nur diese 5,34 Stunden, die bei denen sind. Die werden angerechnet. Aber ob du acht Stunden wirklich da gearbeitet hast, das interessiert ja keinen. Und das ist ärgerlich. Das ist einfach ärgerlich.
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Überstunden	Eher Negativ	Die Ungleichverteilung von Fahrten führen zu Über- bzw. Unterversorgung der Fahrer. Außer dem Aspekt der Mehrverdienstmöglichkeit durch Mehrarbeit wird diese ungleiche Verteilung als negativ bewertet	Rahmenbedingung	ANTON (868): Natürlich wissen sie dann: Okay, wenn ich den anrufe, der springt, dann rufen wir den gleich an. Dann kommt derjenige aber auf massiv Überstunden. So, dann hat der Überstunden, weiß eigentlich gar nicht, was er damit machen soll. Und die nächsten kommen nicht auf ihre Stunden im Monat. Und dann ist das Geheule groß. Ja, dann musst dann mal einen Ersatz machen. Das ist so ein Für und Wider, würde ich sagen.
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Dienstpläne/ Wechselschicht	Negativ	Teils ungünstig gestaltete Wechselschichten bringen negative, physische und psychische Folgen mit sich.	Rahmenbedingung	A (450): Es ist natürlich blöd, wenn als Springer, ich weiß, das totaler Mist ist, wenn du nicht weißt, welchen Dienst du jetzt immer wieder fährst. Und ob du jetzt, was weiß ich, eine Stunde früher aufstehen musst usw. Das ist abso-

ten		<p>Insbesondere als Springer fungierende Fahrer weisen eine sehr knapp bemessene Übersicht über die Arbeitszeiten der nächsten Tage auf und scheinen am häufigsten von ungünstigen Wechselschichten betroffen zu sein.</p>		<p>lut ätzend.</p>
<p>Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Unbezahlte Standzeit</p>	<p>Negativ</p>	<p>Die Bezahlung der Standzeiten zwischen einzelnen Fahrten unterliegt (standortbezogen) heterogener Regelung. Im Allgemeinen werden Standzeiten oft nicht oder nur sehr begrenzt anteilig als Arbeitszeit angesehen. Dies bewirkt ein hohes Maß an verbrachter Zeit im Arbeitskontext bei gleichzeitig gering anteilig bezahlter Zeit.</p> <p>Dieser Umstand wird als einer der Hauptkritikpunkte der Arbeit kommuniziert.</p>	<p>Rahmenbedingung</p>	<p>EUGEN (169): Wir haben teilweise Schichten, die gehen von sechs bis sechs. Und wenn man vorne sich an dem Terminal anmeldet und dann oben sieht: Dienst dauert 200 Stunden, davon bezahlte Arbeitszeit 160 Stunden, dann weiß man, dass man eine Woche umsonst im Betrieb verbracht hat.</p>
<p>Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Kürzung der Pufferzeiten</p>	<p>Negativ</p>	<p>Vom Betrieb immer wieder anberaumte Kürzungen der Pufferzeiten im Streckenverlauf erhöhen das Maß der unter Verspätung gefahrenen Strecken. Zeitdruck und Stress nehmen merkbar zu.</p>	<p>Rahmenbedingung</p>	<p>RÜDIGER (22): Dass wir hier denn, laut Plan, Papier ist ja immer geduldig, 10, 15 Minuten Übergangszeit haben, dass wir die gar nicht mehr haben. Wir fahren dann zum Teil schon wieder mit extremen, zum Teil mit extremen Verspätungen wieder los. Deswegen sagte ich, das kann denn mal vorkommen, dass wir dann wirklich 240 bis 270, also vier, viereinhalb Stunden, bis das dann ausgereizt ist, auf dem Sattel sitzen, ohne dass wir uns mal bewegen. Und das ist schon, das ist schon Hardcore.</p>

Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Disposition	Neutral	<p>Insbesondere erfahrene Fahrer scheinen als Ersatz für Fahrerausfälle herangezogen zu werden.</p> <p>Den Notsituationen der Disposition wird mit Verständnis begegnet</p>	Rahmenbedingung	<p>ERNST (125): Wenn sich Leute jetzt kurzfristig krankmelden, dann die Gefahr ist dann/ die kommen natürlich ins Rotieren dann und tauschen dann, dass möglichst alle Kurse auch besetzt bleiben, dass alle Busse fahren können. Und dann sind aber einige junge Kollegen da, die einige Touren noch gar nicht kennen und dann muss eben getauscht werden. Das ist ein organisatorisches Problem natürlich. Und das fällt aber auf den einzelnen Mitarbeiter zurück. Jetzt gerade die Alten, weil wir alles kennen, wir sind da gefragt natürlich und dann auch dementsprechend gefordert.</p>
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Wege zur Arbeit	Negativ	<p>Die gesetzlich verbindliche Ruhezeit zwischen zwei Arbeitstagen mit aktiven Fahrten kann aufgrund teilweise längerer Heimreisen nicht als Ruhezeit eingehalten werden.</p>	Rahmenbedingung	<p>HARALD (562): Ja, wenn du hier Feierabend hast und wenn du morgens wieder anfangen musst, aber einige haben ja noch einen weiten Weg nach Hause. Und so was wird nun alles gar nicht berücksichtigt, dass man ja auch einen weiteren Weg nach Hause hat.</p>
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Pausen- Pausen/ Verspätungen	Negativ	<p>Die Pausenplanung wird teilweise als zeitlich ungünstig in den Fahrten platziert wahrgenommen. Durch Verspätungen wächst der individuelle Druck Pausen trotz Vorgaben zu verkürzen um den Zeitdruck zu reduzieren. Pausenplanungen finden oft ohne erreichbare sanitäre Anlagen statt und das bei hohen Zeitumfängen im Arbeitskontext durch geteilte Dienste.</p>	Rahmenbedingung	<p>EDWIN (65): Und das ist zum Beispiel ja so Stresspunkt. Ich komme da an, ich weiß genau, ich muss sofort weiter. Ich kann mich nicht mal zwei, drei Minuten erholen, ich muss sofort wieder einladen und ab geht es. Und das geht ja viereinhalb Stunden durch oder bis zu viereinhalb Stunden durch. Wenn man da zum Beispiel diesen Puffer hätte, und wenn es nur fünf Minuten sind, denn sieht man das schon ganz anders. Ach, man kann vernünftig die Leute einsteigen lassen, ich sitze ein bisschen locker da und dann fahre ich schön wieder ab.</p>

Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Pausen- Pausenfüllung	Negativ	Bei Freizeiten außerhalb eines Betriebshofes darf der Bus teilweise nicht alleine zurückgelassen werden. Bei extremen Temperaturen ist eine fehlende, entsprechende Klimatisierung/Heizung problematisch. Der Mangel an erreichbaren Sozialräumen für den Aufenthalt scheint die Freizeit oder Pausengestaltung nicht gut zu ermöglichen.	Rahmenbedingung Technisches System	MANFRED (242): Ja, das ist ein Problem, was an manchen Stellen nicht so gut gelöst ist. Weil, man hat keinen Sozialraum. Wenn man hier reinkommt, hat man Sozialräume. In (Ort) zum Beispiel ist nichts, gar nichts.
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Pausen- lange Dienste durch teils unbezahlte Pausen	Negativ	Lange zeitliche Umfänge im Arbeitskontext bei geringem bezahlten Zeitanteil belastet die Fahrer	Rahmenbedingung	LEANDRO (386): Zum Beispiel, samstags, sonntags haben wir solche Marathondienste, von morgens sieben bis nachmittags um 17 Uhr. Am Wochenende ist der ganze Tag sowieso schon/ MAXIMOS: 11,5 Stunden und es werden 8,5 bezahlt.
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Pausen- nicht optimale Pausenzeitplanung	Negativ	Zu ungünstig geplanten Pausenzeiten zählen unter anderem: Pausen kurz vor Dienstschluss, Pausen zu früh nach Beginn aufgrund von bekannten – immer wiederkehrenden Verspätungen, nicht nutzbare Pausen. Pausennutzung zur Erholung oder physiologischen Bedürfnissen nachzugehen, ist kaum möglich.	Rahmenbedingung	SELMIR (103): Beim Linienverkehr ist es so gerechnet, pro Runde hast du immer fünf Minuten Pause, das ist aber keine Pause. Zum Beispiel diese Linie die er fährt, weil, du kommst an die Haltestelle, hast für diese sieben Minuten Pause, was er erzählt, zwei, drei Minuten hast du Verspätung. Und dann in dieser Pause was gezählt wird, du bist für die Leute da, du musst antworten, du musst Fahrkarten verkaufen, du musst die Leute aus- und einsteigen lassen. Das heißt, der hatte keine Zeit, persönliche Sachen
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension-	Neutral	Erklärung über Zusammenhänge von Zug- Ankunftszeiten, Schulbetrieben, Ferien-	Rahmenbedingung	PETER (382): Ja, es war damals, glaube ich, nicht alles so vertaktet und so viele Sachen, die so ineinandergreifen. Sei

mension- Verspätungen- Verzahnung Infrastruktur		zeiten etc.	dingung	es bei den Leuten auf der Arbeit, sei es bei uns. Sei es mit Bus und Bahn die Anschlüsse, alles vertaktet. Und wenn einer aus dem Takt kommt, klappen die Anschlüsse nicht.
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Verspätungen- Straffe Fahrpläne	Negativ	Zeitreduktionen von Seiten des Managements, mangelnde Aktualisierung der Streckenzeiten an aktuelle Verkehrslage und Städtebau scheinen Zeitdruck und Verspätungen zu erhöhen.	Rahmenbedingung	RÜDIGER (55): Früher bin ich durch Siedlungen gefahren, durfte ich 50 fahren. Heute dürfen Sie da nur noch 30 fahren. EDWIN: Ja. RÜDIGER: Das kommt dazu. Also es hat von außen her viele Veränderungen gegeben, die uns Geschwindigkeit oder zeitmäßig ausbremsen, aber eine Anpassung letztendlich der Fahrpläne hat es nahezu fast gar nicht gegeben
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Verspätungen- Gründe für Verspätungen	Neutral	Begründungen für Verspätungen wie: 30er-Zonen, Verkehrsaufkommen, Ampelschaltungen etc.	Rahmenbedingung	SERHAT (58): So fängt das dann an, wo man dann schon von vornherein unter Stress steht. Und dazu kommt dann noch die Baustellenumleitungen. Und dann ganz normale Berufsverkehr, was man dann jeden Morgen, beziehungsweise Mittag, beziehungsweise nachmittags, bekommt.
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Schichten- Wechselschicht	Negativ	Wechselschichten sind teilweise als ungünstig einzuschätzen. Fahrer formulieren Folgen wie Schlafmangel, Störung des Biorhythmus und Einschnitte des sozialen Lebens	Rahmenbedingung	STEFAN (358): Ich habe auch mitbekommen, dass das Kollegen geärgert hat, Früh, Mittel, Spät, Mittel, Früh. Und dann hat man die Leute fertiggemacht. Und dann wundern die sich, dass die so einen hohen Krankenstand haben. Weil, das muss ja auch einigermaßen homogen sein. Deswegen muss man auch immer gucken, dass man so eine Frühdienstwoche hat und dann eine Spätdienstwoche und wieder eine Frühdienstwoche. Aber nicht, dass alles so

Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Schichten- Wochenendschicht	Positiv / Negativ	Möglichkeiten die Einsatzplanung mitzugestalten unterliegt heterogener Verteilung innerhalb eines und zwischen diversen Standorten. Eine bestehende Möglichkeit wird als positiv begriffen. Eine nicht bestehende Möglichkeit als deutlich negativ.	Rahmenbedingung	durchgerührt wird. EDWIN (82): Und dann sagt der Kollege, du, jetzt möchte ich mal den Samstag, ich muss drei Samstage nacheinander fahren, ich möchte jetzt mal einen Samstag freihaben, weil ich einfach mal irgendwie was anderes sehen muss. Auch privat, dass man sagt, Mensch, ich möchte mal ein Wochenende weg oder was. Nein, du musst Samstag fahren, wir haben keine Leute, sind krank. Na toll, klasse. Und denn oh, dann ist man schon wieder/ das staut sich dann auf, bis der sagt, geht nicht mehr.
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Schichten- Schichtbeginn	Neutral	Schilderungen des Arbeitsbeginns	Rahmenbedingung	INES (819): Es ist ja auch nicht so, dass wenn du eine Frühschicht hast, dass du jeden Tag um fünf anfängst. Oder jeden Tag um sieben. Du fängst einen Tag um halb vier an, den nächsten Tag um sechs, dann wieder um viertel nach fünf, dann um zehn vor sieben. ERNST: Du hast keine Regelmäßigkeit dadrin.
Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Schichten- Schichtlänge	Negativ	Schichtlängen werden durch unbezahlte Zeiten im Arbeitskontext als deutlich zu lang erlebt. Geringverdienst, Einschnitte des sozialen Lebens und ein Gefühl der Ungerechtigkeit werden erlebt	Rahmenbedingung	MATTHIAS (53): Jünger wird man auch nicht, das kommt auch noch dazu. Ist wirklich so. Und ich habe das bei mir gemerkt. Sie müssen sich das so vorstellen. Gestern um 21.22 Uhr, gehe ich ins Bett, stehe um kurz vor vier Uhr auf. Mache mich fertig, duschen. Und dann gehe ich zur Arbeit. Dann fahre ich in der Regel zwei, drei Stunden bis um acht Uhr. Dann ist um acht Uhr die Pause. Dann fährt der Körper runter so wie jetzt. Bis Mittag um zwölf Uhr. Um zwölf Uhr fahre ich den Körper wieder hoch. Ich fahre wieder mit dem Bus, zwei Stunden. Dann habe ich wieder knapp drei

Stunden Pause. Der Körper fährt wieder runter. Wissen Sie, was ich meine. Ich komme abends nachhause, ich bin kaputt.

Struktur/ Organisation- Zeitliche Dimension- Schichten- Flexibilität

Negativ bis Neutral

Die Vor- und Nachteile eines flexiblen Einsatzplans hängt stark von der Art der Einstellung ab. Springer verfügen kaum über Planungsmöglichkeiten und leiden unter den instabilen Planungen der Einsätze. Beeinträchtigungen der sozialen Umwelt werden beschrieben. Planfahrer hingegen mit einer jahresweiten Übersicht empfinden das geringe Maß der Flexibilität das auf sie zukommen kann als nicht beeinträchtigend

Rahmenbedingung

HARALD (901): Weil es ist ja nicht der... es hängt ja die ganze Familie damit bei, wenn man an seinem Ruhetag sich doch bereiterklärt, zu fahren. Alles freut sich, oh Morgen hast du frei, dann können wir ja das und das, und dann geht morgens um sechs das Telefon.

MANFRED (320): Was Gutes ist für mich flexible Arbeitszeiten. Ich kann, wenn ich meinen Dienst durchgucke, ich habe einen Jahresplan, dann kann ich gucken, an dem Tag Donnerstag habe ich drei Stunden Pause, da mache ich meinen Zahnarzttermin. Oder da bestelle ich mein Schornsteinfeger, der kommt zu mir nach Hause und dann macht er dann seine Arbeit dann.

Arbeitsinhalte- Beschreibung Berufsbild

Neutral

Das Berufsbild samt Tätigkeiten werden beschrieben, Berufsstolz wird transportiert

Technik/ Internes System

ANDREAS (3): Der Kontakt mit dem Menschen. Das ist das, weshalb ich mich dafür entschieden habe, unter anderem. Und große Fahrzeuge zu fahren, logischerweise. Dann halt die Technik und dann halt der Kontakt mit den Menschen.

Arbeitsinhalte- Anspruch/ Anforderung- Emotional

Neutral

Schilderungen von emotionalen Ereignissen wie Unfälle, Fahrgastkontakte etc.

Internes System

INES (540): Ich meine, ich habe schon Gefahrensituationen gehabt. Und ich habe auch letztsens gehabt, da haben sie mir ein Schulkind überfahren, was bei mir ausgestiegen ist. Und das ist natürlich eine Sache, da musst du erst mal mit

Arbeitsinhalte- Anspruch/ Anforderung- Physisch	Negativ	Die Anforderungen an einen gesunden, konzentrierten Fahrer werden den Arbeitszeiten und der eintönigen Körperhaltung auf teils schlechter Ausstattung entgegengestellt	Rahmenbedingung/ Technik	klarkommen. Vor allen Dingen in dem Moment.	CLAUDIA (700): natürlich die Schichten. Die machen so einiges kaputt. Vor allen Dingen hat man ja nicht durchgehend Frühschicht, durchgehend Spätschicht, sondern es wechselt täglich. Also man kann mit Spätschicht anfangen und hört am Ende der Woche mit Frühschicht auf. Das hat mich zermürbt, weil alles durcheinander ist. Der ganze Körper, der ganze Ablauf.
Arbeitsinhalte- Anspruch/ Anforderung- kognitiv	Neutral bis Negativ	Im Kontext der Berufsanforderung wird ein hohes Maß an notwendiger Konzentrationsfähigkeit angegeben. Nachtfahrten scheinen dabei einen besonders anstrengenden Aspekt mit sich zu bringen.	Internes System	LEANDRO (282): Den Fahrgastkontakt, den braucht man schon. Aber natürlich muss man auch die Konzentration auf der Straße haben. Aber unsere Konzentration ist halb Straße, halb im Bus. Halb in Dingen/ Und dann geht es noch, wenn es dunkel wird, dann ist es noch extremer, weil da hast du das Licht im Bus an und in der Scheibe spiegelt das so wunderbar. Und da kannst du dich dann noch mehr konzentrieren.	
Arbeitsinhalte- Aufgaben- Tangibles / Reinigung	Neutral	Tätigkeiten wie Wartung, Kontrollen und Reinigung werden als notwendige Tätigkeiten akzeptiert und hingenommen.	Rahmenbedingungen	ALEX (194): Dann musst du Abfahrtskontrolle machen. Einmal um den Bus laufen, gucken ob die Reifen okay sind und Licht funktioniert. Dann kurz durch den Bus spazieren, ob da Fundsachen sind oder so. Oder von innen irgendwas beschädigt ist. Hinten Öl gucken, Kühlflüssigkeit. Dann darfst du Bus starten. Dann startest du den Bus. Und dann fährst du raus.	
Arbeitsinhalte- Auf-	Neutral bis	Aufgrund von knapper Zeitplanung können vorbereitende Tätigkeiten nicht in	Rahmenbe-	ANTON (679): Okay, es ist jetzt schlechtes Wetter. Ich muss mal gucken, dass ich jetzt halt noch eine Viertelstunde eher	

gaben- Vorbereitung	Negativ	vollem Umfang ausgeführt werden. Insbesondere die persönliche Absicherung gegen Fahrzeugschäden kann oft nicht vollzogen werden.	dingungen	da bin. Weil, ich brauche einfach die Zeit um mich vorzubereiten. Weil, ich weiß nicht: Brauche ich jetzt Schneeketten?
Arbeitsinhalte- Aufgaben- Abwechslung	Positiv	Der Kundenkontakt sorgt für Abwechslung im Beruf.	Externes System	JÜRGEN (106): Ja, okay, was andere nicht machen - sage ich mal - das sind - außer Taxifahrer: Leute transportieren. Ein Lkw-Fahrer zum Beispiel, der hat nur sein Stückgut. Was mit Sicherheit auch das eine oder andere Mal sehr langweilig ist, wenn man da die ganze Zeit allein in seinem Lkw sitzt und sowas. Und wir haben natürlich dann auch dadurch ein bisschen mehr Abwechslung.
Arbeitsinhalte- Aufgaben- Beförderung	Positiv	Die Personenbeförderung wird als Hauptaspekt der Arbeit betrachtet – Stolz wird über die Wichtigkeit für die Gesellschaft formuliert	Internes System	A (311): Man hat nicht nur die Verantwortung für sich, man hat ja auch keine Schweinehälften hinten im Bus liegen, sondern Menschen und nicht nur, ich fahre nicht für mich, sondern, dass die Personen sicher ankommen. Das ist eigentlich das oberste Gebot.
Arbeitsinhalte- Aufgaben- Kontrolle/ Verkauf	Negativ	Kontrolle und Verkauf werden als störende Nebentätigkeiten betrachtet. Lenkt von der eigentlichen Hauptaufgabe des Fahrens ab.	Internes System	INES (395): Wenn man seine Linie aufnimmt, ja, Fahrgäste, Fahrkarten kontrollieren, Fahrkarten verkaufen, Informationen rausgeben. Du musst ja auch die Fahrkartennummern im Kopf haben. Du musst ja/ Gut, die sind jetzt mittlerweile einfacher geworden, die Geräte. Aber wir haben ja auch fünfstellige Haltestellennummern. Und ja, da musste man dann teilweise einige Nummern, muss man dann schon so im Kopf haben, von allen Linien.

				SELMIR (43): Eben. Ich muss fahren. Ich muss nicht kontrollieren.
Arbeitsinhalte- Aufgaben- Dienstleistungen- Service/ Hilfestellung	Neutral	Bereiche des Service und der Hilfestellungen werden als zugehörig akzeptiert	Internes System Rahmenbedingung	MAXIMOS (212): Also ich sehe mich als Dienstleister. Ich diene dem Kunden des Unternehmens für mich. Warum? Wenn ein Behinderter kommt, dem helfe ich auf jeden Fall, die Rampe etc. Leute, wenn die fragen. Oder wenn ganz ältere Damen und Herrschaften, dann sage ich: Bitte, setzt euch mal, dass die sich hinsetzen. Natürlich ist das für mich Dienstleistung. Aber bis zu einem gewissen Punkt natürlich. (...) natürlich muss ich meinen Job machen. Und mein Job beinhaltet, dass ich die Leute von A nach B sicher bringe. Das ist mein Job.
Arbeitsinhalte- Aufgaben- Dienstleistungen- Einfühlung	Neutral	Der Beruf wird in gewissem Maße als Dienstleistungsberuf begriffen. Hilfestellungen sowie ein freundlicher Umgang als zugehörig beschrieben.	Internes System Rahmenbedingung	SERHAT (62): Einfach freundlich sein. Und versuchen, auch deeskalierend dann halt zu wirken, beziehungsweise beruhigen. Wenn einer jetzt auf 180 ist und schimpft und sagt: 'Blödmann, du hast fünf Minuten Verspätung. Ich verpasse meinen Zug.' Dann muss man natürlich auch den Grund sagen, warum das/
Arbeitsinhalte- Aufgaben- Dienstleistungen- Zuverlässigkeit der Beförderung	Neutral bis Negativ	Die zuverlässige und pünktliche Beförderung der Fahrgäste wird als Hauptaufgabe verstanden. Verspätungen verursachen aufgrund der hohen Stellung dieser Aufgabe Stress und werden teils als persönliches Versagen interpretiert.	Internes System	SELMIR (218): Meine Aufgabe ist von A bis B sicher zu fahren. Erster Punkt. Und der Zweite, pünktlich zu sein. Und drittens, nicht zu früh loszufahren.
Arbeitsinhalte- Aufgaben- Dienstleistungen-	Positiv wie	Die Kommunikation mit den Fahrgästen wird grundsätzlich als positiver Aspekt	Externes	I: Okay. Dankeschön. Genau, genau. Wie ist es bei Ihnen?

**tungen- Ansprech-
barkeit**

Negativ

der Arbeit bewertet. Im Falle von Störungen in den Pausen durch Nachfragen wird dies eher als negativ begriffen.

System

Was gefällt Ihnen an Ihrem Beruf?

KARSTEN: Eigentlich der Kontakt mit den Leuten. Wir haben mit allen zu tun. Es gibt ja auch mal Leute, die kommen rein, die sagen gar nichts. Dann gibt es mal Leute, eine Frau oder irgendjemand, der einfach mal reinkommt und einfach mal seinen Frust so runterlässt. Der setzt sich dann vorne hin, erzählt seine Lebensgeschichte, dann sitzt man da, ja, okay. Lenkt nebenbei den Bus. Und denn ja, bei mir ist es zum Beispiel so, ich fahre unheimlich gerne Schulkinder, ich fahre unheimlich gerne Schulbus.

I: Gut.

KARSTEN: Und freue mich, wenn die Kinder morgens dann reinkommen. Oder auch wenn die dann aus der Schule kommen und so was. Ich habe da im (ländliches Gebiet) gefahren, wenn dann die: Och fährst du morgen wieder? – Ja. - Ich habe dir ein Bild gemalt und so.

**Arbeitsinhalte- Auf-
gaben- Dienstleis-
tungen- Sicherheit
der Beförderung**

Neutral

Die Sicherheit der Beförderung wird als klare Hauptaufgabe des Busfahrers gesehen. Neben diesem Sicherheitsaspekt besteht allerdings auch die Sicherheit im Bus während beispielsweise Konfliktsituationen. Auch hier wird die Verantwortung für die Gäste beim Fahrer gesehen.

Internes
System /
Externes
System

I (564): Verstehen Sie sich auch so? Also sind Sie derjenige, der sagt, ich bin verantwortlich für die Leute, wenn da irgendwas ist, muss ich eingreifen?

INES: Die Leute gehen davon aus, dass es so ist.

ERKAN: Ich mache das auch.

INES: Ich bin doch verantwortlich für meine Fahrgäste, na-

Arbeitsinhalte- Aufgaben- Dienstleistungen- „eigentliche“ Arbeit tun können	Negativ	Zeitdruck und gleichzeitige Informationsanfragen der Fahrgäste schaffen Druck und Stresssituationen.	Externes System	<p>türlich. Irgendwo schon.</p> <p>ERNST: Klar.</p> <p>ANTON (385) Dann kommt innerhalb von den zwei Minuten dreimal die gleiche Frage. Obwohl sie eigentlich dahinterstanden und mithören hätten können. Oder, dass sich das an der Haltestelle wegen Fragen und dann nochmal Nachfragen einfach auf 5 Minuten hinauszieht. Wo ich dann sage: Ah, scheiße, jetzt habe ich wieder so einen Zeitdruck. Mach mir selbst einen Druck. Habe dadurch selbst Stress. Und dann wird es nervig.</p>
Voraussetzungen- betriebliche Voraussetzungen- Infrastruktur	Negativ	Beschreibung von Störvariablen wie ruhender Verkehr, fehlende Busspuren etc.	Rahmenbedingung	<p>PETER (384): Und da, wo wir Busspuren brauchen könnten, da sind keine. Und da stehen wir genauso im Stau und kommen zu spät wie alle anderen auch. Und dann fahren die Züge weg. Dann sind die Anschlüsse weg. Und ein Berufspendler, der jeden Tag da unterwegs ist, den nervt das. Ist doch ganz klar. Genau, wie uns auch.</p>
Voraussetzungen- betriebliche Voraussetzungen- Buskapazität	Negativ	Höheres Aufkommen von Rollatoren und Kinderwagen, überfüllte Busse, Mängel an Ausstattung wie Klimaanlage, werden thematisiert	Technisches System	<p>PETER (645): Ohne Kinderwagen, ohne Rollator ist das ja alles kein Problem, wenn der Bus auch so voll ist. Die, die nicht aussteigen müssen, steigen dann erstmal mit aus, damit die, die aussteigen müssen, rauskommen. Und dann steigen die anschließend wieder ein. Problem ist dann nur mit Rollatoren und Kinderwagen.</p>
Voraussetzungen- betriebliche Voraussetzungen- Bus-	Positiv bzw. Negativ	Fahrverhalten, Ausstattung und das Alter des Busses scheinen Einfluss auf die AZ zu nehmen. Die Art des Busses scheint einen	Technisches System	<p>SERGEJ (304): Oder die Mercedes-Busse finde ich am besten, vor allem die Sitze sind wahrscheinlich am teuersten da drin. Und die fahren sich am besten. Das Gefühl, du</p>

Fahrverhalten		wichtigen Aspekt der Arbeit darzustellen.		brauchst nicht reißen, lenken, der hält sich auf der Straße ganz anders aus. Und das ist ja auch der ganze Tag. Das läppert sich zusammen. Am Abend bist du kaputt oder nicht so sehr.
Voraussetzungen- betriebliche Voraussetzungen- Bus-Ausstattung	Negativ	Ausstattung wird in direkte Verbindung zur AZ gesetzt.	Technisches System	ANDREAS (305): Trägt ja zum Stressfaktor dazu. Wenn man sich halt wohlfühlt, wenn man im Großen und Ganzen halt einen ordentlichen Arbeitsplatz hat, wo man sich wohlfühlt, wo man gerne sitzt bzw. wo man merkt, es zwickt halt weniger, macht man auch seinen Job noch lieber.
Voraussetzungen- Persönliche Voraussetzungen- persönliche Einstellung zum Beruf	Neutral	Als notwendig eingeschätzte Faktoren der Persönlichkeit für den Busfahrerberuf sowie des Ausbildungsgrades werden diskutiert und thematisiert	Persönlichkeit	ANDREAS (125): Aber ich sage mal auch ganz ehrlich, Busfahrer zu sein ist nicht unbedingt ein Beruf, ist eigentlich eine Berufung. Entweder man hat Bock drauf oder man hat keinen Bock drauf. Weil, wenn man keinen Bock drauf hat, dann merken das die Fahrgäste, man merkt es am Fahren, am Umgang, alles was dazugehört.
Voraussetzungen- Persönliche Voraussetzungen- Fähigkeiten/ Fertigkeiten	Neutral	Als nötige Fertigkeiten/ Fähigkeiten werden Zuverlässigkeit, Pflichtbewusstsein und Verantwortungsbewusstsein in den Vordergrund gestellt.	Persönlichkeit	ALEX (156): Also muss auf jeden Fall pünktlich sein. Verantwortlich. Zuverlässig. PETER (280): Jemand mit Pflichtbewusstsein. Verantwortungsgefühl. Bewusstsein. HORST (281): Man muss auch mal selber Entscheidungen treffen.
Voraussetzungen- Persönliche Voraussetzungen- Ausbil-	Negativ	Die zeitlichen Ressourcen für die Einweisung und Ausbildung neuer Kollegen wird (auch retrospektiv betrachtet) als zu ge-	Rahmenbedingung	RALF (138) Ja? Das muss überschwappen auf die Masse. Und das ist wiederum meine Aufgabe, in der Firma darauf zu schauen, dass ich die Leute dementsprechend schule für

dung		ring beurteilt.		ihre Arbeit. Und das wird zu wenig gemacht.
Voraussetzungen- Persönliche Voraus- setzungen- kognitiv	Neutral	Als Hauptvoraussetzungen werden Flexibilität (insbesondere aufgrund der wechselnden Arbeitszeiten und spontanen Änderungen) und Konzentrationsfähigkeit (insbesondere in Situationen mehrschichtiger Einflüsse) gesehen.	Persönlichkeit	HARALD (249): Ja, Geduld haben. Und flexibel sein.
Voraussetzungen- Persönliche Voraus- setzungen- emotio- nal	Neutral	Eine entspannte Grundhaltung wird im Berufsbild des Busfahrers als angebracht empfunden um emotionale Ausreißer zu vermeiden.	Persönlichkeit	JÜRGEN (160): Ja, entspannt vor allen Dingen, würde ich sagen. Ja und das, würde ich sagen, ist/ Und auch dieses Menschliche/ Also ich denke mal, das ist wichtig
Voraussetzungen- Persönliche Voraus- setzungen- psychisch	Neutral	Eine ruhige GemütsEinstellung, um während der Tätigkeit oder auch in Gefahrensituationen imstande zu sein richtige Entscheidungen zu treffen.	Persönlichkeit	INES (529): Ja, aber fahre ich jetzt durch dieses Auto durch weil der einen Fehler gemacht hat oder denke ich an meine 100 Fahrgäste, die ich im Bus drin habe, wie reagiere ich in dem Moment. Und das musst du in einer hundertstel Sekunde entscheiden. Und manche können es, manche nicht. Also ich sage mal, ob du zum Busfahrer geboren bist und das ein guter Job für dich ist, merkst du, denke ich mal, in Gefahrensituationen, wie du damit umgehst. Auch wie man reagiert an Unfallorten etc. pp
Soziales- Gesell- schaft- Einschätzung der Tätigkeit	Negativ	Von Seiten der Gesellschaft scheint der Beruf des Busfahrers als minderwertig begriffen zu werden.	Externes System	RÜDIGER (88): Dass, das Ansehen aus deren Sicht für die Busfahrer, wir sind alle Idioten. JÜRGEN (168): Aber ich glaube schon, dass so - in der Allgemeinheit gesehen, also jetzt nicht bei allen - aber bei genügend, sage ich mal, das immer noch so der Fall ist,

Soziales- Gesellschaft- mangelnde Anerkennung	Negativ	Die gesellschaftliche Einschätzung der Wertigkeit des Busfahrerberufs wird als sehr gemindert wahrgenommen.	Externes System	dass man denkt: Ach, ja, brauchst du nur einen Führerschein und das war es.
		Der Wunsch für die hoch gesellschaftsrelevante Tätigkeit (nach Einschätzung der Fahrer) auch die entsprechende Wertigkeitsvermittlung der Gesellschaft zu erhalten besteht.		KARSTEN (311): Also irgendwie, manchmal fehlt die Wertschätzung so, das, was wir jeden Tag leisten, die Verantwortung, die wir tragen. Also das ist manchmal so irgendwie, als was seid ihr denn. Irgendwie fehlt einem das manchmal so, diese Anerkennung. Dieses Mitgefühl, dieses Mitdenken, dass wir eben für alle anderen mitdenken und vorausschauend arbeiten müssen.
		Die als hoch erlebte Relevanz der Fahrer steht in Dissonanz zum mangelhaften Image des Fahrers und dessen Berufsbilds.		
Soziales- Unternehmenskultur- positiv	positiv	Die Führungsqualitäten und sozialen Kompetenzen des Vorgesetzten scheinen ausschlaggebende Faktoren für Unternehmenskultur und Wohlgefühlcharakter zu sein.	Externes System	LEANDRO (759): Hier wird drüber gesprochen und dann ist es erledigt. Obwohl ich hatte hier noch keine Beschwerde. Ich habe es von anderen gehört, wenn so was ist, redet man mit dem Dingens drüber und dann ist es vom Tisch, irgendwie.
Soziales- Unternehmenskultur- negativ	Negativ	Die Unternehmenskultur wird vor allem im negativen Kontext thematisiert. Moral wie Stimmung scheinen unter der Gesamtbelegschaft negativ grundeingestimmt zu sein. Ein Bezug zur Führung wird auch im negativen Sinne direkt her-	Externes System	RALF (695): Ich glaube, dass auch viel Krankheit unserem Führungspersonal geschuldet ist. Weil, wenn die Führung nicht stimmt, dann stimmt es auch mit dem Personal nicht. I: Inwiefern die Führung nicht stimmt?

		gestellt.		RALF: Allgemein halt. Also der Umgang mit Personal.
Soziales- Andere Verkehrsteilnehmer	Negativ	Im Gesamtkontext scheint eine rücksichtslosere Verhaltensweise unter Verkehrsteilnehmern bemerkt zu werden.	Externes System	STEFAN (518): Aber das ist das Miteinander. Das wird immer komischer. Jeder denkt nur noch an sich. Aber man muss doch auch an die anderen denken, dass der das leichter hat.
Soziales- Polizei	Negativ wie Positiv	Es werden negative wie positive Erlebnisse in der Zusammenarbeit mit der Polizei geschildert	Externes System	A (366): Da habe ich gesagt: Mach doch. Hinter mir steht die Polizei. Da bin ich übergegangen, habe die Polizei angesprochen. Sagte er: Das ist nicht mein Problem. Das musst du selbst regeln. SELMIR (597): Wissen Sie was, sagt der Polizist ganz freundlich so, alle drei raus. Wenn der Fahrer sagt geht nicht, geht nicht, alle drei raus. Sage ich, nein, nein, so sollen wir auch nicht übertreiben. Habe ich gesagt, nicht so. Nein, sagt er, ziehe ich auch durch. GISELA: Hast du einen tollen Polizisten erwischt.
Soziales- Fahrgäste- Haltung Gäste gegenüber Fahrer	Negativ	Dir Fahrer schätzen die Einschätzung der Gesellschaft über ihren Berufsstand als eher negativ ein.	Externes System Internes System	I (465): Also wir befragen Busfahrer, wir befragen aber auch die Gesellschaft, was sie für ein Bild vom Busfahrer hat, wie sie den wahrnimmt. INES: Gar nicht. ERNST: Blöder Busfahrer. ERKAN: Unfreundlich.

				INES: Hättest du in der Schule besser aufgepasst ne? (lacht)
Soziales- Fahrgäste-Einstellung Fahrer gegenüber Gästen	Positiv	Der Fahrgast wird zumeist als positiver Aspekt der Arbeit begriffen, wenn sich dieser regelkonform und respektvoll verhält. Insbesondere in ländlichen Regionen scheinen sich Beziehungen zwischen Fahrer und Gast einzustellen.	Externes System	HANS (135): Ich sage auch immer, ich bin zu jedem freundlich, aber ich lasse mir keine Frechheiten gefallen.
Soziales- Fahrgäste-Kommunikation mit Fahrer	Negativ	Kommunikation in Form von Gruß oder Blickkontakt findet selten statt. Ignoranz der Fahrgäste wird von Fahrern als frustrierend und negativ beschrieben.	Externes System	HANS (13): Ja, also für mich persönlich ist das so. Ca. 80 Prozent laufen einfach durch. Merkt man gar nicht, 15 Prozent sind sehr nett, mit denen unterhält man sich auch, und 5 Prozent sind, jetzt sage ich es mal direkt, richtige Arschlöcher.
Soziales- Fahrgäste-Kommunikation Fahrkarten	Negativ	Sich häufig wiederholende Fragen zu Zeiten und Streckenverläufen werden als lästig empfunden. Auf das nötigste beschränkte Kommunikation wird als wenig Wertschätzend begriffen.	Externes System	INES (453): Ja oder: „Einmal“. Bam, knallen dir das Geld da hin. Und wenn ich jetzt, meinetwegen jetzt bis (Ort) fahren würde, die steigen in Kiel ein, sagen: Einmal. Ja, „einmal“ heißt für mich bis Endhaltestelle 4,75. – Äh, ich wollte aber nur bis in/ - Ja, dann sag es doch bitte. Man kann mit mir reden, ich habe Ohren.
Soziales- Fahrgäste-Nahrungsmittel Bus	Negativ	Das Mitbringen von Speisen in den Bus wird als respektlos begriffen.	Externes System	MAXIMOS (42): Was ich nicht mag, wenn man den Leuten dann sagt: du darfst nicht mit dem Essen im Bus. Da hören die nicht auf einen. Manchmal ist es dann echt frustrierend. Dann sitzt man da und dann sagt er: Leck mich. Und dann stehst du da und sagt: Was mache ich jetzt?
Soziales- Fahrgäste-	Neutral bis	Frustration der Fahrgäste hinsichtlich Verspätungen, mangelhafte Ausstattung	Externes System	HARALD (72): Weil ja auch mit der Pünktlichkeit und so immer geworben wird. Und dann verlassen die Leute sich

Verständnis	Negativ	etc. kann von den Fahrern nachvollzogen werden. Fahrer nehmen Anteil an den Folgen von Verspätungen.	System	ja auch darauf. Wenn das nun ständig vorkommt, dann verlieren die irgendwann mal...
Soziales- Fahrgäste- Negativ- fehlender Respekt	Negativ	Von den im Zusammenhang mit Fahrgästen stehenden negativen Faktoren, wird der Mangel an Respekt am häufigsten deutlich thematisiert. Hieraus resultieren oft weiterreichende Folgen für Fahrer wie Ohnmachtsgefühle. Als problemzentrierte Fahrgastgruppen werden neben Senioren, Schüler in den Vordergrund gestellt.	Externes System	RALF (8): Also ich denke mir, man ist ja keine Respektperson mehr. Man ist halt Depp vom Dienst. Also: 'Ey Alter, halt die Fresse', so ungefähr. ANTON: Das würde ich auch sagen. Also gerade in der Zivilbevölkerung/
Soziales- Fahrgäste- Negativ- fehlende Anerkennung	Negativ	Die fehlende Anerkennung wird direkt von der Gesellschaft kommuniziert oder indirekt durch Ignoranz wahrgenommen.	Externes System	HEIKE (16): Die sagen einfach zu dir, ja: 'Sie haben es aber hier schön in der Gegend. Und Sie sitzen ja nur dahinter und drehen ein bisschen am Lenkrad.' INES (441): Ich denke mal, heutzutage bewerten wir das schon als positiv, wenn wir einen Guten Morgen bekommen. Oder eben halt auch zu Weihnachten mal ein Frohes Fest gewünscht kriegen. Was ja auch überhaupt nicht die Regel ist.
Soziales- Fahrgäste- Negativ- Auskünfte	Negativ	Sich häufig wiederholende Fragen können anstrengend wirken	Externes System	ALEX (59): Stressiger Tag - also ich sag mal, wenn der Bus vor dir nicht kommt zum Beispiel. Und dann hundert fragen: Wo ist er geblieben? Aber du kannst die Frage nicht beantworten. Weil du das entweder nicht weißt oder/

Soziales- Fahrgäste- Negativ- Beschwerden	Negativ	Beschwerden kommen im Vergleich zu positiven Kontakten deutlich häufiger vor und werden zumeist als unverschuldet wahrgenommen.	Externes System	EUGEN (192): Das andere Problem ist, wir kriegen das Fett weg. Wir müssen zehn, zwölf Stunden arbeiten und dann kriegt man gleich bei Dienstbeginn den Unmut des Fahrgastes zu spüren. Und wie willst du dann bei 500 Fahrgästen, von denen vielleicht nur zehn Guten Tag sagen oder lächeln.
Soziales- Fahrgäste- Negativ- Konflikte	Negativ	Die Einhaltung und Durchsetzung der betrieblichen Vorgaben gegenüber den Fahrgästen birgt Konfliktpotential	Externes System	SELMIR: Da habe ich im Bus einen Kinderwagen drinnen. Dann kommt die nächste Haltestelle, es waren noch zwei draußen. Dann bin ich hingegangen und habe gesagt, so Leute, einen darf ich mitnehmen, zwei, meine Augen zu, aber drei, wohin? Und sie hat mich weiter beleidigt, beschimpft. THEOS: Hast du kein Herz, bist du kein Mensch. SELMIR: Und dann habe ich gesagt, so, jetzt, dann bin ich so böse, habe ich gesagt, jetzt alle beide raus, habe ich gesagt,
Soziales- Fahrgäste- Negativ- Anspruchshaltung	Negativ	Die Anspruchshaltung mancher Fahrgäste scheint als zu hoch empfunden zu werden.	Externes System	HORST (400): Also viele Fahrgäste meinen: Ich bezahle 2,60 Euro - ich habe den Fahrer mitsamt Bus gekauft. So wird man auch teilweise behandelt.
Soziales- Fahrgäste- Negativ- Gewalt	Negativ	Gewaltsituationen gegen den Fahrer können von jedem Interviewten berichtet werden. Mit einher gehen Gefühle der Hilflosigkeit oder des Gefühls auf sich alleine gestellt zu sein.	Externes System Internes System	INES (558): Mir hat einer mal ein Totschläger über den Kopf gezogen. Weil ich sie rauskomplementieren wollte aus dem Bus.

Soziales- Fahrgäste- Negativ- Alkohol/ Drogen	Negativ	Insbesondere bei Nachtfahrten scheint der Pegel alkoholisierter Fahrgäste anzusteigen. Aggressivität scheint hier deutlich gehäuft vorzukommen. Angstgefühle begleiten die Fahrer bei Fahrten mit diesem Klientel.	Externes System Internes System	LEANDRO (150): Das ist ja, was er sagt, auch Nachtbus. Nachtbus ist ja nun ein bestimmtes Kriterium. Die Leute haben getrunken, manche vertragen das Trinken nicht, sind aggressiv. Ja, ist so. Manche vertragen es, die setzen sich dann auch wiederum da hin und sind leise. Aber überwiegend sind es doch Aggressive, sage ich mal, die, wenn die getrunken haben, dass sie aggressiv sind.
Soziales- Fahrgäste- Negativ- problem- zentrierte Fahrgast- gruppen- Schüler	Negativ	Respektlosigkeit und Frechheit werden vor allem bei Schülern erlebt.	Externes System	RALF (18): Und für die Schüler ist man eine reine Reinigungskraft. Weil, die hinterlassen ab und zu den Bus da manchmal. Und wenn man etwas sagt, dann sagen sie: 'halt die Fresse', und 'mach's selber sauber'
Soziales- Fahrgäste- Negativ- problem- zentrierte Fahrgast- gruppen- Asylanten/ Migranten	Negativ	Sprachbarrieren mit ausländischen Fahrgästen erschweren die Kommunikation.	Externes System	HANS (147): Und dann hat man auch viele ausländische Fahrgäste, mit denen man sich auseinandersetzen muss. Deren Sprache man nicht versteht.
Soziales- Fahrgäste- Negativ- problem- zentrierte Fahrgast- gruppen- Senioren	Negativ bis Neutral	Senioren fallen durch Uneinsichtigkeit auf. Fahrer sind für Sicherheitsaspekte, wie dem Einnehmen eines geeigneten Sitzplatzes, verantwortlich.	Externes System	ALEX (65): Mit ältere Leute, die einfach auf dich nicht hören, sage ich mal so. Wenn die/ Die dürfen nicht auf der Rollator sitzen. MANFRED (381): Ist nicht nur mit solchen Sachen. Auch mit älteren Leuten mit Rollator. Manche sind uneinsichtig und nicht lehrbar. Denen kann man dann erzählen und noch mal erzählen.
Soziales- Fahrgäste- Negativ- problem-	Negativ bis	Das Verhalten von kleinen Kindern wird in Zusammenhang mit Erziehungshinter-	Externes System	ANTON (60): Ja, das ist einfach eine Erziehungsfrage von den Eltern et cetera. Und wie man sich in der Öffentlichkeit

zentrierte Fahrgastgruppen- Kinder/ Eltern	Neutral	gründen gebracht.	System	oder auch in öffentlichen Verkehrsmitteln benimmt. Viele denken halt, sie können machen und tun, was sie wollen. Mir passiert ja eh nichts.
Soziales- Fahrgäste- Positiv- Verhalten Fahrgäste	Positiv	Deutlich seltener werden neben Negativaspekten positive Faktoren im sozialen Kontext der Busfahrtätigkeit genannt. Freundliche Äußerungen und Beziehungen zu Fahrgästen scheinen als wertschätzend empfunden zu werden und scheinen eine hohe Wichtigkeit zu belegen.	Externes System	A (33): Aber es gibt auch/ Uns fällt auch immer wieder auf, manche sind/ also die wirklich positiven Leute, mit denen man sich angenehm unterhalten kann, da gibt es so die neutralen, die eigentlich so die große Masse eigentlich stellen. Und dann ganz einzeln eben die, die man am liebsten gar nicht dabei haben möchte.
Soziales- Fahrgäste- Positiv- Kontakte/ Bekannte	Positiv	Kontakte zu Fahrgästen werden aufgebaut und als wertvoll erlebt	Externes System	MATTHIAS: Ganz genau. Also wenn ich jetzt am (Ort) so rumfahre, wenn ich mittags jetzt wieder rauffahre und lade meine Leute ein, weiß ich zu neunzig Prozent, wo der aussteigt. Und die steigen auf und sagen, Matthias, grüß dich. Also ist teilweise auch persönlich etwas da. Auf alle Fälle. Doch.
Soziales- Fahrgäste- Positiv- Anerkennung	Positiv	In Einzelfällen wird Anerkennung von Fahrgästen verbalisiert.	Externes System	WERNER (113): gestern, ich habe solche Augen gemacht. Von (Stadt) fahre ich nach (Stadt), am ZOB kommt eine Frau nach vorne, ja, ich möchte mich bedanken bei Ihnen. Ich sage, war was schlecht, was ist hier denn? Ja, wissen Sie, dass Sie der beste Busfahrer sind. Ich sage, ich mache meinen Job und das war es. Ja, Sie gehen so mit den Kunden um und was nicht alles. Aber in der gleichen Zeit kannst du auch ein Arschloch sein, so gesagt.

Soziales- Fahrgäste- Positiv- Kinder	Positiv	Mit verhaltensunauffälligen, freundlichen Kindern werden gute Erfahrungen beschrieben. Ein Unterschied scheint zwischen städtischem und ländlichem Raum zu bestehen, wobei im ländlichen Raum gehäuft von positiven Begegnungen mit Kindern berichtet werden.	Externes System	MAXIMOS (38): Oder wenn ich dann die Kinder sehe, wenn ich da auf die Hupe, darf ich eigentlich auch nicht, wie die Augen dann strahlen, das ist für mich dann Erfüllung meines Berufes in dem Sinne. Die guten Seiten. Die schlechten Seiten kommen auch noch.
Soziales- Fahrgäste- Positiv- Freundlichkeit	Positiv	Positive Beziehungen zu freundlichen Fahrgästen werden als bereichernd thematisiert.	Externes System	SELMIR (7): Und da gibt es nette Leute, die wirklich freundlich sind und es macht Spaß, wenn man sie sieht.
Soziales- Vorgesetzte- Bewertung Arbeitgeber- negativ- mangelnde Wertschätzung	Negativ	Auf grundlegende Bedürfnisse und Forderungen (Toilettenverfügbarkeit, Aufenthaltsräume, geeignete Fahrersitze, Ermöglichung der Ruhezeiten zwischen Diensten) wird nicht eingegangen. Vorgesetzte der Managementebene verbleiben den Fahrern als unbekannt. Das Wissen der Vorgesetzten um die Angestellten scheint bereits bei den Fahrer-	Externes System Technisches System	ERNST (800): Wenn die jetzt abends um 19 Uhr Feierabend haben, die müssen ja erst nach Hause fahren und dann müssen sie dann morgens um vier oder so oder halb fünf wieder anfangen, dementsprechend noch früher aufstehen. Die haben noch nicht mal diese Zeit. INES: Hast fünf Stunden Schlaf. ERNST: Und wenn man das bemängelt, dann wird nur immer gesagt, das ist alles im gesetzlichen Rahmen. Was wollt ihr überhaupt?

namen Einschränkungen aufzuweisen.

Allgemein scheint von Unternehmensseite her wenig Wertschätzung empfunden zu werden.

ERKAN: Und dann schreiben sich die Leute krank und das ist auch gesetzlich.

ERNST: Dass da wirklich keine Rücksicht genommen wird, das finde ich schon fast beleidigend uns gegenüber und ignorant vor allen Dingen und schlimm.

DIETER (112): Und wenn ich nicht weiß, wie meine Mitarbeiter geschrieben werden, nach fünf Jahren nicht, oder ich werde zum Gespräch geladen und weiß nicht, wie der Mitarbeiter heißt, der mir gegenüber sitzt im Gespräch – sehr traurig, sehr traurig.

Soziales- Vorgesetzte- Bewertung Arbeitgeber- negativ- Arbeitszeit

Negativ

Ungünstige Wechselschichten und hohe zeitliche Umfänge im Arbeitskontext, mit gleichzeitig gering entlohnter Arbeitszeit, schaffen Unzufriedenheit und eine Ablehnung bei Neueinsteigern.

Rahmenbedingung

LEANDRO (357): Genau das ist der Punkt. Und deswegen ist auch diese Unzufriedenheit. Und deswegen kriegt die (das Busunternehmen) auch keine Busfahrer, weil die sich sagen, die gucken sich das eins, zwei Monate an, dann haben die die Schnauze voll und gehen wieder. Genauso sieht es aus.

Soziales- Vorgesetzte- Bewertung Arbeitgeber- negativ- Neuerungen durchsetzen

Negativ

Die im Konzern umgesetzten Bestrebungen der Veränderung scheinen retrospektiv betrachtet nicht von Erfolg gekrönt gewesen zu sein. Zweifel an der Unternehmenspolitik bestehen.

Rahmenbedingungen

Externes System

ANDREAS (85): Und das ist halt, man sieht erst mal nur die Zahlen, dann reagiert man und stellt fest, ist nicht so gut gelaufen, dann muss man wieder zurückrudern. Auf eine andere Art und Weise, wo man trotzdem zwar Geld spart, aber diese Hauruck-Aktion, ich gehe mit der Peitsche jetzt rein und das funktioniert meistens nicht, und schon gar nicht in so einem großen Konzern. Das geht nicht.

Soziales- Vorgesetzte- Bewertung Ar-

Negativ

Sparmaßnahmen stehen den Gehaltsvor-

Rahmenbe-

EDWIN (265): Das geht immer weiter nach unten. Dann kommt der Unternehmer wieder und sagt, ich kann das

beitgeber- negativ-finanziell		stellungen der Fahrer gegenüber.	dingungen	noch billiger, bei uns drücken sie die Löhne noch mehr. Und das geht natürlich irgendwann auf die Substanz.
Mangelnder Rückhalt/ mangelnde Unterstützung	Negativ	Rückhalt der Firma wird nicht erlebt.	Internes System Externes System	HANNES (36): Weil, es steht hinter dir keiner. Dann kommt eine Fahrgastbeschwerde: Warum hast du das so? Warum hast du da? Warum hast du da? Du stehst mittendrin und hast keine Chance. Für den Fahrgast bist du eigentlich nur der, auf den die einprügeln können. Weil, du kannst eh nichts tun. Und von der Firmenseite her heißt es dann immer: 'Ja, du musst doch da schauen, dass wir da Kundenzufriedenheit/', und et cetera
Soziales- Vorgesetzte- Bewertung Arbeitgeber- negativ-Sicherheit	Negativ	Auf Unsicherheitsaspekte des Berufes wird nicht reagiert.	Externes System Technisches System	LEANDRO (104): Und da knüpfe ich wieder an dann beim Thema Sicherheit, da wird für uns eigentlich gar nichts getan. Für uns Busfahrer.
Soziales- Vorgesetzte- Bewertung Arbeitgeber- positiv	Im Teilaspekt Positiv	Eine hohe Heterogenität der Dienstpläne liegt vor. Planfahrer mit festen Arbeitszeiten und wenig ungünstigen Wechselschichten scheinen eine höhere Zufriedenheit aufzuzeigen.	Rahmenbedingung	CLAUDIA (706): Ansonsten kann ich mich persönlich jetzt momentan nicht beschweren, weil ich, wie gesagt, meine festen Zeiten habe und man auch immer darauf bedacht ist, wenn ich jetzt anrufe und frage, Mensch, ich habe da was vor – war früher auch schwierig gewesen, dass man da nicht freigekriegt hat, das versuchen die eigentlich immer umzusetzen.
Soziales- Vorgesetzte- Bewertung Arbeitgeber- positiv	Negativ bis Neutral	Unzufriedenstellende Aspekte werden in jedem Unternehmen gesehen. Resignation und ein Abfinden mit nicht	Internes System	JÜRGEN (49): Aber unter jedem Dach ist ein Ach, wie man so schön sagt, ja?

wie negativ

zufriedenstellenden Situationen werden transportiert.

Soziales- Vorgesetzte- Anonymität Betriebsleiter

Negativ

Entscheidungen werden von Unternehmensseite ohne ausreichendes Systemverständnis getroffen.

Externes System

Rahmenbedingung

INES (43): Die kenne auch diesen Betrieb gar nicht. Das sind Menschen, die haben das auf dem Papier irgendwo ausgearbeitet und ja gut, so und so viel Mitarbeiter, das und das. So. Und dann wird entschieden. Die wissen aber im Prinzip gar nicht wie so ein Betrieb läuft, denke ich. Und ich meine, hier arbeiten Menschen, hier arbeiten keine Maschinen.

Soziales- Vorgesetzte- Teamleiter

Positiv

Teamleiter werden als hilfreich bei persönlichen Belangen und Hilfsanfragen erlebt. Sinkende zeitliche Ressourcen der Teamleiter reduzieren die Möglichkeit der Fahrerbetreuung.

Externes System

ANDREAS (31): Wir haben den großen Vorteil mit unserem Teamleiter eigentlich, dass wir eine direkte Person haben, die wir ansprechen können, wenn irgendwas ist.

Soziales- Kollegen- Meinungen über Kollegen

Neutral

Meinungen über Einstellung und Stimmung in der Belegschaft werden diskutiert.

Externes System

I: Glaubst du, andere sind auch mit der Arbeit zufrieden? Die meisten? Oder die meisten eher nicht?

ALEX: Die/ So, wie ich das mit Kollegen im Gespräch merke, die meisten eher nicht.

Soziales- Kollegen- Zusammenhalt

Positiv

Trotz der allein durchzuführenden Tätigkeit scheint ein Zusammengehörigkeitsgefühl zu bestehen, das als wertvoll begriffen wird.

Externes System

MATTHIAS (133): Da weiß ich, Mensch, ich bin hier gut aufgehoben. Das Soziale ist für mich sehr wichtig. Und eigentlich der Punkt, wo ich sage, ja, ich schaue mir das weiter an. Aufhören kann man immer.

CLAUDIA (298): Obwohl zwar jeder allein auf sich gestellt ist, wenn wir unterwegs sind, aber trotzdem spielt die

				Teamarbeit noch eine Rolle hier, finde ich.
Soziales- Kollegen- Verhalten	Neutral	Verständnis untereinander für Verhaltensweisen, Kollegen mit auffällig hohen Krankheitstagen, motivierte wie unmotivierte Kollegen etc., werden thematisiert	Externes System	MAXIMOS (703): Dann gibt es Leute, die sagen, ich mach jetzt krank, weil, da kriege ich mehr. Das hört sich bescheuert an, aber es ist so.
Soziales- Kollegen- Kontakte	Negativ	Interkollegialer Kontakt hat aufgrund neuer Vorgaben aktiver Kontaktbegrenzung nachgelassen. Mangelnder Kontakt zu direkten Vorgesetzten und Kollegen der Leitstelle aufgrund der Zentralisation.	Externes System	MATTHIAS (165): Ich kenne die Kollegen gar nicht mehr. Es ist Wechsel drinne, das glauben Sie nicht. Ich kenne viele nicht mehr beim Namen. Und da geht es nicht nur mir so
Soziales- Kollegen- Entlassungen	Neutral	Gründe für Entlassungen werden berichtet	Externes System Rahmenbedingungen	RÜDIGER (161): (...) es stehen hier Busfahrerarbeitsplätze auf der Kippe, nicht direkt jetzt bei (eigenes Unternehmen), aber wir haben ja nun noch unsere Tochter-Kollegen hier von (Tochterunternehmen), wo jetzt gemunkelt wird, zwischen 15 und 20 Arbeitsplätze. Ob das jetzt eine Tochter ist, das interessiert mich nicht, das sind meine Kollegen. Man macht sich dann auch schon mal nicht nur seine eigenen Gedanken, sondern auch über die Kollegen. Was passiert jetzt mit denen?
Soziales- Kollegen- Ursache Jobwechsel	Neutral	Mögliche Ursachen der hohen Fluktuation und Einzelbegründungen für Berufs- oder Stellenwechsel werden diskutiert. Hauptaspekte für Verlassen des Arbeitsplatzes scheinen hierbei ein geringer Verdienst und die Arbeitszeiten zu stellen.	Externes System Rahmenbedingung	MAXIMOS (358): Wir haben voriges Jahr, glaube ich, 35 Abgänge. Das sind 35 Leute, die jahrelang hier waren. Warum? Und das muss man sehen. Als Unternehmen muss ich mir doch die Fragen stellen, warum hauen die denn ab? ALEX (151): Bei manchen ist einfach dieser Stress und ständiges Fragen. Zum Beispiel manche Fahrer, die können ein-

				<p>fach das nicht ertragen, wenn man hundertmal pro Tag gleiche Frage hört.</p> <p>LEANDRO (360): Ja, aber wohin sind sie gegangen? Die meisten sind da oben nach Mobil gegangen, weil sie 1 Euro mehr in der Stunde verdienen.</p>
Identität - Stolz	Positiv	Stolz, hinsichtlich der Tätigkeit, bezieht sich meist auf die Wichtigkeit für die Gesellschaft und die Handhabung großer Fahrzeuge.	Internes System	KARSTEN (237): Unter dem Motto, wenn man dann schon mit dem Bus um die Ecke kommt und da steht einer, und die merken, du kommst mal mit dem Bus, schafft der das. Und man souverän mit einem Arm dann da den Bus um die Kurve drückt und die Oma im Auto denkt, oh, lass mein Auto heil, lass mein Auto heil. Und so ist das. Eben halt der König der Straße zu sein.
Identität - Definition Busfahrer	Neutral	Eingeschätzt wird die Tätigkeit Busfahrer als Dienstleistung	Internes System	ANDREAS (149): Aber dafür sind wir ja Profis, dafür sind wir Dienstleister, Profis hinter dem Lenkrad.
Identität – Rollen/ Rollenklarheit	Neutral	Die vorrangigsten Rollen scheinen die Beförderung der Menschen von A nach B darzustellen und die Verantwortung für die Fahrgäste zu tragen.	Internes System	MAXIMOS (11): Also Busfahrer bedeutet, ich nehme den Bus und nehme die Leute mit und fahre von A nach B. Aber dafür auch gewissenhaft und ich bin verantwortlich die Leute.
Identität - Gruppenidentität	Neutral	Grundsätzlich scheint eine Identität als Berufsgruppe erkennbar. Dies ist jedoch losgelöst von wertenden Gefühlen zu betrachten.	Internes System Externes System	EUGEN (190): Dieses ganze Busfahrerprofil, wir tragen ja einheitliche Dienstkleidung. Es wird vom Unternehmen her, wie schon vorhin erwähnt, ermittelt, ein gewisses Niveau.

Identität - Identifizierung mit dem Beruf	Positiv	Berufsidentifikation im Beruf des Busfahrers scheint zu bestehen und über dies als positiv bewertet zu werden.	Internes System	<p>HANS (11): Ich mache meine Arbeit gerne, muss ich ganz ehrlich sagen. Ich möchte nichts anderes machen.</p> <p>I: Also geboren für den Bus.</p> <p>HANS: Ja schon.</p>
Identität – Identifizierung mit Arbeitgeber	Negativ	Insbesondere in retrospektiver Betrachtung scheint eine reduzierte Identifikation mit dem Arbeitgeber zu bestehen. Als Gründe werden fehlender Rückhalt und hohe Fluktuation genannt.	Internes System	<p>LEANDRO (445): Vor zehn Jahren, würde ich sagen, war (Arbeitgeber) noch irgendwie ein Gesichtspunkt, wo die Leute auch hingeguckt haben, aber mittlerweile, die letzten zehn Jahre ist das sehr nachgelassen, wo die Leute sagen, das ist nicht mehr so toll. (Arbeitgeber) hatte einen Stand mit festen Fahrern, (Arbeitgeber) hatte immer Dienste mit festen Fahrern und die Leute kannten sich. Die fühlten sich da aufgehoben und geborgen. Und das ist in den letzten zehn Jahren nicht mehr so.</p>
Autonomie-Verantwortung-Tragweite von Verantwortung	Neutral	Den Fahrern sind Tragweiten ihrer Verantwortung den Fahrgästen gegenüber bewusst. Auf die Einhaltung zur Wahrung dieser Verantwortung wird geachtet.	Internes System	<p>ERNST (957): Und dann habe ich gesagt: Das mache ich nicht. – Ja, das ist Dienstverweigerung. Da habe ich gesagt, solange alles gut geht, aber nur mal angenommen es würde was passieren und die sehen an meiner Tachoscheibe, ich bin über meine Lenkzeit gekommen, dann werde ich meines Lebens nicht mehr froh, wenn was passiert. Ich sage, ihr seid doch alle fein dabei raus. Ich fahre es doch. Ich kenne doch die Vorschriften.</p>
Autonomie-Verantwortung-Fahrgäste	Neutral	Die Verantwortung wird als wichtiger Aspekt der Arbeit erlebt.	Internes System	<p>MAXIMOS (11): Also Busfahrer bedeutet, ich nehme den Bus und nehme die Leute mit und fahre von A nach B. Aber dafür auch gewissenhaft und ich bin verantwortlich die</p>

				Leute.
Autonomie- Verantwortung- Fahrzeug	Neutral	Verantwortung wird neben den Fahrgästen ebenfalls für das Fahrzeug empfunden.	Internes System Technisches System	PETER (56): Der Kollege ist den Tag vorher ist der irgendwo drübergefahren und der verliert Luft. Und man bemerkt das. Dann ist natürlich oberstes Gebot: Bleibt das Fahrzeug natürlich stehen.
Autonomie- Mitbestimmung	Negativ	Möglichkeiten der Mitbestimmung bestehen nicht. Der Wunsch nach Mitgestaltung dagegen schon. Resignation und Hinnahme werden neben Unverständnis gespiegelt.	Externes System	PETER (245): Klar, anders geht es nicht. Ja? Man muss sich damit abfinden. Der eine macht lieber Früh-, der andere lieber Spätdienste. Wir müssen aber trotzdem alles fahren. Da würde ich jetzt zum Beispiel sagen/ Also, wenn man wählen könnte nur früh oder nur spät. Wir haben teilweise Leute, die fahren gerne nur früh. Die fahren/ Aber teilweise haben wir auch Leute dabei, die würden am liebsten nur Spätdienste fahren. Das ganze Jahr. Aber die Wahl haben wir hier leider nicht.
Autonomie- Gestaltungsmöglichkeiten	Negativ	Auf Gestaltungs- und Veränderungsvorschläge der Busfahrer folgt kein Feedback. Resignation scheint eine Folge.	Externes System	STEFAN (416): Ja, das ist immer ganz gut. Und mit der Firma finde ich das gut, dass man hier immer so Veränderungsvorschläge machen kann. Was oftmals fehlt, ist dieses Feedback, warum was nicht umgesetzt wird. Das verstehen dann viele Kollegen nicht.
Autonomie- Verantwortung- Entscheidungsspielräume	Negativ	Entscheidungsspielräume lässt der Beruf des Busfahrers nicht zu. Busfahrer sehen in der Möglichkeit Dienste nach Anfrage zu tauschen den einzigen Spielraum für eigene Entscheidungen im Arbeitskon-	Rahmenbedingung	JÜRGEN (122): Nein, ich sage mal so: Den Spielraum haben wir ja. Also wir haben schon die Möglichkeit. Wenn es natürlich die betriebliche Situation zulässt, das heißt, nicht so viel Kranke sind oder so, haben wir schon mal die Möglichkeit, irgendwie Dienste zu tauschen. Jetzt - sagen wir mal -

		text.		mit ein paar Tagen Vorlauf natürlich.
Perspektiven-Entwicklungsmöglichkeiten-Möglichkeiten	Negativ	Es bestehen wenige Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung. (Von Springer auf Planfahrer; Kraftmeister oder Disponent).	Rahmenbedingung	ERNST (1032): Aber wie willst du dich als Busfahrer weiterbilden? Als was? INES: Als Kraftverkehrsmeister zum Beispiel. Ich zum Beispiel mache nebenbei noch die Unternehmerprüfung.
Perspektiven-Entwicklungsmöglichkeiten-keine Möglichkeiten	Negativ	Die wenig existenten Möglichkeiten der beruflichen Weiterentwicklung sind nicht übergreifend für alle Mitarbeiter zu erlangen. Dieser Aspekt wird als negativ auf die AZ betrachtet	Rahmenbedingung	MAXIMOS (272): Wertschätzung, für mich ist eins, man hat man immer gesagt, flache Hierarchien. Das heißt, Weiterbildung. Das heißt, dass man auch in Unternehmen irgendwann mal eine größere und bessere Position bekommt. Und das ist nicht gegeben.
Perspektiven- Sicherheit	Negativ	Verträge in Befristung (zumeist die ersten beiden Jahre einer Anstellung) schaffen Unsicherheit. Ein weiterer Unsicherheitsfaktor stellen Ausschreibungssituationen dar.	Rahmenbedingungen Internes System	LEANDRO (769): Ich denke schon, dass da viel Druck weg ist, wenn man dann weiß, man ist drin und so. Weil dann hat man ja auch gar keine/ man befreit zum Beispiel zu der Leitstelle sagen: Was? Du willst, dass ich schon wieder Sonntag fahre? Pf, fahr du doch selber, ich fahr nicht.
Perspektivwünsche aus Mangel heraus – emotionale Bedürfnisse - Unterstützung	Negativ	Rückhalt und Unterstützung (beispielhaft bei Fahrgastbeschwerden) werden als mangelhaft erlebt. Unterstützende Ansprechpartner werden vermisst.	Internes System	HORST (686): Ja, wenn wir hier Probleme haben. Ich sage mal, mit Fahrgästen oder sonst was. Es ist immer erstmal der Fahrer. Von der Firma kommt nichts.
Perspektivwünsche aus Mangel heraus –	Negativ	Schulungen beispielsweise zu Deeskalation werden gewünscht. Diese zu selten	Rahmenbedingung	EUGEN (171): Das andere ist: Man sagt immer von der Unternehmerseite, wir sollten kundenfreundlich agieren, wir

emotionale Bedürfnisse - Schulungen		oder nicht angeboten.	dingung	sollten lächeln, wir sollten gewisse Fachkompetenz besitzen. Das heißt Auskunft geben können. Dazu werden meines Erachtens zu wenig Schulungen gemacht.
Perspektivwünsche aus Mangel heraus – emotionale Bedürfnisse - Finanzielles	Negativ	Die finanzielle Entlohnung erscheint zu gering gegenüber der Aufwendung samt Verantwortung. Persönliche Investition der Führerscheingenerierung wird als ungerechtfertigt empfunden.	Internes System	DAVID (26): Und das sind eigentlich, finde ich, die zwei wichtigsten Punkte überhaupt, a) die Bezahlung, b) vernünftige Dienstpläne.
Perspektivwünsche aus Mangel heraus – emotionale Bedürfnisse - Anerkennung	Negativ	Anerkennung wird von Seiten der Gesellschaft, wie auch des Unternehmens als zu gering empfunden.	Internes System	DIETER (23): Man hat es ja gesehen jetzt bei den Streiks in Hessen, da geht es ja dadrum, eigentlich die langen Schichten, die großen geteilten Schichten bzw. die generelle Aufwertung des Busfahrers. Das heißt, dass ich mich eben nicht unbedingt grundlos von den Reisenden anmeckern lassen muss oder beschimpfen lassen muss in übelster Art und Weise.
Perspektivwünsche aus Mangel heraus – emotionale Bedürfnisse – Mehr Mitsprache	Negativ	Es besteht der unerfüllte Wunsch nach Einbezug und Gestaltungsspielraum.	Internes System	RÜDIGER (424): Es werden jetzt Klimafahrzeuge gefordert und, und, und. Dass man dann auch mal Leute, Fahrer mal mit ins Boot nimmt.
Perspektivwünsche aus Mangel heraus – Organisation/Infrastruktur - Fahrpläne	Negativ	Fahrplantaktungen werden als unangepasst an aktuelle Begebenheiten beschrieben. Zeitdruck, Stress, Verspätungen, Fahrgastunzufriedenheit und Konflikte können Folgen darstellen.	Rahmenbedingungen Internes System	HARALD (38): Weil die Dienstpläne so eng geschnitten sind. Und die Fahrzeiten generell, die werden nicht den Verkehrsverhältnissen angepasst. Die sind einfach irgendwann mal stehen geblieben vor ein paar Jahren und da hat sich nichts geändert.

Perspektivwünsche aus Mangel heraus – Organisation/ Infrastruktur - Pausenregelungen	Negativ	Bezahlung der Standzeiten wird gewünscht.	Rahmenbedingung	A (384): Aber die restliche Zeit, die man nur rumsteht, wo man wirklich mehrere Stunden, also wirklich zehn Stunden am Stück arbeitet oder unterwegs ist, dass man die zumindest bezahlt bekommt. Würde ich sagen, das wäre eine Wertschätzung.
Perspektivwünsche aus Mangel heraus – Organisation/ Infrastruktur – Dienstpläne/ Schichten	Negativ	Auf ungünstige und zu lange Schichten sollte verzichtet werden.	Rahmenbedingung/ Internes System	EUGEN (169): Und das andere ist: Bei Schichtarbeit sollte es ein bisschen humaner zugehen. Das heißt, wenn man schon Schichtarbeit macht, dann sollte die Schicht nicht zu lange sein. Wir haben teilweise Schichten, die gehen von sechs bis sechs.
Perspektivwünsche aus Mangel heraus – Ausstattung/ Schutz-Security	Negativ	Unsicherheitsgefühl aufgrund möglicher Übergriffe (insbesondere in Abendzeiten) könnten durch Security beseitigt werden. Kameras werden diskutiert.	Technisches System Internes System	A (244): Weil der (Securityangestellte) einfach auch Sicherheit auch für die Fahrgäste bringt. Das ist für mich der ausschlaggebende Punkt. Der ist nicht nur für meine Sicherheit da, er ist für die Sicherheit aller anderen auch da.
Perspektivwünsche aus Mangel heraus – Ausstattung/ Schutz-Toiletten	Negativ	Der Mangel an Toiletten versetzt Fahrer in physische Not und wird als Geringschätzung verstanden. Weniger Flüssigkeitszufuhr mit gesundheitlichen Belastungen sind die Folgen.	Technisches System Internes System	DAVID (69): Die haben an jeder Endhaltestelle haben die eine Toilette stehen. An jede Endhaltestelle ist eine Toilette vorhanden. Das ist Pflicht. Bei uns wird das überhaupt nicht praktiziert.
Perspektivwünsche aus Mangel heraus – Ausstattung/ Schutz-Technik/ Informati-on	Negativ	Insbesondere sich wiederholende Auskunftsgabe und Ticketverkauf werden als Negativaspekte der Arbeit betrachtet.	Internes System	LEANDRO (279): Meiner Meinung nach, wir haben das Jahr 2017, ich weiß nicht warum wir uns noch rumquälen müssen, mit Ticketverkauf und dies und das und jenes.

Perspektivwünsche aus Mangel heraus – Ausstattung/ Schutz-Fahrerkabine	Neutral	Eine Fahrerkabine wird diskutiert. Bei Nachtfahrten zur Erhöhung des Sicherheitsgefühls eventuell als sinnvoll, ansonsten eher als störend und Barriere zwischen sich und den Gästen empfunden.	Technisches System	HANS (79): Habe ich auch schon gesehen. Ja, zum Beispiel in Schottland ist das so. Wenn man mit denen fährt, der ist komplett hinter Glas. Der hat so ein kleines Ding und da schiebst du das Geld durch. I: Genau. Wenn man das jetzt machen würde? HANS: Das kommt auf die Linien drauf an. Ich sage mal, wenn ich halt nur Nachtexpress fahren würde.
Perspektivwünsche aus Mangel heraus – Berufsentwicklung	Negativ	Das schlechte Image des Busfahrerberufs, Reduktion der Belegschaft und fehlende Neubewerber schaffen Sorge.	Internes System	Ja, und da muss man halt gucken, dass man den Beruf an sich wieder interessanter macht. Und das muss der Arbeitgeber machen. Der muss sich halt informieren: Okay, das und das brauchen wir. Und dann muss er demzufolge auch die Leute einstellen.
Persönlich – ignoriert werden	Negativ	Erfahrene Ignoranz der Fahrgäste wird als belastend empfunden. Dabei scheint ein Unterschied zwischen Fahrgastverhalten im ländlichen zum städtischen Bereich zu herrschen, wo tendenziell weniger Beachtung erfolgt.	Externes System Internes System	INES (445): Wenn der Bauer in die Kneipe kommt, hat er Guten Tag zu sagen. So habe ich das gelernt. So, und wenn jemand morgens reinkommt bei mir und/ Ich meine, wahrscheinlich sitze ich schon zwei Stunden und arbeite, und er ist gerade erst aufgestanden. So, hallo? Ich bin trotzdem freundlich und lächle ihn an. Dann kommt kein Guten Morgen und gar nichts. Und es ist auch wirklich ein Unterschied, ob du ein Stadtmensch vor dir hast oder ein Dorfmensch.
Persönlich – Sinn und Bedeutung der Arbeit	Positiv	Busfahrer erkennen in ihrem Berufsbild eine hohe Systemrelevanz für die Gesellschaft.	Internes System	ANDREAS (18): Gerade hier im ländlichen Bereich, wo viele darauf angewiesen sind. Sie sprachen ja vorhin die älteren Leute oder die älteren Menschen an. Die sind angewiesen,

Persönlich – Traum-beruf	Positiv	Der Faktor ein großes Fahrzeug zu steuern scheint einer der maßgeblichen Antriebe Busfahrer zu werden.	Internes System	aber richtig. Man merkt es immer wieder. ANDREAS (217): Ich mag gerne, große Fahrzeuge zu fahren. Das ist einer der Gründe, weshalb ich zum Beispiel Busfahrer geworden bin.
Persönlich – Soziale Situation	Negativ	Insbesondere Familienkontexte mit Kindern, alleinerziehende Fahrer und Partnerschaften sind von den langen Diensten und teils ungünstigen Wechselschichten stark negativ beeinflusst.	Internes System	CLAUDIA (702): Es gibt hier kaum Beziehungen die gesund sind, oder wenige Beziehungen die wirklich funktionieren. Es gibt viele Alleinstehende bei uns, wo aufgrund dieser Situation die Partnerschaften auseinandergegangen sind. Also es war sicherlich mit ein Grund. Ich will nicht sagen, dass es ein hauptsächlich Grund ist.
Persönlich – Sorgen	Negativ	Ängste bestehen vorrangig gegenüber Übergriffen von Fahrgästen und der Möglichkeit nach einer befristeten Anstellung nicht übernommen zu werden. Auch durch ein errungenes Mehrgehalt als zu teuer für die Firma zu gelten und wegrationalisiert zu werden.	Internes System	LEANDRO (580): Ganz genau. Dann sind wir schon wieder viel zu teuer und werden wieder wegrationalisiert. Wie beim Mobil war. Die ganze Zeit hieß es: Wir übernehmen Sie. Und auf einmal, kurz vor Heiligabend hieß es, nee, verlängern nicht.
Persönlich – Selbstbild - Wirksamkeit	Negativ	Das Gefühl der Eigenständigkeit im Bus ist gegeben. Wirksamkeit und Entscheidungsfreiheit bestehen dagegen nicht. Der Busfahrer agiert in strikten Regeln.	Internes System	MAXIMOS (42): Ich muss den Fahrgast bedienen, ich muss freundlich sein, aber er beleidigt mich. Da gibt es zwei Möglichkeiten. Das sind dann die Sachen die mich dann stören. Gut, ich kann mich zwar wehren, das ist eine andere Sache, aber wir dürfen es nicht.
Persönlich – Selbstbild – eigener An-	Neutral	Der Anspruch die Arbeit sorgfältig zu erledigen besteht. Resignation wird hinsichtlich der Kommunikationsversuche	Internes System	JÜRGEN (88): Genau. Ja, ja, klar. Das ist der Job und das sollte man auch so gut machen, wie man es kann.

spruch		mit ignorantem Fahrgastverhalten und Durchsetzen von Regeln im Bus deutlich.		EUGEN (255): Weil, es ist ja so, der einzige Unterschied zwischen einer zufriedenen Person und einer unzufriedenen Person ist seine Erwartungshaltung. Und wenn meine Erwartungshaltung gegenüber einem Kunden so ist, dass ich kein Guten Tag erwarte, dann stört es mich auch nicht.
Persönlich – Selbstbild- Pflichtbewusstsein	Neutral	Pflichtbewusstsein im Arbeitskontext wird übergreifend deutlich.	Persönlichkeit	ALEX (160): Ja, am Anfang es war schwierig. Am Anfang ich konnte mit Verspätung nicht umgehen. Also ich dachte, wenn ich zwei Minuten Verspätung habe, dann ist große Katastrophe.
Persönlich – Selbstbild – Selbsteinschätzung/ Persönlichkeit	Neutral	Verantwortungsbewusstsein scheint der maßgebliche und übergreifende Persönlichkeitsfaktor zu sein. Die eher hinnehenden Einstellungen der Fahrer deuten auf reduzierten Narzissmus hin.	Persönlichkeit	KARSTEN (311): Dieses Mitgefühl, dieses Mitdenken, dass wir eben für alle anderen mitdenken und vorausschauend arbeiten müssen.
Persönlich – Selbstbild – Bedürfnisse	Positiv eher Negativ	Neben erfüllten Bedürfnissen wie Menschenkontakt (hierbei die Einschränkung durch Ignoranz), werden schon einfache Bedürfnisse wie Toilettengänge, Möglichkeit der warmen Mahlzeiten, Mitarbeiterkontakt, teils nicht gewährleistet.	Technisches System Internes System	I (327): Ein Lokführer sitzt ja da vorne, fährt. Der hat ja gar keinen Menschenkontakt. Braucht man den? HEIKE: Ja. KLAUS: Eigentlich schon. Auf alle Fälle.
Persönlich – Selbstbild – Bewältigungsausgleich schaffen	Neutral	Der Ausgleich zu der sitzenden Tätigkeit ist möglich und von dem Einzelnen abhängig.	Internes System	STEFAN (549): Wir haben das ja nun, dass wir nie so lange Strecken fahren. So eineinhalb Stunden oder so, dann ist man immer irgendwo angekommen. Und wenn man dann immer auch dafür sorgt, dass man in Bewegung bleibt, irgendwo hinget, irgendwas macht da, dann kurbelt man ja seinen Kreislauf auch wieder an. Und dann hat man das

				auch meistens überwunden.
				ANDREAS: Man lernt damit umzugehen. Wie mit vielen anderen Sachen. Der eine halt ein bisschen später, der andere ein bisschen früher.
Persönlich – Selbstbild – Bewältigung-Ignoranz von Problemen	Neutral	Belastung durch Konfliktsituationen scheint Busfahrer unterschiedlich lange zu beschäftigen. Berufseinsteiger formulieren eine eher längere Beschäftigung mit erlebten Konflikten.	Persönlichkeit	LEANDRO (186): Ich nehme das nicht mit nach Hause, nicht mehr. Am Anfang habe ich das wohlgetan, aber mittlerweile nicht mehr.
Persönlich – Selbstbild – Bewältigung-Resignation	Neutral bis Negativ	Resignation wird in vielen Schnittstellen deutlich. Im Fahrgastkontakt wird aufgrund mangelnder Handlungsbefugnissen nicht mehr auf Fehlverhalten hingewiesen. Freundlichkeit wird weniger erwartet. Aufgrund historischer Enttäuschungen werden keine Erfolge mehr von Geschäftsführungselite erwartet.	Internes System Persönlichkeit	MAXIMOS: Manchmal ja, manchmal nicht. HORST (411): Man stumpft ab. PETER: Ja. HORST: Man stumpft ab. PETER: Stumpft ab. HORST: Früher hat man sich drüber geärgert. Aber jetzt mittlerweile/ Wer 'Morgen' sagt, dem sagt man auch 'Morgen'. Wer nichts sagt, da sagt man auch nichts. Man stumpf ab.
Persönlich – Selbstbild – Bewältigung-Eigeninitiative	Neutral bis Positiv	Den Umgang mit Fahrgästen sowie die Ordnung im Bus kann der Fahrer eigeninitiativ gestalten.	Rahmenbedingung	MANFRED (133): Es gibt so völlig durchgewühlte, aufgewühlte Kiddies. Und gut, die müssen mal eine Ansage kriegen. Und wenn das nicht funktioniert, dann sitzen die vorne, rechts neben mir und dann ist Ruhe im Schiff. Solche

Gesundheit & Wohlbefinden – Krankmeldung – Akzeptanz von Krankmeldungen

Negativ

Krankmeldungen führen unter den Kollegen zu einer Verschiebung der Aufgaben und Entzug/Verschiebung freier Tage. Das hohe Maß an Krankmeldungen stimmt die Belegschaft empfindlich gegenüber Krankmeldungen. Mangelnde Akzeptanz untereinander.

Internes System

Geschichten.

HANNES (676): Durch diese Unzufriedenheit, durch das ganze Leck-mir-am-Arsch-Gefühl, durch das Ganze, ja, hilft mir ja eh keiner. Ja, mei, bin i halt nit da. Na, mog i net. Und scheiß, und ja. Es gibt ja auch leider Gottes genug Ärzte, wo du halt hingehst und sagst: Mich juckt die Nase - naja gut, machst du halt vierzehn Tage krank. Und das wird dann ausgenutzt. Das wird massiv ausgenutzt.

Gesundheit & Wohlbefinden – Krankmeldung – Barrieren von Krankmeldungen

Negativ

Gründe wie: den Kollegen nicht zur Last fallen zu wollen stellen Barrieren für Krankmeldungen dar.

Internes System

ANDREAS (360): Der Nachteil ist wirklich, was wir haben, wir leben natürlich mit dem Personal. Wenn Personal krank wird usw., dann fängt natürlich die Leitstelle an, rumzudockern, dann wird da umgesetzt und dann wird da weniger gemacht, da muss man da vielleicht eine Doppelschicht machen usw. Weil der Bus muss rollen.

Gesundheit & Wohlbefinden – psychische Dimension- Aufgabenbezogene Faktoren- Zeitdruck/ Verspätungen

Negativ

Zeitdruck und Verspätungen scheinen sich auf den Gesundheits- und Gemütszustand des Fahrers auszuwirken. Über andauernden Stress und gesundheitliche Auswirkungen wird gesprochen.

Rahmenbedingung

Internes System

EUGEN (245): Das alles wirkt sich unmittelbar – da bin ich mir sicher – erstens Mal auf den Krankenstand aus, zweitens auf die Qualität, das heißt, es wird dann auf den Fahrer übertragen, auf die ganzen Verspätungen und das alles, und auf die Freundlichkeit des Fahrers, auf das alles.

Gesundheit & Wohlbefinden – psychische Dimension- Aufgabenbezogene Faktoren- Inne-

Negativ

Der dienstliche Kontext mit seinen hohen Umfängen und Schichtarbeitszeiten scheint das private Umfeld zu stören.

Rahmenbedingung

Internes System

RÜDIGER (375): Man hat ja selber noch Familie. Die Kinder verlangen was von einem. Die Frau verlangt was von einem. Der Haushalt muss/ der Garten muss gemacht werden, und, und, und. Ja.

re Konflikte

Gesundheit & Wohlbefinden – psychische Dimension- Aufgabenbezogene Faktoren- Risiken/ Verantwortung

Neutral
Eher Positiv
Fahrer sind sich der großen Verantwortung des Berufsbildes bewusst. Dies stellt einen Treiber für Wertigkeit der Tätigkeit dar, die in der Auffassung der Fahrer zu wenig Beachtung findet.

System

Internes System

HANS (249): Aber abgesehen davon es ist ja auch eine psychische Belastung, wenn man einen zusammenfährt. Das ist ja keine Spielerei.

Gesundheit & Wohlbefinden – psychische Dimension- Kunden- psychisch störend

Negativ
Der Busfahrer kann sich den Begebenheiten im Bus nicht entziehen. Ob laute Telefongespräche, Geruchsbelastung oder zwielichtige Situationen. Sorgen bis zu Belästigungsgefühlen entstehen.

Internes System

Externes System

MAXIMOS (103): Wo ich/ Was ich schlimm empfinde ist, wenn ich dann abends fahre und dann sind drei, vier, komische Leute hinten und du bist alleine.

Gesundheit & Wohlbefinden – psychische Dimension- Kunden- Auseinandersetzungen

Negativ
Konfrontationen werden möglichst vermieden. Zum eigenen Schutz, wie auch, um die Fahrt möglichst im Zeitplan für alle Fahrgäste umzusetzen.

Internes System

A (189): Ja, genau. Man kann sich den Stress machen mit der Fahrkartenkontrolle und mit den Fahrgästen. Bloß dann nimmt man das wirklich mit nach Hause. Und wie gesagt, wenn man eine Familie hat, so wie ich, dann geht das nicht. Dann möchten Sie auch mal entspannt nach Hause kommen – oder nicht entspannt, aber ich sage mal so, nicht total frustriert von der Arbeit, weil jetzt wieder mit zig Leuten hat sich angelegt. Man kann doch nicht immer – na, wie heißt das denn – Konfrontation gehen mit den Fahrgästen.

Gesundheit & Wohlbefinden – psychische Dimension-

Negativ
Ausschreibungssituationen sind immer wiederkehrende Unsicherheitstreiber. Zukunftsängste werden klar formuliert. Die Hemmung stärker für bessere Situat-

Rahmenbedingung

Internes

ANDREAS (51): Das macht sich Stress auf die Fahrer mit Sicherheit bemerkbar. Wir sind jetzt bald dran. Das wird hier mit Sicherheit auch dementsprechend rundgehen, also was den Gemütszustand der Fahrer betrifft. Mit Sicherheit,

Unternehmensseitige Faktoren- Ausschreibungen/ Zukunftssorgen		onen einzutreten damit begründet.	System	weil wir haben es gerade erlebt mit dem Stadtverkehr hier in (Stadt). Und das war das letzte Jahr in (Stadt), das war mit unseren Kollegen von (Arbeitgeber), das war nicht angenehm gewesen.
Gesundheit & Wohlbefinden – psychische Dimension- Unternehmensseitige Faktoren- Fehlender Rückhalt	Negativ	Rückhalt vom Arbeitgeber wird nicht erlebt. Insbesondere nicht in Konfliktsituationen oder bei Änderungsanliegen. Die Zentralisation der Ansprechpartner erschwert Kommunikation und vermehrt das Gefühl der Rückhaltlosigkeit.	Externes System	EDWIN (150): Das ist durch die Zentralisierung, und was ja immer schlimmer wird, ist, dass alles für uns weiter weg ist, wir können nicht mehr so, wir sind auf uns selbst gestellt und müssen eben sehen, dass wir damit klarkommen. Was ja auch eine Belastung ist. Ist ja so.
Gesundheit & Wohlbefinden – psychische Dimension- Unternehmensseitige Faktoren- Arbeitszeiten/ Arbeitsdichte	Negativ	Ungünstige Wechselschichten, lange Zeiten im Arbeitskontext aufgrund von zu langen Dienstzeiten/ geteilte Dienste mit unbezahlten Standzeiten haben einen großen Arbeitsumfang mit gleichzeitig geringem Anteil bezahlter Arbeitszeit und Einschränkungen des privaten Kontextes zur Folge.	Rahmenbedingung	HARALD (569): ...Spielraum und dann... ja, man kommt abends nach Hause, man isst dann noch Abendbrot und dann geht man ins Bett, weil man morgens eben wieder früh raus muss.
Gesundheit & Wohlbefinden – physische Dimensionen- Schichten/ Pausen- Verdauung/ Toiletten	Negativ	Der Mangel an zugänglichen und erreichbaren Sanitäreinrichtungen führt zu geringer Flüssigkeitsaufnahme, gesundheitlichen Negativfolgen und Notsituationen.	Technisches System Rahmenbedingung	RÜDIGER (355): Gerade trinken, trinken ist ja eigentlich, gerade auch in den Sommermonaten, ist ja sehr wichtig. Wir haben hier eine Kollegin, die trinkt den ganzen Tag gar nichts, weil sie Angst hat, wenn sie viel trinkt, muss sie auf das Klo. Wo gehe ich dann hin? Dann wird dann immer nur so eine kleine Pfütze getrunken. Ich sage, man müsste ja mindestens ein Minimum, eine Literflasche trinken. Allerdings sollte man schon über den Tag, ich sage mal, so einen

Gesundheit & Wohlbefinden – physische Dimensionen- Sichten/ Pausen- Essen/ Trinken	Negativ	Regelmäßige Nahrungsaufnahme ist aufgrund der unterschiedlichen Dienstzeiten eher nicht möglich. Zudem kann auch eine gesunde Ernährung aufgrund fehlender Möglichkeiten zum Erwärmen oder Kühlen von Nahrung nicht gut erfolgen.	Technisches System Rahmenbedingung	zehn, zwölf Stundentag, musst mindestens zwei oder drei davon vertilgen. SILKE (634): Ich komme ja gar nicht zu regelmäßigem Essen. HEIKE: Ja. SILKE: Du kannst ja/ Schmeißt dir eine trockene Brezel rein. Mal so schnell zwischendrin, wenn du dich irgendwo versteckt hast. Aber sonst kommst du ja überhaupt nicht zum regelmäßigen Essen.
Gesundheit & Wohlbefinden – physische Dimensionen- Sichten/ Pausen- Schlaf	Negativ	Schichtarbeit scheint sich auf das Schlafvermögen der Fahrer auszuwirken. Schmälerung erfährt die gesetzlich vorgeschriebene Ruhezeit zwischen den Fahrten durch Heimfahrt, häusliche - und persönliche Versorgung. Tatsächliche Zeit für Ruhe wird als deutlich zu gering erlebt.	Rahmenbedingung Internes System	MATTHIAS (23): Da wirst du während des Fahrens auch mal richtig müde. Man kommt abends heim, ein Beispiel mal, die ganze Woche komme ich kurz vor zwanzig Uhr heim, stelle den Bus ab. Dann habe ich nur noch ungefähr zehn Minuten nach Hause, zum Glück. Dann bin ich kurz vor zwanzig Uhr daheim. Dann tue ich kurz ein bisschen was essen, duschen, man schaut, dann ist es halb neun oder dreiviertel neun Uhr. Dann muss ich ins Bett gehen. Ich muss ja um zehn vor vier Uhr in der Frühe schon wieder raus.
Gesundheit & Wohlbefinden – physische Dimensionen- Sichten/ Pausen- Erschöpfung	Negativ	Auswirkungen von Schlafmangel, Schichtarbeit und teils ungünstigen Wechsel- schichten zeigen sich im gesundheitlichen wie sozialen Kontext.	Internes System	LEANDRO (388): Ja, und der ganze Tag ist sowieso im Arsch. Du kommst kaputt an nach Hause, mit den Kindern kannst du sowieso auch nichts mehr machen, weil du groggy bist und kaputt und so.

Gesundheit & Wohlbefinden – physische Dimensionen- Ansteckung	Negativ	Große Passagierdichte, schlechte Belüftungssituation, teilweise nicht eingehaltene Hust- und Niesetikette scheinen das Erkrankungsrisiko zu erhöhen.	Externes System	THEOS (648): Die letzten zwei Jahre, wo ich fahre zum Flughafen, erstes Mal in meinem Leben habe ich so viel Antibiotika genommen, ich bin fast jede Woche krank. Zwei-, dreitausend Leute pro Tag.
Gesundheit & Wohlbefinden – physische Dimensionen- Luft/ Klima	Negativ	Nicht vorhandene oder nicht funktionsfähige Klimaanlage, Durchzug und unbeständiges Raumklima werden als belastend beschrieben.	Technisches System	LEANDRO (205): Weil dieser Luftzug, dieses Tür auf, Tür zu. Ich war im Dezember krank, ich bin jetzt schon wieder krank, weil, das geht alles an die Substanz. Du hast deine Heizung voll power. So, Tür geht auf, Heizung schaltet sich automatisch ab, der Bus wird wieder kalt, 20 Leute stehen da.
Gesundheit & Wohlbefinden – physische Dimensionen- Rücken/ Schulter/ Nacken	Negativ	Orthopädische Beschwerden des Bewegungsapparates scheinen die meisten Fahrer zu betreffen.	Internes System	EDWIN (325): Ja, Rückenprobleme zum Beispiel. Wir haben ja, ja, genau, ich habe jetzt im Moment Gott sei Dank, toi, toi, toi, noch keine Rückenprobleme. Aber bei langen Schichten, wir haben ja auch so 12,5 Stundenschichten, die sind ja natürlich mit bezahlter Pause, dann merke ich es abends doch schon, dass der Rücken weh tut.
Gesundheit & Wohlbefinden – physische Dimensionen- Bewegung und Gewicht	Neutral	Eine sitzende Tätigkeit verlangt nach sportlichem Ausgleich. Eine generelle Einsicht. Die Motivation dazu wird jedem Einzelnen zugeschrieben.	Internes System	ALEX (144): Das muss jeder für sich machen. Also im ersten Jahr, wo ich hier angefangen habe, ich habe 10 Kilo zugenommen. Im ersten Jahr. Und dann 16 Kilo abgenommen. Weil nach einem Jahr habe ich verstanden: Wenn es so weitergeht, dann wiegst du irgendwann mal 120.
Veränderungen (Retrospektiv)- Verkehr	Negativ	Gegenseitige Rücksichtnahme im Straßenverkehr wird als zurückgehend erlebt.	Externes System	STEFAN (518): Aber das ist das Miteinander. Das wird immer komischer. Jeder denkt nur noch an sich. Aber man muss doch auch an die anderen denken, dass der das leichter hat. Und dazu gehört rechtzeitiges Blinken,

Veränderungen (Retrospektiv)-Arbeitsdichte	Negativ	Verlust von Strecken an andere Unternehmen erschwert die Gestaltung voller Dienstpläne ohne viele Standzeiten. Geteilte Dienste und Dienste mit einer großen Anzahl von Standzeiten und damit langer Arbeitslast sind die Folgen. Verantwortung wird beim Management und der Politik gesehen.	Rahmenbedingungen Externes System	MATTHIAS (21): Es waren wesentlich bessere Dienste als heute. Warum? Weil wir früher viel mehr zu fahren hatten. Sie wissen, was ich meine. Also, das heißt, das Angebot. Heute ist das so ausgedünnt, das Ganze. Das heißt, in der Früh werden die Busfahrer gebraucht, Berufsverkehr, Schule. So starten alle ca. um acht Uhr. Dann stehen die Busse bis zum Mittag. Vereinzelt sind Linien da, die vormittags gefahren werden, aber das sind wenige. Mittags wird wieder alles gebraucht, Schule. Ab da geht es dann wieder los. Nachmittags dann Berufsschule, Schule. Abends wollen die Pendler dann wieder zurück. Aber untertags, besonders vormittags steht man herum.
Veränderungen (Retrospektiv)-Arbeitszeiten	Neutral	Die vorgegebenen Streckenzeiten scheinen teilweise zu stramm kalkuliert zu sein.	Rahmenbedingungen	SERHAT (36): Der Beruf ist ja an sich - sage ich ja nochmal - ist nicht mehr leichter geworden. Aufgrund der Zeiten auch sind/ wird immer eng berechnet.
Veränderungen (Retrospektiv)-Berufsentwicklung	Neutral	Die Verantwortung wird durch größere Fahrgastzahlen, mehr Verkehr und größere Busse als gesteigert angesehen. Der Beruf wird durch Ausbildung und Module in der Wertigkeit als gestiegen wahrgenommen. Andererseits wird das Ansehen seitens der Gesellschaft als reduziert eingestuft.	Internes System	HANNES (1183): Die Busse werden immer größer. Ich meine, wir sprechen jetzt von Bussen mit 260 Personen.
Veränderungen (Retrospektiv)-Fahrgastentwicklung/Ver-	Neutral	Das Maß der Kommunikation mit Fahrgästen scheint gesunken (hier scheint ein Stadt-Land-Unterschied zu herrschen), Aggression und Respektlosigkeit scheinen	Externes System	HORST (379): Gereizter. Die stehen alle unter Druck. Ich kriege meinen Zug nicht - obwohl der alle 10 Minuten fährt, vielleicht. Aber der Zug muss es sein. Früher waren

halten		gestiegen zu sein.		die Leute ein bisschen ausgeglichener. Ja, fahr mal.
Veränderungen (Retrospektiv)- Gehalt	Negativ	Verdienstmöglichkeiten scheinen keiner Möglichkeit der Steigerung zu unterliegen und erscheinen im Vergleich zu negativen Faktoren des Berufsbildes als zu gering.	Rahmenbedingung	HANNES (1183): Ja, aber verdienen nicht mehr. Also es ist eigentlich nur das Negative für uns gestiegen. Das Positive ist geblieben. Das ist die eigentliche große Frechheit an der ganzen Geschichte.
Veränderungen (Retrospektiv)- Konzernorganisation	Neutral	Zeiten der Fahrten scheinen einer knapperen Kalkulation zu unterliegen, was zu einem Anstieg an Verspätungen führt. Vernetzungen der Verkehrssysteme, Schulen, der Infrastrukturen, zeigen die Wichtigkeit von pünktlichem Fahren auf.	Rahmenbedingung	PETER (382): Ja, es war damals, glaube ich, nicht alles so vertaktet und so viele Sachen, die so ineinandergreifen. Sei es bei den Leuten auf der Arbeit, sei es bei uns. Sei es mit Bus und Bahn die Anschlüsse, alles vertaktet. Und wenn einer aus dem Takt kommt, klappen die Anschlüsse nicht.
Veränderungen (Retrospektiv)- Konzernaktionen für Mitarbeiter	Negativ	Aktionen für Mitarbeiter werden in retrospektiver Betrachtung als reduziert empfunden.	Rahmenbedingung	PAUL (90): Ich sage mal, früher, weiß du selber, zweimal im Jahr haben wir Ausflüge gemacht usw. Da haben wir uns kennengelernt. DAVID: Grillen mit Familien, Kinder dabei, alles.
Veränderungen (Retrospektiv)- Konzernverlust Ansprechpartner durch Zentralisierung	Negativ	Verlustgefühl von Ansprechpartnern und direkter Kommunikation durch Zentralisation.	Rahmenbedingung	INES (82): Ja. Früher konnte man in die Fahrdienstleitung gehen, wenn man irgendwo ein Problem hatte, konnte den Fahrdienstleiter direkt ansprechen. Der hat einem auch direkt weitergeholfen. Heutzutage wird dir nicht mal mehr die Tür aufgeschlossen, sondern du kannst das nur über Telefon machen.
Veränderungen (Retrospektiv)- Busfahrer- Mitarbeiterkon-	Negativ	Kommunikationsverlust unter Kollegen durch Verbote der Versammlung und Dispositionsgründen.	Rahmenbedingung	CLAUDIA (250): Aber früher hat man sich auch anders kennenlernen können. Wir hatten immer an derselben Haltestelle Ende, haben dann da Kaffee trinken können und so

takt- Zusammenhalt

Externes
System

ist man ins Gespräch gekommen. Kriegt man jetzt nicht mehr hin.

Zu Forschungsfrage 2: Welche Reaktionen zeigen Busfahrer auf das Befriedigungsausbleiben von Bedürfnissen?

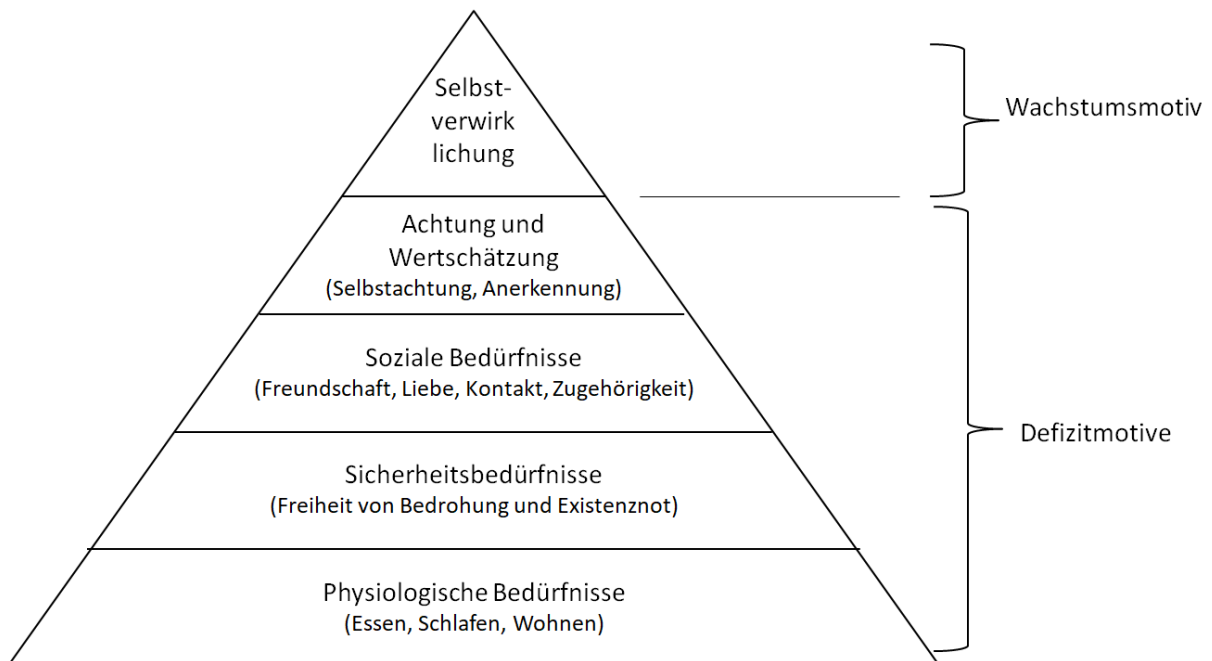


Abbildung 1: Bedürfnispyramide in Anlehnung an; Quelle: Maslow, (1954), S. 35 (siehe auch Seite 8)

Im Folgenden sollen die identifizierten Negativfaktoren (ersichtlich in Tabelle 8) den Dimensionen aus Maslows Theorie (siehe Abbildung 1) zugeordnet werden (Siehe Tabellen 9-13). Die Clusterung der Faktoren erfolgt weiterhin in STM-Zuordnung. Aufführung finden die Faktoren, die eine direkte Wirkung auf die AZ (auch über Wirkketten) aufzeigen können.

Tabelle 9: Eingliederung der negativen Schlüsselfaktoren der AZ in Maslows Motive

	Wachstumsmotive
Rahmenbedingungen	Keine Möglichkeit der Weiterqualifizierung Wenig Raum für Entscheidungsfreiräume Seltenes Angebot allgemeiner Fortbildungen Mitgestaltung von Einsatzplanung teilweise nicht möglich
Externes System	Fehlender Einbezug der Mitarbeiter von Führungsseite
Internes System / Persönlichkeit	Wunsch nach Gestaltungsspielraum, Mitbestimmung und Entscheidungsspielraum trifft auf Entscheidungsohnmacht, starre Strukturen und vorgegebene Strecken.

Der hohe Anspruch der Fahrer an eine gute Ausführung ihrer Arbeit in Form von Pünktlichkeit kollidiert mit den zu eng kalkulierten Streckenplänen. Zeitpläne können nicht gehalten werden, Stress entsteht, unverschuldete Konfliktsituationen entstehen.

Technisches System	<p>Ein hohes Maß an Identifikation mit dem zu fahrenden Bus (Neu/Grad der Ausstattung, Sauberkeit, Größe, Intakt...) geht mit dem Wunsch der persönlichen Zuordnung und Auswahl eines bestimmten Fahrzeugs (das nur von dem einen Fahrer genutzt oder mit wenigen Kollegen geteilt wird) einher.</p> <p>Der Wunsch nach Mitbestimmung von Strecken und Arbeitszeiten besteht.</p>
--------------------	---

Tabelle 10: Eingliederung der negativen Schlüsselfaktoren der AZ in Maslows Motive

	Defizitmotive - Achtung und Wertschätzung
Rahmenbedingungen	Gefühl der unfairen Behandlung durch heterogene Rahmenbedingungen zwischen Kollegen, Teams, Standorten
Externes System	<p>Hohe Zeitumfänge mit wenig bezahlter Arbeitszeit</p> <p>Geringer Verdienst</p> <p>Mangelhafte und mangelnde Aufenthaltsmöglichkeiten</p> <p>Erlebter Verlust durch Zentralisation</p> <p>Gefühl der mangelnden Wertschätzung aufgrund diverser Negativfaktoren (siehe CLD Externes System)</p> <p>Geringe zeitliche Ressourcen der Leitung für Mitarbeiterbetreuung</p> <p>Negativverhalten von Fahrgästen kollidiert mit fehlenden Handlungsmöglichkeiten der Fahrer</p> <p>Geringschätzung der Gesellschaft trifft auf ein hohes Wertigkeitsgefühl der Fahrer</p>

Zeitlich zu eng bemessene Streckenplanung führt zu Konflikten im Straßenverkehr mit den Fahrgästen und zu Beschwerden. Gefühl der unverschuldeten Schuldzuweisung entsteht

Die von Arbeitgeberseite beschlossene Zentralisation der Disposition führt zum Gefühl der verschlechterten Hilfeleistung

Internes System / Persönlichkeit	<p>Teils negative Einstellung gegenüber Fahrgästen aufgrund negativen Verhaltens und Ignoranz derselben</p> <p>Gegenüber Negativverhalten wird Ohnmacht empfunden – Gefühl des Ausgeliefert sein</p> <p>Gefühl des mangelnden Rückhalts von Seiten der Polizei, des Arbeitgebers, der Gesellschaft (in Form von Solidarität) zahlt auf das Gefühl der mangelnden Wertschätzung ein</p> <p>Die geringe Entlohnung steht dem Berufsstolz aufgrund der Systemrelevanz und hohen Verantwortung gegenüber – Resignation entsteht aus dem empfundenen Unwillen des Arbeitgebers Zeiten und oder Gehälter entsprechend anzupassen</p>
Technisches System	<p>Fehlende Reaktion des Arbeitgebers nach Aufzeigen von Mängeln im technischen System</p> <p>Kommunikation der Leitstelle über Lautsprecher im Fahrerraum führt zu einem Gefühl der Bloßstellung</p>

Tabelle 11: Eingliederung der negativen Schlüsselfaktoren der AZ in Maslows Motive

Defizitmotive - Soziale Bedürfnisse	
Rahmenbedingungen	<p>Konflikte mit Gesellschaft aufgrund von Verspätungen durch Streckentaktung</p> <p>Schlechte Aufenthaltsbedingungen, Pausenplanung und Versammlungsverbote verschlechtern das soziale Gefüge</p> <p>Schlechte Planbarkeit der Freizeit durch häufige Planänderungen (Grund scheint MA-Mangel/ Krankheitsbedingte Ausfälle)</p> <p>Einschränkung des sozialen Kontextes durch ungünstige Wechselschichten und hohe Arbeitsumfänge</p>

Externes System	Verringerte Interaktionszeit / Möglichkeit zu Interaktion der Fahrer mit resultierender Reduktion eines Gemeinschaftsgefühls unter den Fahrern
Internes System / Persönlichkeit	Ungünstige / bzw. zu lange Arbeitszeiten führen zu Einschränkungen im Familien- / Sozialen Kontext
Technisches System	Zu wenig Platz für Kinderwagen und Rollatoren führt zu Konflikten mit Fahrgästen Störungen der Technik führen zu Konflikten und psychischer Belastung des Fahrers

Tabelle 12: Eingliederung der negativen Schlüsselfaktoren der AZ in Maslows Motive

Defizitmotive - Sicherheitsbedürfnisse	
Rahmenbedingungen	Reduzierte Hilfestellung durch Zentralisation der Disposition und Leitung Ausschreibungssituationen und Sparmaßnahmen resultieren in Unsicherheit und Existenzangst Das Gehalt wird in Hinblick auf die großen, nicht vergüteten, zeitlichen Umfänge im Arbeitskontext und der notwendigen zeitlichen Flexibilität der Arbeitszeiten als deutlich zu gering erlebt
Externes System	Der Wunsch nach finanzieller Förderung (Führerscheinwerb) wird von Arbeitgeberseite (Heterogenität zwischen Standorten möglich) nicht gewährt Die als zu gering empfundene Vergütung wird unter anderem der politischen Entscheidung der Ausschreibungen zur Last gelegt
Internes System / Persönlichkeit	Konfrontationsvermeidung im Falle von Negativverhalten der Fahrgäste aufgrund fehlender Handlungsbefugnisse Gefühl des mangelnden Rückhalts von Seiten der Polizei, des Arbeitgebers, der Gesellschaft (in Form von Solidarität) zahlt auf das Ohnmachtsgefühl in Konfliktsituationen ein Befristete Verträge, Ausschreibungssituationen und hohes berufliches Risiko, durch die empfundene Tragweite der Verantwortung, schaffen Unsicherheitsgefühle und Zukunftsängste
Technisches System	Bedürfnis nach mehr Sicherheit (insbesondere bei Nachtfahrten), zu befriedigen mit Kamerasystem o.ä., wird nicht gestillt Erhöhte Infektionsgefahr durch Mängel der Klimatisierung und Belüftung

Tabelle 13: Eingliederung der negativen Schlüsselfaktoren der AZ in Maslows Motive

Defizitmotive - Physiologische Bedürfnisse	
Rahmenbedingungen	<p>Gesundheitliche Auswirkungen durch verminderte Erholungszeiten, Pausenbedürfnisse kann aufgrund der Dienstplanung und mangelhafter/ mangelnder Pausenräume nicht adäquat nachgekommen werden.</p> <p>Fehlende Sanitäreinrichtungen münden in gesundheitliche Folgen</p> <p>Überlastung aufgrund hoher zeitlicher Umfänge im Arbeitskontext, in teils ungünstigen Wechselschichten, resultieren in Störungen des sozialen Lebens, einem Ungleichgewicht der Work-Life-Balance und gesundheitlichen Einschränkungen durch Stress</p> <p>Stress und Zeitdruck durch Kürzung der Pufferzeiten, enge Streckentaktung, unangepasste Streckentaktung an die Verkehrslage und Störvariablen in Form von ruhendem Verkehr</p>
Internes System / Persönlichkeit	<p>Mängel des technischen Systems (Ausstattung) wie auch der Rahmenbedingungen führen zu gesundheitlichen Beeinträchtigungen durch bspw. Hemmung von Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme, sowie muskuloskelettalen Beschwerden</p> <p>Zeitliche Aspekte der Arbeit führen zu Ermüdung mit Erschöpfungsgefühlen, Schlafstörungen und Übergewicht.</p>
Technisches System	<p>Mangel an Toiletten und Zugluft im Winter, durch ständig zu öffnende Türen, führen zu krankheitsbedingten Einschränkungen</p> <p>Mangel an Toiletten führt zur Verrichtung der Notdurft unter Stress und Bloßstellung vor Fahrgästen</p>

Laut Maslows Theorie bedarf es zunächst eines Stillens der fundamentalen Motive der physiologischen Bedürfnisse, ehe eine nächst höhere Motivlage erreicht werden kann. Da die Einflussfaktoren in einem komplexen System nicht klar voneinander abgegrenzt werden können und in Interaktion zueinander verortet sind, werden sich weiterführende Auswirkungen auch auf höher verortete Motivebenen ergeben, sobald Aspekte der unteren Bereiche Veränderung erfahren.

Im Folgenden sollen beispielhafte nicht befriedigte Bedürfnisse aus den Interviews mit der Reaktion der Fahrer zusammengebracht werden. In Klammern werden die Pfade erläutert unter welchen die jeweiligen Äußerungen im Kategoriensystem (Tabelle 9) einzusehen sind.

1. Eine als gerecht empfundene Vergütung wird den Fahrern (auch in der retrospektiven Betrachtung erkennbar) nicht gewährt. Das Bedürfnis danach bleibt bestehen.

Aufgrund der kollektiven und prägnanten Hinweisung auf dieses Bedürfnis kann von hoher Bedeutsamkeit für die Fahrer ausgegangen werden. Eine Steigerung dieses Bedürfnisses anhand retrospektiver Betrachtung kann vermutet werden. Erklärungen für diesen „GAP“ (Konflikt) werden gesucht, Resignation wird transportiert. (Organisation – Gehalt – Bewertung – teils teils). Unter diesem Teilaspekt sind ebenfalls die hohen Arbeitsumfänge mit teilweise nicht bezahlten Standzeiten verortet zu sehen.

2. In Summe werden viele unzufriedenstellende Aspekte mit gleichzeitigem Begründungsversuch aufgezeigt. Abgeleitet werden kann das Gefühl der Forderungsaufgabe oder –Abschwächung. Dies weist auf eine generelle Handlungsweise und resignative Umgangsform hin – ein Abfinden mit nicht zufriedenstellenden Situationen wird transportiert. (Soziales- Vorgesetzte- Bewertung Arbeitgeber- positiv wie negativ)
3. Der Wunsch nach Mitbestimmung und Selbstverwirklichung wird nicht ermöglicht. Trotz Bestand des Bedürfnisses scheinen Busfahrer kollektiv, nach einer Phase der Diskussion, mit Resignation und Hinnahme der Situation zu reagieren. (Autonomie – Mitbestimmung)
4. Weder konstruktive Änderungsvorschläge der Fahrer noch Ideen zur Optimierung unzufriedenstellender Faktoren an die Leitung, finden Feedback. Als Reaktion werden Versuche sich einzubringen unterlassen – Unverständnis, Wut und Resignation können als Gefühlsregungen identifiziert werden – als schlecht empfundene Situationen werden weiter ertragen. (Autonomie-Gestaltungsmöglichkeiten)
5. Der hohe Anspruch der Fahrer einer guten Aufgabenausführung (pünktliche und sichere Beförderung der Fahrgäste) und das gewahrwerden des Rollenbildes des Verantwortungsträgers im Bus, steht in Konflikt mit regelwidrigem Fahrgastverhalten, in Verbindung mit mangelnden Handlungsmöglichkeiten auf Fahrerseite. Als Reaktionen stellen sich Resignation und Ohnmachtsgefühle ein. Konflikte werden möglichst vermieden, Fehlverhalten länger toleriert. Der Ärger auf Seiten der Fahrer bleibt bestehen. Das Bedürfnis nach mehr Handlungsmöglichkeiten scheint, über die Erzählungen der Konfrontationen zwischen Fahrer und Fahrgast zu wachsen. (Persönlich – Selbstbild – eigener Anspruch)
6. Auf Ignoranz der Gesellschaft gegenüber den Fahrern wird zunächst mit Änderungsstrategien (lautes Begrüßen, besonders intensive Suche nach Blickkontakt etc.) reagiert. Aufgrund mangelnder Änderung des Fahrgastverhaltens und weiter anhaltender Ignoranz, resignieren die Fahrer. Auch dieses Bedürfnis des „wahrgenommen werdens“ scheint bereits lange zu bestehen. (Persönlich – Selbstbild – Bewältigung- Resignation)
7. Aufgrund historisch erlebter, enttäuschter Versprechungen der Führung werden keine Verbesserungen mehr von Führungsseite erwartet. Hier scheint es zu einem resignierten Abbruch des Bedürfnisses, nach Verbesserung durch Führungsseite, gekommen zu sein. Eine Verlagerung von dem eigentlichen Bedürfnis nach Einbringung der Führung für den Mitarbeiter, wick dem Bedürfnis nach einer möglichst ge-

ringen Verschlechterung durch unangepasste und (von Seiten der Fahrer empfundenen) wenig durchdachte Änderungen. (Persönlich – Selbstbild – Bewältigung- Resignation)

Die nicht befriedigten Bedürfnisse bestehen alle retrospektiv betrachtet bereits über einen langen Zeitraum. Im Falle der Bedürfnisse 1-6 konnte aus den Interviews weder ein Streben nach einem höheren noch nach einem niedrigeren Bedürfnis analysiert werden. Auch entwickelte sich kein förderndes Empfinden durch das Ausbleiben der Bedürfnisbefriedigungen. Vielmehr scheinen sich diese Bedürfnisse aufgrund der lange bestehenden Nichtbefriedigung noch in ihrer Dominanz verstärkt zu haben.

Im Falle des 7. Bedürfnisses scheint es zu einer Verlagerung des Bedürfnisses auf die nächstniedrigere Stufe gekommen zu sein.

5.3 Methode Teil 2: Modellierung der qualitativen Ergebnisse anhand von Causal-Loop-Diagrammen (CLD)

Zu Forschungsfrage 3: Wie stehen die identifizierten Faktoren der AZ in Verbindung?

System Dynamics (SD) (Forrester, 1961) gilt als eine etablierte Technik zur Systemabbildung und –Analyse, die Aussagen über konkrete Verhaltensweisen eines Systems auch in Zukunftsperspektiven ermöglichen kann. Zukunftsgerichtete Kalkulationen fußen somit auf bereits geprüften Werten. SD findet in der heutigen Zeit vor allem in Bereichen der Finanzindustrie Anwendung und gründet in aller Regel auf quantitativen Werten des jeweiligen Systems mit historischem Charakter. Neben SD besteht die Technik der CLDGestaltung, die es erlaubt Systemdaten qualitativer Art in Hypothesenmodelle zu überführen. Diese werden in bildhafter Form dargestellt (Johnson, 2002) und erlauben ein schnelles und übergreifendes Erfassen eines komplexen Systems. Dabei wird der Fokus auf eine möglichst einfache und übersichtliche Darstellung gelegt. Daten in Form von Expertenmeinungen werden für Systemabbildungen als besonders wichtig angesehen, da ein erstes Verständnis eines Systems mit seinen fördernden und hemmenden Einflussfaktoren, samt deren Zusammenspiel, begriffen werden soll (Ford & Sterman, 1998). Aufbauend auf dem Erkenntnisgewinn eines CLD könnte anschließend, in einem weiteren Schritt, ein Stock and Flow Diagramm (SFD) der SD mit quantitativen Werten aufgebaut und anschließend das System simuliert und evaluiert werden (Richardson, 1986).

Mit den identifizierten Faktoren/ Kernvariablen der AZ (Tabelle 8) sowie den Zusammenhängen zwischen diesen Faktoren, wurden CLD abgeleitet, die eine weitreichende und übergreifende Betrachtung des AZ-Systems der Busfahrer darstellen. Hierbei wurde für jedes Teilsystem des STM ein eigenes CLD erstellt. Dies dient der Übersichtlichkeit. Aufgrund der engen Zusammenhänge zwischen den Teilsystemen und den einzelnen Faktoren der AZ sind keine harten Clusterungen der Faktoren in die jeweiligen Teilsysteme möglich und sinnvoll. Über-

schneidungen der einzelnen Faktoren der Teilbereiche der STM sind somit logisch und unvermeidbar.

In den folgenden CLD (Abb. 9-13) beschreiben Wirkungspfeile zum einen die Wirkrichtung der Faktoren, wie auch deren Einfluss. Ein mit „Plus“ (+) gekennzeichnete Pfeil wird als vermehrend/erhöhend interpretiert. Ein mit „Minus“ (-) gekennzeichnete Pfeil wirkt reduzierend.

5.4 Ergebnis Teil 2: CLD Einflussfaktoren der AZ von Busfahrern

Im Folgenden wird zur Erläuterung der CLDs auf die einzelnen Faktoren und deren Zusammenhänge eingegangen. Hierzu wird zur besseren Nachvollziehbarkeit den Zahlen auf den Abbildungen gefolgt.

Zunächst wird das CLD der Rahmenbedingungen erläutert (siehe Abbildung 8).

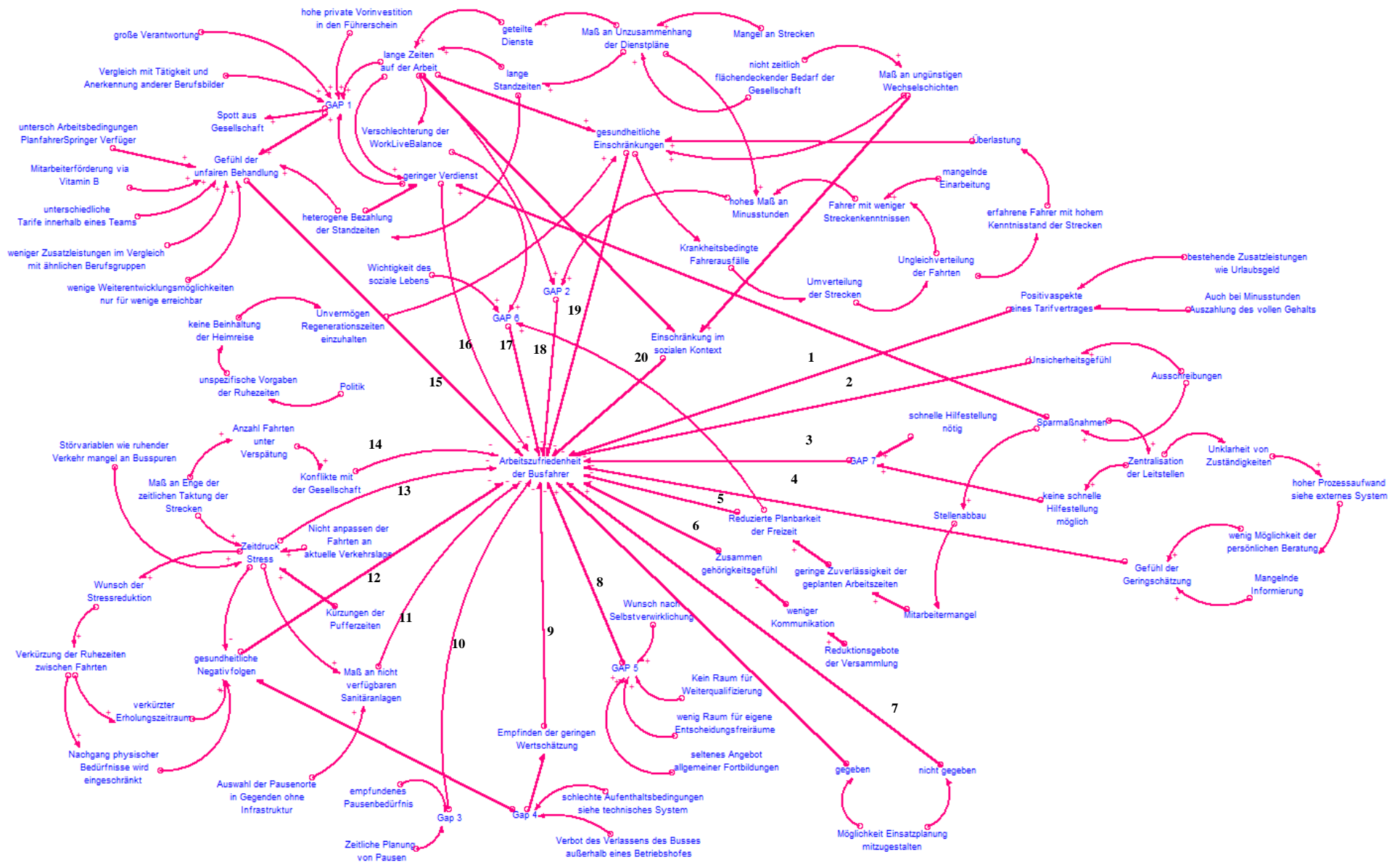


Abbildung 8: Arbeitszufriedenheitsfaktoren der Rahmenbedingungen

1. Im Falle von Minusstunden keine Gehaltsabzüge befürchten zu müssen schätzen die Busfahrer als einen der Positivaspekte von Tarifverträgen ein.
2. Strecken werden in regelmäßigen Abständen ausgeschrieben. Bei Verlust einer Ausschreibung gehen Strecken an Konkurrenzunternehmen. Arbeitsplatzverlust und Umstrukturierungen können Folgen sein. Daraus entstehen Unsicherheitsgefühle. Aus den Sparmaßnahmen heraus resultieren geringe Gehälter.
3. Die Sparmaßnahmen bedingen die Zusammenfassung der Leitstelle (Verwaltung, Planung von Strecken, Zeiten, Dienstplänen etc.) von den einzelnen Betriebshöfen auf eine zentrale Stelle. Schlechtere Erreichbarkeit mit längeren Kontaktprozessen, unklaren Zuständigkeiten und erheblich längeren Zeiten der Lösungsfindung stehen im Konflikt mit schnellen Lösungsbedürfnissen.
4. Die Zentralisation und entstandene Anonymität der Leitstelle, machen schnelle und persönliche Absprachen nicht mehr möglich. Der persönliche Draht zur „eigenen Leitstelle“ ging verlustig. Ein Gefühl der Geringschätzung entstand.
5. Sparmaßnahmen führten zu Stellenabbau, woraufhin Ausfallquoten (krankheitsbedingt) stiegen. Arbeits- sowie Freizeit unterliegen dadurch öfter kurzfristigen Änderungen.
6. Während Standzeiten (beispielsweise an Bahnhöfen) sollen Fahrer an den Bussen verweilen. Ein Zusammenkommen der Fahrer wird nicht gewünscht. Kontakte und Zusammengehörigkeitsgefühl scheinen hierdurch geschmälert.
7. Eine Möglichkeit den eigenen Dienstplan mitzugestalten ist unterschiedlich je Standort gegeben. Wo es die Möglichkeit gibt, wird es als positiv begriffen. Wo nicht, scheint sich eine negative Auswirkung auf AZ abzuzeichnen.
8. Eine sehr deutliche Diskrepanz besteht bei dem Wunsch der Selbstverwirklichung im Sinne der beruflichen Weiterentwicklung und Entfaltung. Dieser Wunsch steht im Kontrast zu mangelnden beruflichen Möglichkeiten der Qualifizierung. Auch die Möglichkeiten den Arbeitsablauf mit eigenen Entscheidungen zu beeinflussen, steht im klaren Kontrast mit der sehr klar definierten Tätigkeit eines Busfahrers.
9. Neben dem Verbot den Bus in Standzeiten zu verlassen, scheinen diese oft fern jeder Zivilisation verortet zu sein, was ein Aufsuchen einer Lokalität zur Gestaltung der Freizeit unmöglich macht. Schlechte Aufenthaltsbedingungen wie fehlende Versammlungsräume und Klima im Bus (bei jeder Jahreszeit und Wetterlage, wie starke Hitze im Sommer und nasse Kälte im Herbst) aufgrund nicht laufenden Motors, schaffen einen Konflikt und das Empfinden mangelnder Wertschätzung. Überdies scheinen schlechte Aufenthaltsbedingungen Einfluss auf die Gesundheit der Fahrer zu haben.
10. Pausen werden häufig nicht den biologischen Bedürfnissen der Angestellten angepasst. So scheinen Pausenzeiten teils zu Beginn der Arbeitszeit aufgebraucht oder erst eine halbe Stunde vor Schluss angesetzt. Dies wird durch die schwierige Dienstplanung begründet und steht im Konflikt mit dem Pausenbedürfnis der Fahrer.

11. Pausenorte ohne Infrastruktur verdeutlichen nur das Problem der mangelnden Sanitäranlagen für Fahrer. Zeitdruck schmälert zudem die Möglichkeit sanitäre Anlagen während einer Fahrt aufzusuchen, sollte eine Sanitäranlage verfügbar sein.
12. Stress und Zeitdruck scheint einer der deutlichsten Negativtreiber für Gesundheit in diesem Beruf darzustellen. Durch den Wunsch weniger in Verspätung zu fahren, werden Ruhezeiten verkürzt, um pünktlich die nächste Fahrt starten zu können. Auch dieser Umstand schmälert die Möglichkeit physischen Bedürfnissen wie Nahrungsaufnahme oder Toilettengang Rechnung zu tragen.
13. Strecken und deren Zeiten scheinen lange nicht an die aktuelle Verkehrs- und Infrastrukturlage angepasst. So können neue Ampelanlagen, vergrößerte Ortschaften mit Mehrverkehrsaufkommen und fehlende Busspuren zu einem größeren Bedarf an Zeit führen. Die Diskrepanz steigt.
14. Die unverschuldeten Verspätungen führen zu Fahrgastkonflikten mit teils deutlichen Schuldzuweisungen an die Fahrer.
15. Das Gefühl der unfairen Behandlung wird aus einigen Faktoren gespeist.
 - a. So herrschen in manchen Standorten unterschiedliche Arbeitsbedingungen für Angestellte, je nachdem wie lange sie schon im Unternehmen verortet sind. Dabei haben Planfahrer die Möglichkeit ihre Strecken ein Jahr im Voraus zu überblicken, was Planbarkeit der Freizeit mit sich bringt. Verfüger und Springer können nur kurze Zeitphasen (von einer bis einigen Wochen wurde berichtet) überblicken, was eine Gestaltung der Freizeit (insbesondere mit Sport und Vereinsleben) deutlich erschwert.
 - b. Der Eindruck scheint zu bestehen, dass die wenigen Fortbildungsangebote über Beziehungen vergeben werden.
 - c. Abhängig, je nach Zugehörigkeitsdauer im Unternehmen, bestehen unterschiedliche Gehaltsstrukturen unter den Fahrern.
 - d. Im Vergleich mit ähnlichen Berufsgruppen (beispielsweise Zugführer) werden deutliche Unterschiede bei Zusatzleistungen zu Lasten der Busfahrer bemerkt (so scheint beispielsweise Zugpersonal teils Züge vergünstigt nutzen zu können).
 - e. Beispielsweise ist der Bedarf an Planungspersonal in Vergleich zu fahrenden Angestellten deutlich geringer, was die Möglichkeit zur Umorientierung nur Einzelnen erschließt.
 - f. Eine große Diskrepanz für die Fahrer liegt in der eigenen Auffassung der Wichtigkeit und Werthaltigkeit des Berufsbildes mit hoher Verantwortung und Nutzen für die Gesellschaft, im Gegensatz zur Geringschätzung derselben. Hinzu kommen Vorinvestitionen im Falle des Führerscheinerwerbs und eher als ungünstig geltende Arbeitszeiten und Verdienst. Neben Spott aus der Gesellschaft entsteht auch hier das Gefühl der unfairen Behandlung.
16. Der als gering begriffene Verdienst scheint durch die Sparmaßnahmen für Ausschreibungen gedeckelt zu sein. Aber auch das Verhältnis zwischen den langen Zei-

ten im Arbeitskontext (aufgrund langen nicht bezahlten Standzeiten durch Planungsschwierigkeiten) und dem Verdienst, scheint das Gefühl des Geringverdienstes zu speisen.

17. Dieser Konflikt weist noch einmal auf die Wichtigkeit des sozialen Lebens hin und die Einschränkungen, welche durch die zeitlichen Negativaspekte der Organisation entstehen.
18. Gap 2 befasst sich mit der Arbeitszeitsituation. So herrschen lange Arbeitszeiten, von denen nur ein Bruchteil bezahlt wird. Grund ist ein hohes Maß an unzusammenhängenden Dienstplänen mit Standzeiten unterschiedlicher Länge. Sind die Standzeiten zu lange entstehen geteilte Dienste. Diese Zeiten (Beispielsweise 2 Stunden) lohnen sich für Fahrer jedoch gegebenenfalls nicht um nach Hause zu fahren. Auch die so entstehenden Mehrkosten für Ab- und Anreise lohnen das Zeitfenster nicht. Als Grund für die Schwierigkeit der Planung werden Mangel an Strecken und der zeitlich nicht flächendeckende Bedarf genannt (morgens und nachmittags besteht beispielsweise ein erhöhter Bedarf an Bussen aufgrund von Schul- und Arbeitszeiten). So kann es sein, dass ein Busfahrer trotz voller Planung am Monatsende Minusstunden vorweist und er aus diesem Grund genötigt ist Springerdienste für ausgefallene Kollegen extra zu besetzen, um auf sein Soll zu kommen.
19. Die Vorgaben der Ruhezeiten zwischen zwei Diensten umfassen nicht die An- und Abreise zwischen häuslichem Umfeld und Arbeitsplatz. So werden die politisch geforderten 9 Stunden Ruhezeit von Fahrtzeit, Körperpflege und sozialen Aufgaben geschmälert. Lange Arbeitszeiten und Überlastung finden sich in krankheitsbedingten Ausfällen wieder, woraufhin Strecken umverteilt werden müssen. Fahrer mit einem größeren Repertoire an Streckenkunde (meist Fahrer mit längerer Berufserfahrung und höherem Alter) werden folglich öfter als Springer benötigt. Dies fördert die Minusstunden der unerfahreneren Fahrer und speist die Überlastung der erfahrenen Belegschaft.
20. Die langen Zeiten im Arbeitskontext, sowie die teils ungünstigen Wechselschichten, die zudem für manche Fahrer keine Planungsvoraussicht ermöglichen, reduzieren die Teilnahme am sozialen Leben. Insbesondere von Einschränkungen in Vereinsleben und Sportangeboten wurde berichtet.

Im Folgenden werden die Zusammenhänge des externen Systems aufgezeigt und beziehen sich auf das CLD in Abbildung 9.

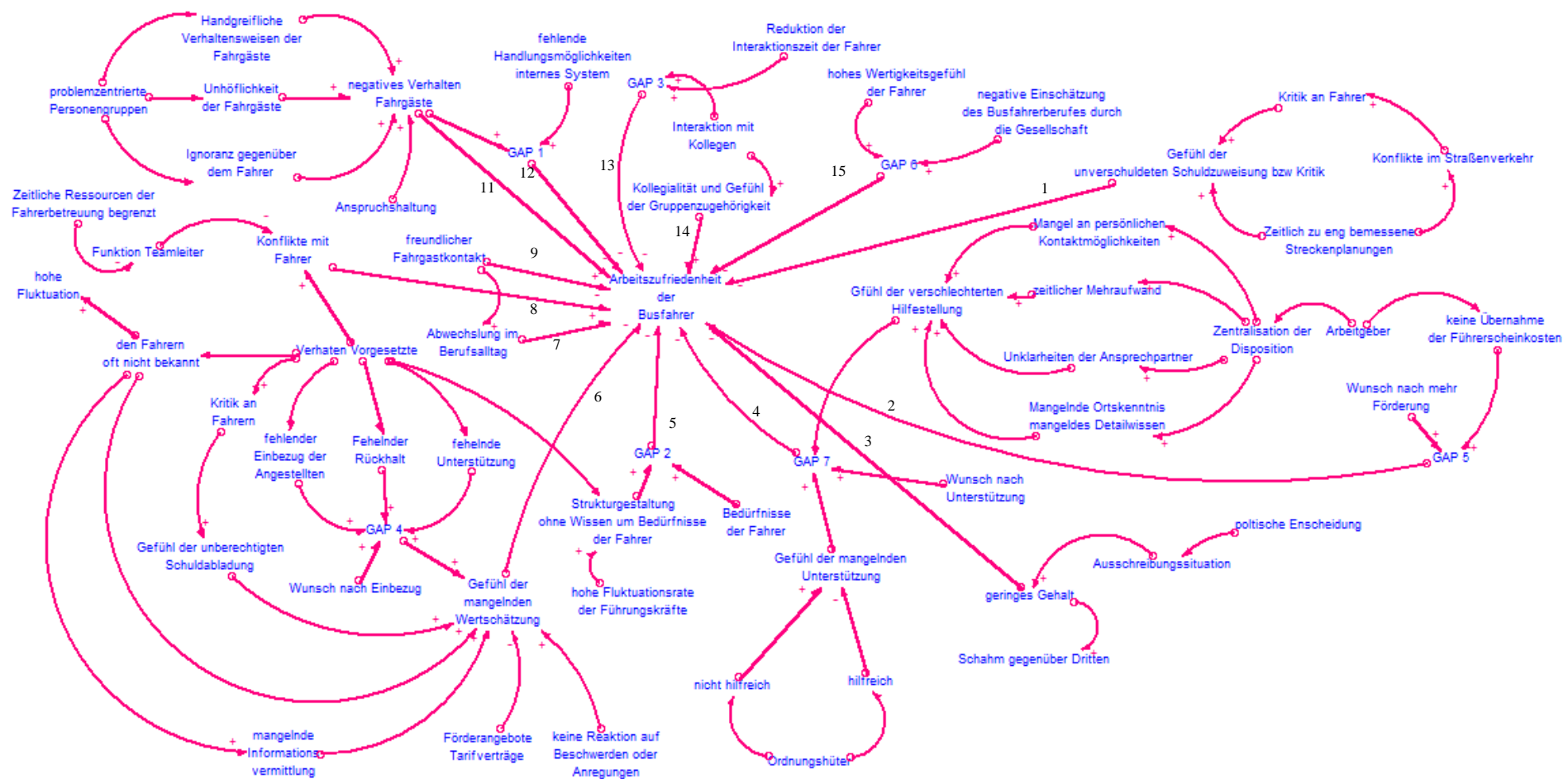


Abbildung 9: Arbeitszufriedenheitsfaktoren des Externen Systems

1. Verspätungen durch eng bemessene Fahrtstrecken schaffen Konflikte mit Fahrgästen, was teils durch offene Kritik und Konflikte dem Fahrer zur Last gelegt wird. Fahrer fühlen sich hierdurch ungerecht behandelt.
2. Eine deutliche Prämisse besteht über den unerfüllten Wunsch der Kostenübernahme des Führerscheines. Auch bereits arbeitende Busfahrer beschreiben die Kostenübernahme als mögliches Mittel neue Fahrer zu akquirieren, da der Führerscheinwerb über die Bundeswehr seit der Wehrdienstbefreiung nicht mehr vorhanden ist.
3. Das geringe Gehalt schreiben die Fahrer vorrangig der politischen Entscheidung der Ausschreibungssituation zu.
4. Das Gefühl der verschlechterten Hilfeleistung wird vordergründig durch die Zentralisation gespeist. Die Zentralisation der Disposition, von den einzelnen Standorten hin zu einer übergreifenden Stelle, schuf Verlust der direkten und persönlichen Ansprechpartner. Die telefonische Kontaktaufnahme und Problemschilderung benötigen einen höheren Zeitaufwand. Kontaktstrukturen und Zuständigkeiten sind oftmals unklar. Problemlösungen bedürfen teilweise Ortskenntnis, was über die Zentrale nicht geboten werden kann. Ein Gefühl der schlechteren Hilfestellung ist die Folge und zahlt negativ auf die AZ ein.
Polizisten werden geteilt als hilfreich und verlässlich, wie auch als enttäuschend passiv beschrieben.
5. Der häufig wechselnden Führung wird Unwissenheit des Systems unterstellt, trotz gleichzeitiger Maßnahmenverabschiedung. Die Interessen der Fahrer scheinen (aus Fahrerperspektive) keine Berücksichtigung oder Betrachtung zu finden.
6. Ein Gefühl der mangelnden Wertschätzung resultiert aus einigen Punkten:
 - a. Das Verhalten der Vorgesetzten (höherer Managementebene) lässt von Fahrerseite auf fehlende Unterstützung, fehlenden Rückhalt und fehlenden Einbezug schließen. Neben dem Wunsch mehr in das Unternehmen und dessen Entscheidungen als Experten einbezogen zu werden lässt sich über diesen Konflikt ein GAP bilden, der dann in das Gefühl der mangelnden Wertschätzung mündet und negative Auswirkungen auf die AZ zu vermuten lassen.
 - b. Von Arbeitgeberseite scheinen Anschuldigungen und Kritik ungerechtfertigt getroffen zu werden, zumal den Vorgesetzten eine Unkenntnis der Berufsstrukturen zur Last gelegt wird.
 - c. Über Führungswechsel im Unternehmen werden Fahrer oft nicht informiert. Die eigenen Führungskräfte nicht zu kennen, fördert das Gefühl der mangelnden Wertschätzung. Laut Fahrer könnte die mangelnde Bindung an Führung und Unternehmen zur hohen Fluktuation im Unternehmen beitragen.
 - d. Der Wunsch nach mehr Informationsvermittlung und Transparenz wird vom Unternehmen laut Fahrer in aller Regel enttäuscht.

7. Der Busfahrerberuf wird als sehr abwechslungsreich beschrieben. Umgebung, Fahrgäste und Situationen wie beispielsweise Verkehr schaffen geschätzte Abwechslung, die positiv auf AZ einwirkt.
8. Der Teamleiter wird übergreifend als wertvoll und wichtig im externen System erfasst. Begrenzte Ressourcen zur Betreuung der Fahrer wirken sich negativ auf seine Funktion aus. Dieses Konfliktpotential ist als Negativtreiber zu werten.
9. Freundlicher Fahrgastkontakt wirkt positiv auf die Abwechslung im Busfahrerberuf und direkt auf die AZ ein.
10. Problematische Personengruppen vermehren das als negativ wahrgenommene Verhalten von Fahrgästen.
11. Neben einem hohen Anspruchsverhalten der problematischen Personengruppen im Bus stehen die fehlenden Handlungsmöglichkeiten der Fahrer im Kontrast.
12. Der Wunsch nach Interaktion mit Kollegen und den Einschränkungen zur Versammlung bilden einen weiteren prägnanten Konflikt.
13. Die Interaktionen und das Gefühl der Gruppenzugehörigkeit sind positive Merkmale der Arbeit
14. Sehr prägnant konnte der GAP zwischen dem hohen Selbstwertgefühl der Fahrer sowie ihrer Tätigkeit und dem eher als negativ und gering begriffenen Ansehen der Gesellschaft identifiziert werden.

Im weiteren Verlauf wird das technische System, ersichtlich in Abbildung 10, dargestellt und näher beschrieben.

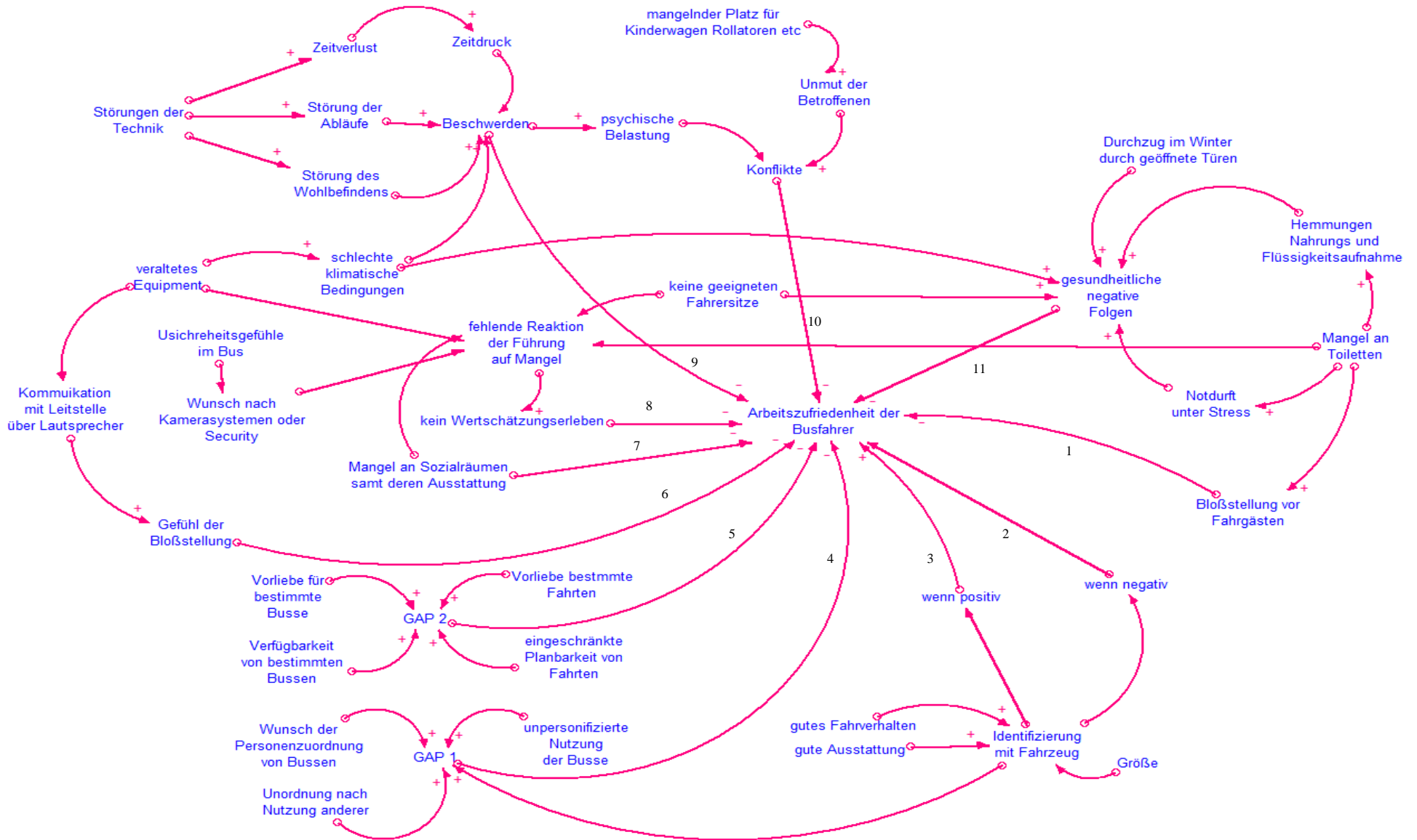


Abbildung 10: Arbeitszufriedenheitsfaktoren des Technischen Systems

1. Sanitäre Anlagen sind für Busfahrer teilweise sehr gering verfügbar und zusätzlich aufgrund der zeitlichen Knappheit nicht zu nutzen. Bei körperlicher Not bleibt dann häufig nur die Möglichkeit seine Notdurft im Grünen zu verrichten (und im städtischen Raum in Restaurants oder ähnlichem). Dies unter aller Augen und Aufmerksamkeit der Fahrgäste führt zu Scham durch Bloßstellung. Trotz Verspätung Toiletten zu nutzen, führt zu Unverständnis der Fahrgäste mit Kommentarbegleitung.
2. Das Fahrzeug wird direkt in Verbindung mit der eigenen Wertigkeit und Identifikation gesetzt. So scheint ein neues, gewartetes Fahrzeug direkten positiven Einfluss auf den Berufsstolz und die AZ zu nehmen.
3. Bezugnehmend auf Punkt 2 scheint ein altes, kleines und gegebenenfalls vielleicht noch defektes Fahrzeug negativ auf die AZ zu wirken.
4. Der Wunsch ein personenbezogenes Fahrzeug zu steuern, das nur vom Fahrer selbst und vielleicht einigen wenigen ausgewählten Busfahrern gesteuert wird, ist deutlich über alle Standorte zu identifizieren. Das eigene Fahrzeug zu pflegen, seinen Arbeitsplatz zu personalisieren und die investierte Pflege auch in Form von Wertigkeitsgefühl der eigenen Person zurückzubekommen steht im Konflikt mit dem planerischen Unvermögen Busse nur auf einzelne definierte Fahrer zu planen.
5. Vorlieben für Busse und Strecken (sowie Fahrzeiten) können planerisch nicht im gewünschten Ausmaß bedient werden.
6. Unter veraltetem Equipment scheint die Kommunikation zwischen Fahrer und Leitstelle bzw. Disposition über Lautsprecher einen störenden Posten darzustellen. Dass alle Insassen Gespräche und private Inhalte (beispielsweise Gründe weshalb Fahrten nicht übernommen werden können etc.) mitverfolgen stört Fahrer und bewirkt ein Gefühl der Bloßstellung.
7. Der Mangel an Sozialräumen und deren mangelhafte und veraltete Ausstattung wird bemängelt.
8. Fehlende Reaktion auf bekannte Mängel und veraltetes Equipment werden als mangelnde Wertschätzung ausgelegt.
9. Störungen der Technik im Bus führen zu Zeitverzögerungen (die das Maß an Verspätungen und Stress weiter antreiben), Störung von Abläufen (beispielsweise ein Türdefekt) und Störung des Wohlbefindens (beispielsweise aufgrund einer defekten Lüftung) und Fahrgastbeschwerden, die als belastend erlebt werden.
10. Aufgrund der herrschenden räumlichen Kapazität im Bus und dem Aufkommen von Rollatoren, Fahrrädern und Kinderwagen müssen Fahrgäste an der Bushaltestelle zurückgelassen werden. Konflikte von Fahrgastseite aufgrund von Störungen und räumlicher Enge zahlen negativ auf die AZ ein.
11. Klimatisch schlechte Bedingungen aufgrund gestörter Lüftungsanlagen, teils ungenügende Fahrersitze, Durchzugsituationen im Winter durch Türöffnungen sowie Hemmung von Nahrungs- und vor allem Flüssigkeitsaufnahme aufgrund fehlender sanitärer Anlagen sowie Verrichten der Notdurft unter Stress und Zeitdruck belasten die physische Gesundheit der Fahrer.

Das interne System (siehe Abbildung 11) wird von Gefühlen und Einstellungen gespeist, deren grundlegende Faktoren bereits übergreifend in anderen Systemteilen behandelt worden sind. Wie bereits erwähnt ist eine stringente Vermeidung von Dopplungen nicht zielführend, weshalb sich Wiederholungen ergeben. Das CLD des internen Systems wird folgend näher erläutert.

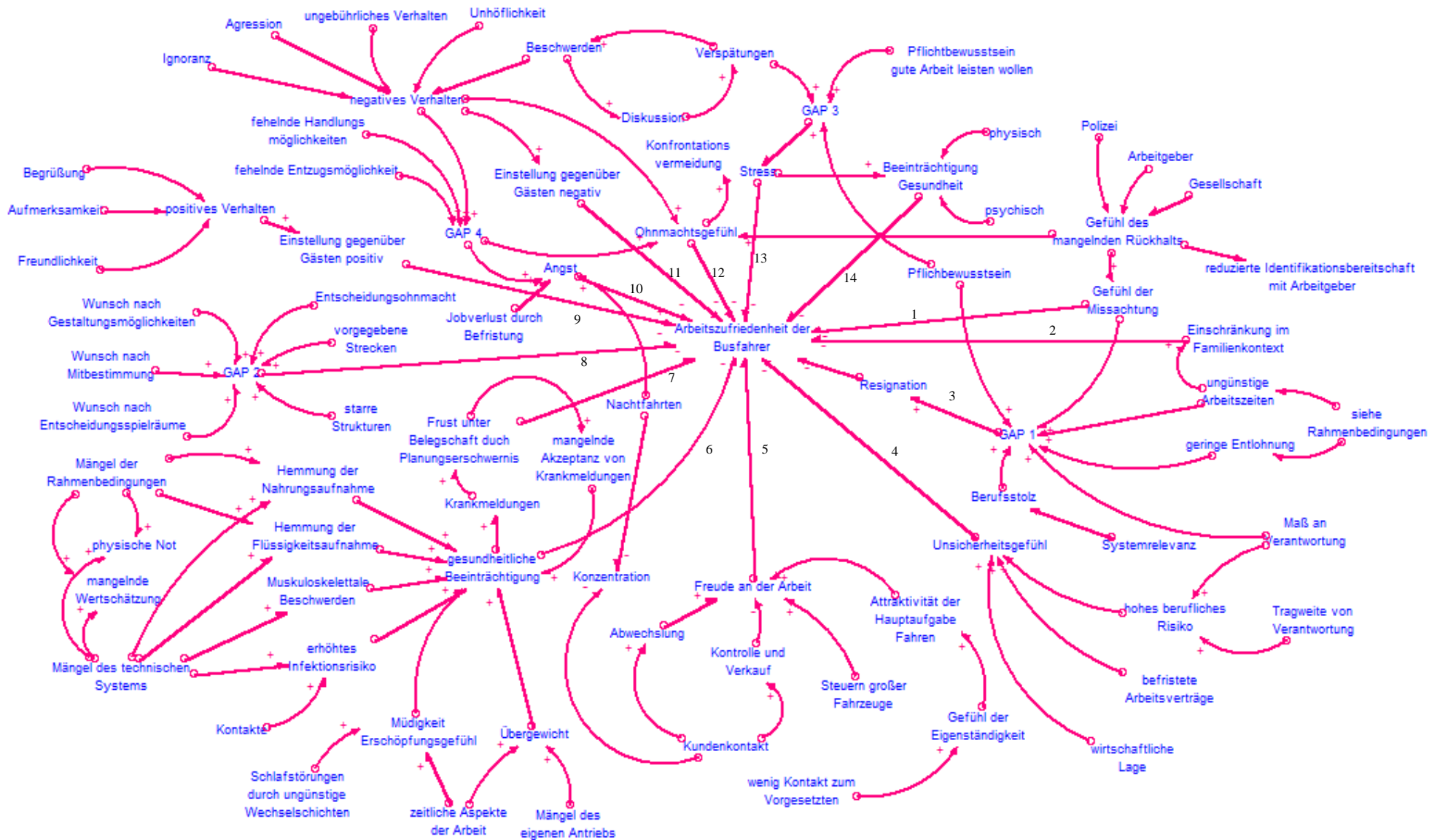


Abbildung 11: Arbeitszufriedenheitsfaktoren des Internen Systems

1. Ein Gefühl des mangelnden Rückhalts geht von Seiten der Gesellschaft (beispielsweise in Not- und Konfliktsituationen), der Polizei (bei Verweigerung nach Notruf Polizisten zur Konfliktlösung zu stellen) und des Arbeitgebers (Fahrer fühlen sich nicht in Schutz genommen, Arbeitgeber geht nicht auf beklagte Mängel ein) aus.
2. Die ungünstigen Arbeitszeiten (die genauere Herleitung ist den Rahmenbedingungen zu entnehmen) schränken durch Unplanbarkeit, hohen Umfang und ungünstige Wechselschichten den familiären bzw. privaten Kontext ein.
3. Der als hoch zu wertende Berufsstolz, das hohe Maß an Verantwortung und das Pflichtbewusstsein der Fahrer steht im Gegensatz zur erlebten Missachtung der Gesellschaft, der ungünstigen Arbeitszeiten samt deren Auswirkung auf Privat- und Familienleben und der geringen Entlohnung. Die Prägnanz, mit der auf diesen Sachverhalt hingewiesen wurde, ließ hier Gap 1 entstehen.
4. Das hohe Maß an Verantwortung für Fahrgäste, Verkehrsteilnehmer und Bus samt der auch juristischen Tragweite von Fehlverhalten und Unfällen für die Fahrer, schafft Unsicherheitsgefühle in diesem Berufsbild. Hinzu kommen befristete Arbeitsverträge und die wirtschaftliche Lage in Form von beispielsweise der Ausschreibungssituation und Liquidität des Arbeitgebers / des jeweiligen Unternehmens.
5. Freude an der Arbeit wird positiv von dem Fahrzeug selbst beeinflusst. Dabei (siehe Technisches System) ist die Größe des Busses und die Ausstattung ausschlaggebend. Hinzu kommen das Gefühl der Selbstständigkeit und Eigenkontrolle bei der Tätigkeit des Fahrens. Der Kundenkontakt wird als positiver Aspekt (trotz Konfliktauftritts) der Arbeit gewertet, bietet teilweise sogar freundschaftliche Beziehungen und Abwechslung. Ein auf die „Freude an der Arbeit“ reduzierender Part stellt die Kontrolle und der Verkauf von Fahrscheinen dar. Dieser Aspekt wird durchgehend als eher lästig erfasst.
6. Im nun folgenden Bereich werden die gesundheitlichen Beeinträchtigungen der Fahrer hergeleitet.
 - a. Sie gründen maßgeblich auf den Mängeln des technischen Systems und der Rahmenbedingungen. Diese verursachen jeweils physische Beschwerden (beispielsweise Not durch mangelnde sanitäre Anlagen, mangelhafte Ausstattung, Dienstpläne mit ungünstiger Pausenplanung etc.) und das Gefühl mangelnder Wertschätzung. Aus den Mängeln heraus lassen sich Hemmung der Nahrungs- und Flüssigkeitsaufnahme ableiten. Die Mängel des technischen Systems zeigen darüber hinaus muskuloskelettale Beschwerden und ein erhöhtes Infektionsrisiko beispielsweise durch defekte Lüftungsanlagen auf.
 - b. Müdigkeit und Erschöpfungsgefühle, beeinflusst durch Schlafstörungen durch die teils ungünstigen Wechselschichten und Schichtarbeit im Allgemeinen, beeinflussen die Gesundheit der Fahrer negativ.
 - c. Des Öfteren beklagtes Übergewicht scheint von den Fahrern mit den zeitlichen Aspekten der Arbeit teilweise begründet zu werden. Diese Zeitaspekte

erschweren Mitgliedschaften in Sportvereinen oder anderweitigen Sporteinrichtungen, sowie die Teilnahme an Sportkursen. Zudem wird kollektiv ebenfalls der eigene Antriebmangel als Grund für Übergewicht gesehen.

- d. Das im Berufsvergleich eher hohe Maß an gesundheitlichen Beeinträchtigungen wirkt sich vermehrend auf Krankmeldungen aus. Dieser Umstand schafft Frust unter der Disposition, die bemüht ist, die Fahrten neu zu verteilen. Wie den Fahrern, die aufgrund der Dienstverschiebungen keine Planungsmöglichkeit der eigenen Privatzeiten mehr haben und gegebenenfalls Mehrarbeit leisten sollen. Diese Unannehmlichkeit wirkt sich empfindlich negativ auf die Akzeptanz gegenüber Krankmeldungen von Kollegen aus. Es scheint die Bemühung zu bestehen trotz Krankheitssymptomen zur Arbeit zu kommen, um den Kollegen nicht zur Last zu fallen. Dies könnte (laut qualitativer Analyse) jedoch im Endeffekt zu längeren Ausfallzeiten oder einer Häufung von Krankmeldungen führen. Das nicht Ausrufen von Krankheitssymptomen könnte sich somit vermehrend auf die gesundheitlichen Beeinträchtigungen auswirken.
7. Der Frust der Belegschaft über häufig umgeplante Dienste und damit einhergehende Planungsunsicherheit wirkt sich negativ auf die AZ aus.
8. Ein deutlicher Wunsch der Fahrer konnte hinsichtlich von Gestaltungswunsch der Arbeit abgeleitet werden. Der Wunsch nach Selbstwirksamkeit im Arbeitskontext mit Mitbestimmung steht im Kontrast zu den starren Strukturen des Berufsbildes (Strecken, Zeiten, Busse etc. sind fest verplant) und bieten kaum Möglichkeit eigene Entscheidungen zu treffen.
9. Positives Verhalten von Fahrgästen bestärkt die Einstellung der Fahrer gegenüber den Fahrgästen als positiv und nimmt positiv Einfluss auf die AZ.
10. Negatives Fahrgastverhalten steht im Konflikt mit fehlenden Handlungsmöglichkeiten des Fahrers diese zu unterbinden. Neben diesem Konflikt kann sich der Fahrer unangenehmen Situationen nicht entziehen und ist dieser Art Situationen ausgeliefert. Dieser Konflikt ist so deutlich ausgeprägt, dass er einen Gap bildet, der auf Angst und Ohnmachtsgefühle einzahlt. Der Faktor Angst wird von Nachtfahrten und Befürchtung um Jobverlust (beispielsweise durch Befristung der Stellen) verstärkt.
11. Negatives Verhalten der Fahrgäste wirkt sich verstärkend auf negative Einstellung der Fahrer gegenüber derselben aus.
12. Die aus Gap 4 entstehenden Ohnmachtsgefühle (siehe Unterpunkt 10) führen zu Konfrontationsvermeidungsverhalten und zahlen negativ auf die AZ ein.
13. Verspätungen werden in Form von Beschwerden kommentiert, woraus sich Diskussionen ableiten lassen, die wiederum vermehrend auf die Verspätungssituation einzahlen. Ein sich unterhaltender oder sogar vermehrender Kreislauf entsteht. Verspätungen stehen im direkten Konflikt mit dem hohen Pflichtbewusstsein der Fahrer, was sich in Gap 3 ausdrückt. Stress entsteht, der sich negativ auf die AZ auswirkt.

14. Stress im Besonderen scheint sich physisch und psychisch auf die Gesundheit der Fahrer und die AZ auszuwirken.

5.5 Methode Teil 3: Fragebogenerhebungen

5.5.1 Datenerhebung

In den Jahren 2017/2019 fanden die Fragebogenerhebungen, auf Grundlage von Forschungsprojekten des Instituts für komplexe Systemforschung der Hochschule Fresenius, mit einem Verkehrsunternehmen statt. Forschungsfeld war ein dort inbegriffenes deutsches Linienbusunternehmen.

Fragebogen 1 (2017) (COPSOQ) wurde vom Forscherteam Hammer, Bradaran & Haas entwickelt und via Onlinefragebogen an alle 14 Standorte des Linienbusunternehmens der Bundesrepublik Deutschland entsandt. Die Rücklaufquote lag bei 305 Fragebögen. 8 Items wurden daraus zur Erstellung der SGM herangezogen.

Fragebogen 2 (2019) wurde via Onlinefragebogen und zusätzlich als Papierversion an alle 14 Standorte des Linienbusunternehmens deutschlandweit versandt. Die Rücklaufquote belief sich auf 191 Fragebögen. Er umfasste die nachfolgend vorgestellten Tools (ausschließlich des COPSOQs)

Fragebogen 1 und 2 konnte online über den Anbieter „QuestionPro“, in einem Zeitraum von drei Monaten, beantwortet werden. Der berechtigte Zugang zur Befragung wurde anhand eines Passwortes sichergestellt. Alle Fragebögen wurden anonym ausgefüllt. Der Ablauf war mit den Betriebsräten aller Standorte abgestimmt. Die Verständlichkeit und Anwendungsfreundlichkeit der Fragebögen wurden, in jeweils einem Vorversuch, mit zehn Fahrern getestet. Diese Fragebögen wurden nicht mit in die Untersuchung aufgenommen. Da bei dem Vorversuch des zweiten Fragebogens (2019) eine Hemmschwelle und Barriere hinsichtlich Softwarenutzung auftrat, wurde der Fragebogen bei der zweiten Fragebogenerhebung ebenfalls in Papierform zur Verfügung gestellt. Die auf diesem Wege ausgefüllten Fragebögen wurden anschließend in bereitgelegten Umschlägen versiegelt und in einer zugänglichen Urne gesammelt. Ein Gesundheitsmanager oder Betriebsratsangehöriger eines jeden Standortes sandte die ausgefüllten und versiegelten Versionen anschließend zum Forscherteam zurück. Die inkludierten Tools werden in den nachfolgenden Kapiteln vorgestellt.

Trierer Kurzskala (TKS WLB)

Die TKS WLB wurde zur globalen und richtungsfreien Beurteilung der Work-Life Balance aufgrund der Beobachtung zunehmender Verschmelzung von Arbeit und Privatleben und steigenden Flexibilitätsanforderungen (Hoff et al., 2005; Resch & Bamberg, 2005; Syrek et al., 2011) in die Erhebung einbezogen. Zu Grunde gelegt wird dem Modell die Definition der Work-Life Balance nach Bauer-Emmel (2007) und baut auf den theoretischen Modellen der Effort-Recovery Theorie (Meijman & Mulder, 1998; Geurts & Sonnentag, 2006) und der Con-

servation of Resources Theorie (Hobfoll, 1998) auf. Eine bestehende Beziehung zwischen WLB und AZ wurde mehrfach meta-analytisch bestätigt (Netemeyer et al., 1996; Kossek & Ozeki, 1998; Allen et al., 2000). Backhaus et al. (2019) zeigen in ihrem Ergebnisbericht der BAuA-Arbeitsbefragung 2017 deutliche negative Zusammenhänge zwischen verkürzten Ruhezeiten, Gesundheit und WLB. Schlick et al. (2018) bekräftigen die Wichtigkeit von ausreichenden Ruhezeiten (11 Stunden) zur Regeneration und Rückstellung von psychischen wie physischen Beanspruchungen. Dies gilt auch für die Einhaltungsmöglichkeiten von Pausen (Wendsche & Lohmann-Haislah, 2016). Backhaus et al. (2019) konnten einen Zusammenhang zwischen einer gestörten WLB und psychosomatischen Beschwerden aufzeigen. Insbesondere im Busfahrerberuf mit ungünstigen Arbeitszeiten im Schichtbetrieb und verkürzten oder teilweise fehlenden Ruhezeiten ist die WLB von Interesse. Die von Syrek et al. (2011) entwickelte Kurzsкала zur Erfassung der Work-Life Balance, besteht aus 5 Items auf einer 6-stufigen Likert Skala (1= stimmt gar nicht bis 6= stimmt genau) (vgl. Syrek et al. 2011; Syrek et al. 2013; Härtwig & Sapronova, 2020). Sie erfassen die Zufriedenheit und Vereinbarkeit der Balance, Erfüllbarkeit von Anforderungen, Ausgleichsmöglichkeit und Prioritätenverteilung.

Tool zur Erfassung negativen Spillovers zwischen Arbeit und Privatleben (B-AOF)

Der B-AOF ist ein Fragebogen zur Erhebung von negativem Spillover zwischen Arbeit und Privatleben (Schuller & Rau, 2013). Als negativen Spillover bezeichnen Schuller und Rau (2013) den Einflusseffekt von Verhaltensweisen zwischen Lebensbereichen. Übertragungseffekte können sich in Form von negativen Emotionen, Rückzug, Energieverlust und Stress ausdrücken (Piotrkowski, 1979; Rothbard, 2001). So kann beispielsweise zu viel verbrachte Zeit im Arbeitskontext zu zeitlicher Ressourcenknappheit im Familienleben führen, woraus Konflikte innerhalb der Familie entstehen können. Zwischen dieser „Work-Life-Balance“ scheint es Korrelationen mit allgemeinen psychischen und somatischen Beschwerden (Allen et al., 2000), Erschöpfung (Geurts et al., 2005), depressiven Symptomen (Franche et al., 2006) und major Depression (Frone, 2000) zu geben. Ursachen für eine unausgewogene Work-Life-Balance könnten nach McElwain et al. (2005) lange Arbeitszeiten, hohe Arbeitsumfänge und fehlende Autonomie sein. Aufschluss kann der B-AOF, nach dem Belastungs-Beanspruchungskonzept nach Rohmert (1948), bipolar zwischen Arbeit und Freizeit geben. Daraus hervorgehend soll der B-AOF die Erhebung der TKS-WLB mit der Wirkrichtung Arbeit auf das Sozialleben erweitern. Hierzu erhebt er in 8 Items: Resultate von Erschöpfung, die Fähigkeit abzuschalten, Kraft und Energie, Planbarkeit, Zeitliche Aspekte mit deren Resultaten und Verteilung. Der Einfluss von Arbeit auf das Privatleben weist eine sehr gute Reliabilität in Form der internen Konsistenz (Cronbach`s Alpha = .86) auf und erwies sich als retest-reliabel. Der Einfluss des Privatlebens auf die Arbeit dagegen eine „nicht akzeptable“ interne Konsistenz von 58. Auf die Wirkrichtung des Spillovers vom Privatleben auf die Arbeit wird bewusst verzichtet, da die Wirkrichtung Family-Work-Conflict in diesem Untersuchungskontext keinen Bereich von Interesse darstellt und dieser zudem mangelnde Reliabilitätswerte und wissenschaftliche Güte an den Tag legt. Die klare Trennung zwischen beiden Wirkrichtungen konnte nachgewiesen werden (Schuller & Rau, 2013).

Effort- Reward- Imbalance Scale (ERI)

Die von Siegrist et al. (1996) entwickelte Effort-Reward-Imbalance Scale erfasst über drei psychometrische Skalen das Verhältnis zwischen erbrachter Leistung (Effort) und Entschädigung (Reward) im Kontext der Arbeit.

Die Facette Effort erhebt die 6 Items: Zeitdruck, Unterbrechung, Verantwortung, zeitliche Aspekte, Beanspruchung körperlicher Art und Arbeitsmenge.

Der Reward-Teil erhebt die 10 Items: Unterstützung, Anerkennung, Gerechtigkeit, Aufstiegs-perspektive, Veränderungsperspektive der Arbeitssituation, Arbeitsplatzsicherheit, Finanzielles, Anerkennung, Wertschätzung, Aufstiegsmöglichkeiten und die Angemessenheit der beruflichen Positionierung. Aus dem Reward-Teil werden die Subscores: Job security (Arbeitsplatzsicherheit), Job promotion (Weiterentwicklungsmöglichkeit im Beruf) und Esteem (Wertschätzung) gebildet.

Die Facette Overcommitment (Überengagement) erhebt 6 Items: Zeitdruck, Abschalten von der Arbeit, Gedanken an die Arbeit außerhalb des Arbeitskontextes (morgens / abends), die von Anderen reflektierte Aufopferung für die Arbeit und Schlafprobleme bei unerledigten Aufgaben.

Zu beantworten sind die 22 Fragen nach Siegrist et al. (2014) auf einer 4-stufigen Likert-Skala (stimme gar nicht zu / stimme nicht zu / stimme zu / stimme voll zu). Die Effort-Reward Imbalance wird in dieser Untersuchung durch das Effort-Reward Ratio nach Siegrist et al. (2014) dargestellt. Bei einem Wert von eins besteht ein Gleichgewicht zwischen erbrachter Leistung und erhaltener Entschädigung. Ein Wert unter eins beschreibt ein höheres Maß an Entschädigung in Bezug auf die erbrachte Leistung. Ein Wert über eins weist ein Ungleichgewicht hinsichtlich verminderter Gegenleistung zur erbrachten Leistung des Arbeitnehmers auf und wird als Gratifikationskrise bezeichnet. Ein solch empfundenes Ungleichgewicht zwischen erbrachter Leistung und Gegenleistung kann hinsichtlich einer Gratifikationskrise zu einem erhöhten Krankheitsrisiko führen. Ein Zusammenhang konnte insbesondere bei depressiven Symptomen (Stansfeld et al., 1999) wie Depression (Kivimäki et al., 2007) und Herzerkrankungen wie Koronare Herzkrankheit (Siegrist & Klein, 1990; Bosma et al., 1998; Kivimäki et al., 2002) gefunden werden. Rödel et al. (2004) weisen darauf hin, dass ein Erkrankungsrisiko mit der Höhe des Quotientenwertes zunimmt. Die Scalenwerte ergeben sich aus Summenscores. Je höher der Wert, desto höher ist das Maß der jeweiligen Facette einzuschätzen.

Resilienzskala (RS 11)

Resilienz wird im Allgemeinen als psychische Widerstandsfähigkeit definiert und bezieht sich auf die Gesunderhaltung eines Menschen trotz Störungen, Belastungen und Risiken aus Umwelt und persönlichen Kontexten. Erhoben wird sie über die deutschsprachige Version der RS 11 (Schumacher et al., 2005), beruhend auf der englischen Version von Wagnild & Young

(1993). Erhoben wird die Resilienz über die 11 Items, die sich in 5 Kerngebiete einordnen lassen: Beharrlichkeit, Entschlossenheit, Gelassenheit und Selbstvertrauen, sowie Bei-sich-selbst-sein (Schumacher et al., 2005). Die RS11 bietet einen maximal zu erreichenden Wert von 77, der geringste Wert entspricht 15. Je höher der Wert, desto größer ist die Resilienz ausprägung einzuschätzen. Schumacher et al. (2004) zeigen in ihrer teststatistischen Überprüfung über eine repräsentative Stichprobe der deutschen Bevölkerung ($n=2031$) die Reliabilität durch den RS 11 als „*Messinstrument zur Erfassung der psychischen Widerstandfähigkeit als Personenmerkmal*“ Zitat Schumacher et al. (2005).

Big five Inventory (BFI 10)

Die noch heute beständigen fünf Begriffe der Persönlichkeit: Extraversion, Verträglichkeit, Gewissenhaftigkeit, Neurotizismus und Offenheit entwickelten sich von der Begriffsextraktion aus Wörterbüchern (Allport und Odbert, 1936) über deren Reduktion (Cattell, 1940; 1943a; 1943b; 1946a; 1946b; 1946c) bis zur faktorenanalytischen Bestätigung (Tupes & Christal, 1958; 1961). Die Begriffe der Persönlichkeit wurden nachfolgend in vielen Studien belegt (John et al., 2008). Zur Erhebung der Big Five entstanden diverse Tools (Eine Übersicht bieten hierbei De Raad & Perugini, 2002). Aus dem Big Five-Inventory (BFI) von John et al. (1991), bzw. der deutschen Fassung von Rammstedt (1997) mit 44 Items, wurde der BFI-10 (Rammstedt & John, 2007) zur praktikablen Anwendung mit 10 Items entwickelt, welches in dieser Arbeit Verwendung findet. Die Big Five gelten als gut etabliertes und akzeptiertes Modell der Persönlichkeitserhebung (Rammstedt et al., 2012; Asendorpf & Neyer, 2012).

Tool zur Erfassung von Arbeitszufriedenheitstypen (Feat)

Ferreira (2009) entwickelte einen Kurzfragebogen (FEAT) zur Erfassung unterschiedlicher Typen der AZ auf Grundlage des Züricher Modells (Bruggemann, 1976) und erweiterte deren AZ-Typen (vgl. Züricher Modell, Kapitel 3.3.7) um 12 Typen für den Soll-Ist-Wert-Vergleich und weitere 12 Typen für den diskrepanten Soll-Ist-Wert-Vergleich. Hinzu kamen weitere Typen durch Clusteranalysen bis hin zu einer Gesamtzahl von 36 AZ-Typen. Der Feat besteht aus 80 Items, wovon 66 Items den **Soll-Ist-Wert-Vergleich sowie die Wichtigkeit** zwischen Arbeitssituation und Erwartung in den drei Spalten Soll-Wert, Ist-Wert und Wichtigkeit auf einer 4-stufigen Skala mit den Werten 1 bis 4 erfassen. Je höher die gewählte Zahl, desto größer die Erwartung, Wichtigkeit oder Erfüllung. Als Reaktion auf fehlende Werte empfehlen Ferreira et al. (2009) den Ersatz durch den Personenmittelwert oder fallweisen Ausschluss. Zur Vergleichbarkeit der Facetten folgt eine Gewichtung über Multiplikation der Wichtigkeit und der Soll-Ist-Differenz (Ergebnis -12 bis 12). Anschließend folgt eine Gesamtmultiplikation (mögliches Ergebnis -264 bis 264). Je negativer das Ergebnis ausfällt, desto negativ diskrepanter ist der Soll-Wert zum Ist-Wert zu interpretieren. Die Wertspanne von -264 bis -21 ist als negativ diskrepant einzustufen. Die Werte -20 bis 20 sind nach Nutzung eines 90% Konfidenzintervalls kongruent. Werte zwischen 21 und 264 sind als positiv diskrepant einzustufen.

Die **wahrgenommene Kontrollierbarkeit** wird über 6 Items (3 qualitativ, 3 quantitativ) auf einer 4-stufigen Likert-Skala erfasst. Sie erfassen Handlungsfolgen, -ergebnisse und –möglichkeiten sowie deren Veränderungen. Auch hier kann bis zu ein fehlender Wert über den Mittelwert ausgeglichen werden. Die möglichen Werte (0-15) gliedern sich in „keine wahrgenommene Kontrolle“ (0-6) und wahrgenommene Kontrolle (7-15).

Das **Anspruchsniveau** wird anhand von 4 Items mit Fragen des eigenen Anspruchs an die Arbeit, Zielvorstellungen sowie den Veränderungen an eigene Zielvorgaben erhoben. Zu erreichende Werte beschreiben „sinkendes Anspruchsniveau“ (-1), „gleichbleibendes Anspruchsniveau“ (0) und „steigendes Anspruchsniveau“ (1).

Das Item **Problemlöseversuche** wird ebenfalls mit 4 Items erhoben. Davon 3 vierstufig und 1 dichotom (ja/nein). Die aufsummierten Items können dem Wert 3 bis 14 entsprechen. Ein Wert von 3 bis 7 entspricht dabei einem nicht vorhandenen Problemlösen, die Werte 8 bis 14 einem vorhandenem Problemlösen.

Allgemein werden Ausprägungen mit -1,0,+1 beschrieben. Aus den Zusammensetzungen entstehen somit die möglichen 36 AZ-Typen. Die Ausprägungen der Typen sind in Tabelle 17 ersichtlich.

Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ)

Der COPSOQ ist ein berufsübergreifender Fragebogen, entwickelt zur Erhebung der Gefährdungsbeurteilung und psychischer Belastung am Arbeitsplatz. Die Facetten des Fragebogens sind in Tabelle 14 aufgelistet. Sie bestehen jeweils zwischen einem und sieben Items. Erhoben werden sie über fünfstufige Likert Skalen (sehr zufrieden, zufrieden, teils-teils, unzufrieden, sehr unzufrieden oder in sehr hohem Maße, in hohem Maße, zum Teil, in geringem Maße, in sehr geringem Maße oder immer, oft, manchmal, selten, nie/ fast nie). Genutzt wurde die zweite Version des COPSOQs. Dieses Messinstrument ist weltweit verbreitet und kam nach Nolle (2018) in mehr als 400 Peer-Reviews und zudem in einer Vielzahl unterschiedlicher Berufe und Arbeitsplätzen zur Anwendung. Der COPSOQ III wurde in achtzehn Sprachen übersetzt und ist bis heute in vierzig Ländern zur Anwendung gekommen. Das Tool hat sich als gültig für nationale und internationale Vergleiche bewährt. Eine dritte Version (COPSOQ III) befand sich im Jahr 2017 im Entwicklungsprozess. Änderungen des COPSOQ II zu COPSOQ III traten in sieben Facetten auf und umfassten beispielsweise Formulierungen und Beschreibungen zum besseren Verständnis, Ergänzungen, Reduktion oder Austausch einzelner Teilaspekte. Zur genaueren Betrachtung wird die Arbeit von Burr et al. (2019) empfohlen. Aus der Erhebung des COPSOQs wurden die Facetten „quantitative Anforderung“; „Vorhersehbarkeit der Arbeit“ und „Arbeitsumgebung, physische Anforderungen“ aufgrund des bereits klaren Berufsbildes herausgenommen. Die Facetten „Berufswechsel“; und „Stellenwechsel“ wurden aus Forderungsgründen des Unternehmens nicht inkludiert.

Tabelle 14: Erhobene Facetten des COPSOQs

Emotionale Anforderung	Verbergen von Emotion	Work-Privacy-Conflict	Allgemeiner Gesundheitsschutz	Entgrenzung
Energie und Zeit	Double Präsenz	Lohn-zufriedenheit	Burnout-Symptomatik	Entwicklungsmöglichkeiten
Spielraum bei Pausen und Urlaub	Einfluss auf die Arbeit	Bedeutung der Arbeit	Verbundenheit mit dem Arbeitsplatz	Rollenklarheit
Rollenkonflikte	Führungsqualität	Wertschätzung	Präsentismus	Arbeitsengagement
Vertrauen und Gerechtigkeit	Unterstützung bei der Arbeit	Feedback	Unfähigkeit abzuschalten	AZ
Unsicherheit der Arbeitsbedingungen	Unsicherheit am Arbeitsplatz	Menge sozialer Kontakte	Gemeinschaftsgefühl	Ungerechte Behandlung

Strukturgleichungsmodellierung

Anhand der COPSOQ Daten werden in Kapitel 5.6.8 SGM vorgestellt. Die Modellentwicklung der SGM gründet auf dem, in dieser Arbeit erarbeiteten Systemverständnis und deren Verbildlichung in Form der CLD. Diese CLD stellen die Strukturmodelle (bzw. Kausalmodelle) dar, die einer SGM vorausgehen müssen (Weiber & Mühlhaus, 2010; Weiber & Mühlhaus, 2014, S. 86). Zwei, den Anforderungen der Güte entsprechende, formative Modelle ließen sich auf dieser Grundlage aufbauen und werden im Weiteren vorgestellt. Dem Beispiel Backhaus et al. (2016) folgend wird die kausale Abhängigkeit zwischen einer Variablen (AZ, abhängig) und vielen weiteren einflussnehmenden latenten Variablen untersucht. Teilausschnitte der hypothetisch gefundenen Beziehungen (CLD) werden in SGM übertragen und die Wirkzusammenhänge quantitativ geschätzt. Dabei geben die Pfadkoeffizienten die Wirkung der unabhängigen auf die abhängige Variable an. Um wahre Zusammenhänge nicht systematisch zu unterschätzen ist die Verwendung latenter Daten nötig. Die Strukturgleichungsanalyse „gehört zur Gruppe der strukturprüfenden multivariaten Analysemethoden (Backhaus und Weiber 2007, Sp. 524 ff.) und dienen der Beurteilung von a-priori theoretischen und sachlogisch formulierten Hypothesenthemen“ (wörtl. Zitat Weiber & Mühlhaus, Strukturgleichungsmodellierung, Springer-Lehrbuch, Springer 2014). Lineare SGM erlauben es „komplexe Zusammenhänge auf

der Ebene von nicht direkt beobachtbaren, messfehlerfreien latenten Variablen zu untersuchen“ (wörtl. Zitat; Eid, Gollwitzer & Schmitt, 2013; S. 927). Die qualitativ erhobenen Zusammenhänge sollen empirisch nachgebildet und überprüft werden.

5.5.2 Statistische Vorgehensweise

Der Großteil der Erhebungstools folgte einer univariat deskriptiven Auswertung (TKS-WLB; B-AOF, ERI, RS11, BFI10, FEAT, AZ-Abfrage). Die SGM mit konfirmatorischer Faktorenanalyse (CFA) wurde multivariat ausgewertet. Zur Auswertung wurden die Programme Windows Excel in der neuesten Version; SPSS 21.0.0.0; und das Softwareprogramm AMOS 21.0.0.0 (Analysis of Moment Structures) genutzt. Die Ergebnisse schließen sich diesem Kapitel an. Auf fehlende Werte wurde mit fallweisem Ausschluss oder Imputationsverfahren reagiert.

Bei der Auswertung der **TKS-WLB** wurde der Vorgehensweise der Originalliteratur von Syrek et al. (2011) gefolgt. Inkludiert wurden $n=138$ vollständige Fragebögen. Fragebögen mit fehlenden Werten wurden exkludiert (fallweiser Ausschluss). Der Mittelwert (M) wurde über die 5 Items per Proband erhoben. Alle Scores wurden als Boxplot dargestellt (siehe Abb.16).

Von den 12 Items des Gesamtfragebogens des **B-AOF** wurden ausschließlich die 8 Items für die Wirkrichtung von Interesse (Arbeit auf das Privatleben) inkludiert. Nach fallweisem Ausschluss wurden $n=137$ Fragebögen in die Auswertung inbegriffen. Die Fragestellungen fanden über eine 5-stufige Antwortskala (1= „(fast) nie“ bis 5= „(fast) immer“) statt. Zwei Fragen wurden rekodiert (Frage 3 und 7). Nach Schuller & Rau (2013) wurden jeweils zwei der 8 Fragen summiert und der Mittelwert gebildet. Daraus ergaben sich 4 Kategorien (siehe Abb. 17) der Wirkrichtung, die als Boxplots dargestellt wurden.

Die **ERI**-Auswertung folgt den Vorgaben von Siegrist et al. (2014). Zunächst wurden die unvollständig ausgefüllten Fragebögen exkludiert (fallweiser Ausschluss). In die Auswertung wurden $n=127$ Fragebögen einbezogen. Die Fragen wurden anhand einer 4-stufigen Likertskala erhoben. Nach Rekodierung wurden Summenscores für Effort (6 Items), Reward (10 Items) und Overcommitment (6 Items) gebildet. Des Weiteren wurde der Reward-Teil für die Teilbereiche Esteem (2 Items), Job security (2 Items) und Job promotion (3 Items) als Summenscore ausgewertet. Die ER-Ratio wurde anhand der Formel: $ER = k \cdot (E/R)$ berechnet, wobei E den EffortScore und R den RewardScore darstellt. Der Formelbestandteil k stellt einen Korrekturfaktor dar, der aus der Anzahl der Rewarditems durch die Anzahl der Effortitems berechnet wird ($k=10/6$). Die ER-Ratio aller inkludierten Fragebögen wurde anhand eines Punktediagramms dargestellt, um einen direkten Vergleich der Werte mit dem Schwellenwert 1 der Gratifikationskrise zu bieten (siehe Abb 13). Anschließend wurden die Werte des Effort-Scores, Reward-Scors, Overcommitment, Esteem, Job security und Job promotion mit Mittelwert und Standardabweichung in Form eines Balkendiagramms dargestellt (siehe Abb. 14).

Die **RS11** wurde anhand $n=132$ inkludierter, vollständig ausgefüllter Fragebögen ausgewertet. Auf fehlende Werte wurde mit fallweisem Ausschluss reagiert. Über alle 11 Fragen wurde die Summe gebildet. Das Ergebnis wurden in Form eines Boxplots für die Gesamtkohorte dargestellt.

Der **BFI 10** umfasst 10 Items von denen jeweils zwei Fragenpaare eine Persönlichkeitsausprägung erfassen. Jeweils ein negatives und positives Item wurde auf einer 5-stufigen Likertskala von „trifft überhaupt nicht zu“ bis „trifft voll und ganz zu“ erhoben. Für die Auswertung wurden $n=153$ vollständig ausgefüllte Fragebögen (fallweiser Ausschluss) inkludiert. Nach Invertierung (Frage 1, 3, 4, 5, 7) wurde über die beiden Fragenpaare einer Dimension (Extraversion, Neurotizismus, Offenheit, Verträglichkeit und Gewissenhaftigkeit) der Mittelwert gebildet. Das Ergebnis wurde anhand eines Netzdiagramms dargestellt (siehe Abb. 15).

Arbeitstypenklassifikationen wurden mit dem **FEAT** ($n=131$) erhoben, der nach Ferreira (2009) aufgeteilt in vier Kernvariablen (Soll-Ist-Wert-Vergleich (KV1), Wahrgenommene Kontrollierbarkeit (KV2), Anspruchsniveau (KV3) sowie Problemlösungsversuche (KV4)) ausgewertet wurde. Skalen mit fehlenden Werten wurden über fallweisen Ausschluss exkludiert. KV1 umfasst 66 Items, KV2 6 Items, KV3 4 Items und KV4 ebenfalls 4 Items. In jeder KV (den Vorgaben Ferreras folgend) wurden M-Imputationen durchgeführt. In KV1 wurden die 66 Items (unterteilt in Wichtigkeit; Soll-Wert und Ist-Wert) zu 22 Facetten aggregiert, indem die Differenz von Soll- zu Istwert mit der Bewertung der Wichtigkeit multipliziert wurde. Für jede KV wurde jeweils der Summenwert berechnet und anhand spezifischer Skalen (siehe Ferreira, 2009) bewertet. Die Items KV1 und KV3 basieren auf einer Ternärlogik (KV1: $<-20=1$; $-20-20=0$; $>20=1$ / KV3: $<9=-1$; $9-15=0$; $>15=1$). Die Items KV2 und KV4 auf Binärlogik (KV2: $<13=-1$; $\geq 13=1$ / KV4: $<10=-1$; $\geq 10=1$). Aus den individuellen KV-Bewertungen erfolgt folgend die Typenzuweisung nach Ferreira (als Beispiel ergibt der Ergebniscode „0 1 0 -1“ den Arbeitszufriedenheitstyp „progressiv frustriert“). Insgesamt ergeben sich somit $3 \cdot 2 \cdot 3 \cdot 2 = 36$ Typenzuweisungsmöglichkeiten. Alle identifizierten AZ-Typen sind in Tabelle 17 einzusehen.

Die allgemeine AZ wurde über eine **Arbeitszufriedenheitsabfrage der Probanden** (unterteilt in die Kohorten qualitativ und quantitativ) ermittelt. Vor jeder Interviewsituation wurden die Probanden gebeten ihre AZ mit der Frage „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Arbeit?“ auf einer Skala von 1-10 (wobei 10 den höchsten Wert der Zufriedenheit darstellte) schriftlich einzuschätzen. Von 40 Probanden der qualitativen Erhebung wurden 38 Skalen in die Auswertung eingebunden. Zwei Skalen wurden nicht ausgefüllt. Die Probanden der quantitativen Erhebung des ersten Fragebogens (COPSOQ) bedienten die Erhebung über die Frage: „Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Arbeit insgesamt, unter Berücksichtigung aller Umstände?“. 305 Probanden füllten das Item der allgemeinen AZ aus, das unter der Variable AZ (bestehend aus 6 Items) abgefragt wurde. Dieses wurde ebenfalls auf einer Skala von 1-10 (wobei auch hier 10 den höchsten Wert der Zufriedenheit darstellte) ermittelt. Die Ergebnisse wurden in Form von Säulendiagrammen dargestellt.

Konstruiert wurden **SGM** auf Grundlage der Daten des **COPSOQ**. Die Modellbildung der SGM gründet auf den Hypothesenmodellen in Form der CLD. Gebildet wurden Modelle, die im weiteren Verlauf vorgestellt werden. Zur Beurteilung wurden die Indikatoren und Variablen in Anzahl und Zuordnung a-priori in gleicher Art und Weise wie im Kausalmodell angeordnet. Die Zugehörigkeit der Indikatorvariablen zur abhängigen Variablen wurde vorab festgelegt. Zur Schätzung der Faktorladung und Korrelation der Konstrukte wurde die Maximum-Likelihood-Methode verwendet. Das Vorgehen richtet sich nach den Vorgaben Weiber und Mühlhaus (2014). Im ersten Verfahrensschritt wurde die interne Konsistenz der verwendeten Prädiktoren sowie des Kriteriums AZ mit Chronbach's alpha überprüft.

Folgend wurden Ausreißer, dem Vorgehen Weiber und Mühlhaus (2014, S. 178) folgend, exkludiert. Nach Ausschluss verfahrenstechnischer Gründe und sachlogischer Zusammenhänge der Ausreißer, wurden die Abweichungen vom Datenzentrum durch die Mahalanobis-Distanz ermittelt. Nach Ausreißer-Identifikation wurde der Datensatz bereinigt. Im Falle des Modells 1 wurden 6 Probanden (57; 147; 148; 149; 152; 159) und in Modell 2 wurden 5 Probanden (8; 108; 133; 164; 177) dem folgend exkludiert. Eine Verletzung der Normalverteilungs-Prämisse kann ausgeschlossen werden. Fehlende Daten wurden spaltenweise durch Mittelwerte ersetzt. Dies betraf 7 von 54543 (0,01%) Daten. Der genutzte Datenumfang von $n=304$ wird als ausreichend für die Durchführung von SGM angenommen (Loehlin, 1987; Fuchs, 2011; Backhaus et al., 2016). Um die Modellgüte zu gewährleisten, wurde diese über die konfirmatorische Faktorenanalyse (CFA) geprüft. Da die Kausalmodelle anhand geprüfter Variablen des COPSOQs nachgebildet wurden, konnte auf eine explorative Faktorenanalyse verzichtet werden. Die CFA schätzt Messfehlervarianzen von reflektiven Messmodellen ab (Jöreskog, 1967; 1970) und misst Reliabilität und Validität der Konstruktmessung (Fornell, 1982). Sie stellt damit einen Spezialfall eines vollständigen Kausalmodells dar, gibt Auskunft über Eindimensionalität aller Konstrukte bei simultaner Betrachtung (Weiber & Mühlhaus S. 144) und zählt zu den strukturprüfenden Verfahren der multivariaten Datenanalyse.

Die Plausibilität der Messmodelle konnte weiterführend anhand von Gütekriterien (Modellfits) beurteilt werden. Hinsichtlich der Fits empfehlen Weiber und Mühlhaus (2014) zur Evaluation des Gesamtmodells Kriterien aus den Bereichen der inferenzstatistischen Gütekriterien (Root Mean Square Error of Approximation - RMSEA) und inkrementelle Fitmaße zum Modellvergleich (CFI; TLI = für gleichzeitiges abschätzen des Modellvergleichs und der Modellsparsamkeit) (Homburg & Klarmann, 2006; Sharma et al., 2005; Hu & Bentler, 1999). Die Beurteilung der Fits richtet sich nach den Cutoff-Werten: CFI ($\geq 0,90^*$); TLI ($\geq 0,90^*$); RMSEA ($\leq 0,05-0,08^*$); χ^2/df ($\leq 3,00^*$) (siehe auch Tabelle 20).

Der Chi-Quadrattest erfüllt, insbesondere bei praktischen Anwendungen und größeren Stichproben oft die Teststatistik nicht. Ein fälschlicher Verwurf der Modelle wäre die Folge. Aus diesem Hintergrund wird der Chi-Quadrattest zwar betrachtet, jedoch nicht in die Bewertung der Modelle eingeführt (Baltes-Götz, 2015). Dieses Verfahren folgt diversen Empfehlungen (z.B. Browne & Mels, 1992), in denen der Chi-Quadratwert zwar erhoben, jedoch ausschließ-

lich in Verbindung zum RMSEA als inferenzstatistisches Gütekriterium (χ^2/df) interpretiert wird. Der RMSEA zeigt auf, inwieweit sich das Modell der Realität bzw. einem perfekten Messmodell annähert. Die inkrementellen Fitindizes CFI und TLI stehen für gleichzeitiges abschätzen des Modellvergleichs und der Modellsparsamkeit. Zusätzlich wurde der Chi-Quadrat-Test ($\chi^2/df = \text{ChiQuadrat-Test im Verhältnis der Freiheitsgrade}$) zur Überprüfung der Modellgültigkeit im Verhältnis der Freiheitsgrade erhoben.

5.6 Ergebnis Teil 3

Zu Forschungsfrage 4: Welche Ausprägungen zeigt die Work-Life-Balance der involvierten Busfahrer?

5.6.1 Trierer Kurzskala – Work-Life-Balance (TKS-WLB)

Syrek et al. zeigen in ihrer Arbeit (2011) anhand zweier Kohorten Vergleichswerte eines Gesamtmedians von 4.26 bei Führungskräften, sowie von 3.68 bei Lehrkräften. Beide Berufsgruppen wurden unter Verdacht kritischer Bedingungen der WLB gewählt, was die Ergebnisse bestätigten. Die in dieser Erhebung ermittelten Lagemaße finden sich in Abbildung 12. Die Mittelwerte aller inkludierten Werte dieser Erhebung reichen von 1 (als kleinsten Mittelwert) bis zu 5.60 (als höchsten Mittelwert). Der Gesamtmittelwert liegt bei 3.47 (SD= 0.84). Die Busfahrer zeigen einen Median von 3.60. 75% der Busfahrer bewerten die WLB als 3 oder schlechter und zeigen somit ein defizitäres Ungleichgewicht auf.

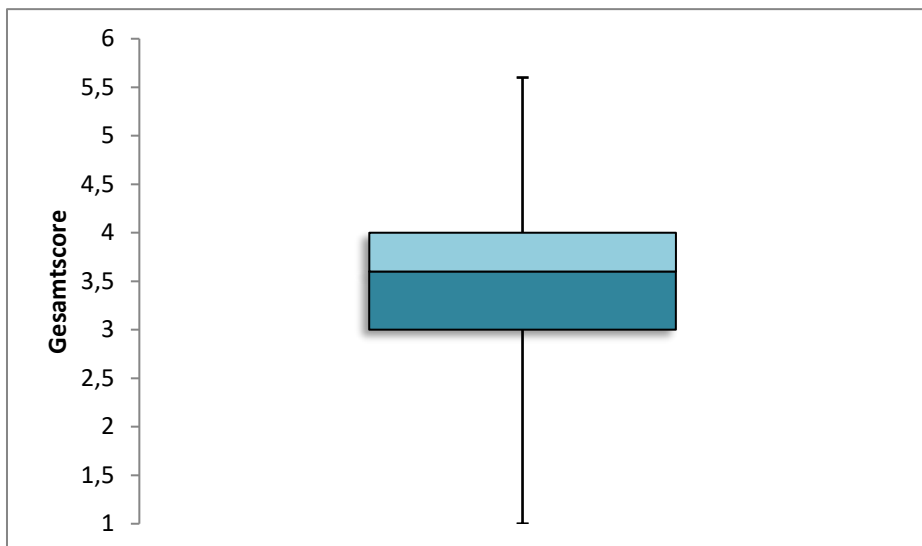


Abbildung 12: Outcome TKS-WLB

5.6.2 Tool zur Erfassung negativen Spillovers (B-AOF)

Die Ergebnisse lassen sich in 4 Kategorien des Spillovers der Arbeit auf das Privatleben unterteilen (Abbildung 13). Boxplot 1 (BP1) zeigt die Auswirkung von Beanspruchung im Arbeitskontext auf die Möglichkeit der Erfüllung privater Pflichten. Boxplot 2 (BP2) zeigt die Auswir-

kung der Beanspruchung im Arbeitskontext auf die Möglichkeit Freizeit zur Erholung zu nutzen. Boxplot 3 (BP3) und 4 (BP4) zeigen die Auswirkung von Arbeitszeiten auf die Möglichkeit der Erfüllung privater Pflichten (BP 3) und auf die Nutzung der Freizeit zur Erholung (BP 4).

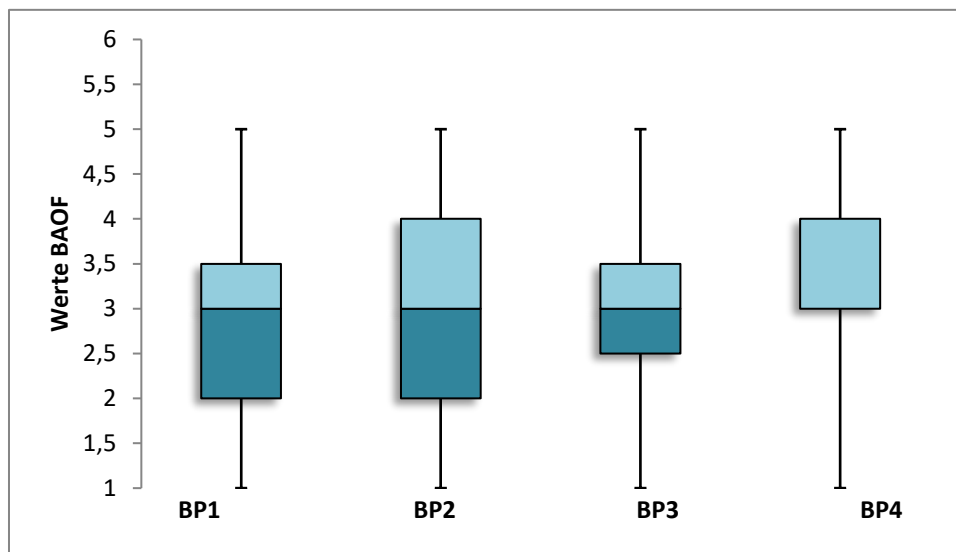


Abbildung 13: Outcome B-AOF

Der Median aller vier Kategorien liegt bei 3. Die Mittelwerte der Kategorien unterscheiden sich geringfügig. So zeigt BP1 mit 2.78 (SD=.86) den kleinsten M. Es folgen BP3 (M= 3.04; SD=.96), BP2 (M=3.06; SD= 1.06) und BP4 (M= 3.26; SD=.96). Hinsichtlich der Unterschiedlichkeit der Quartile weist BP1 die positivsten Werte auf. Die größte Streuung zeigt BP2. Homogener scheinen die Ergebnisse der Plots BP3 und BP4. Am deutlich negativsten bilden sich die zeitlichen Aspekte der Arbeit auf die Freizeit (BP 4) ab.

Zu Forschungsfrage 5: In welchem Verhältnis stehen Effort und Reward im Berufsbild des Busfahrers?

5.6.3 Effort- Reward- Imbalance- Scale

Die ER-Ratio liegt mit hoher SD von 56 bei 1.32. In den Vergleichsstudien von Siegrist et al. (2014) erreichten nur 2 von 17 großangelegten Studien Werte über 1 und lagen vergleichbar um 1.3. Ca. 95% der Daten liegen (unter Annahme einer Normalverteilung) zwischen 0.70 und 1.80. 41 Probanden (32,3%) weisen ein gutes Verhältnis zwischen Effort und Reward bis hin zu einer empfundenen Überbelohnung zur erbrachten Leistung auf. 86 Probanden (68%) lassen sich im Bereich über 1 zuordnen und zeigen damit eine mehr oder minder ausgeprägte Gratifikationskrise. Die zwei Drittel der Probanden mit Werten über 1 lassen sich weiter wie folgt unterteilen: Über 50% der Busfahrer zeigen einen Wert größer als 1.17; 25% einen Wert größer als 1.62; 20% liegen höher als 1.75 und 5% der Busfahrer weisen eine ER Ratio von größer als 2.40 auf. (siehe Abbildung 14).

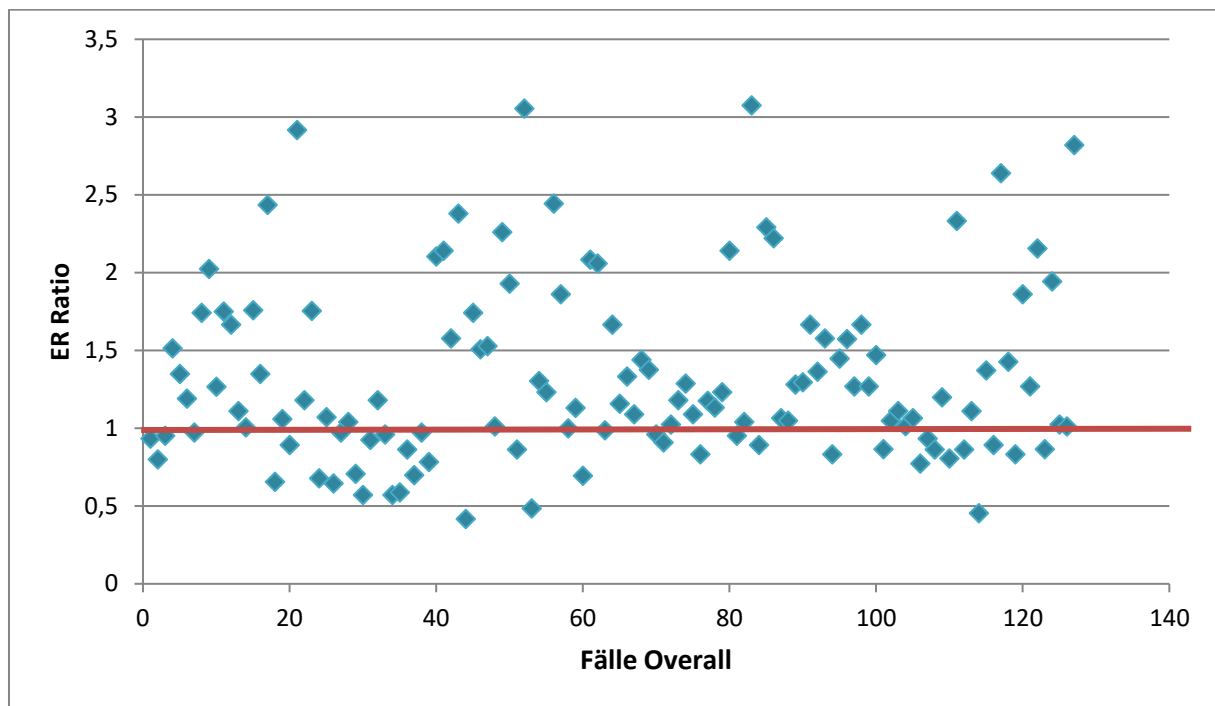


Abbildung 14: Verteilung der ER Ratio aller Befragten

Das Overcommitment (OC) kann mit $M = 15.20$ als hoch ausgeprägt interpretiert werden. Es zeigt, dass die befragten Personen eher zu einer übersteigerten beruflichen Verausgabung neigen. In 20 großangelegten Studien diverser Berufsgruppen zeigten alle Berufsgruppen M zwischen 13 und 15. Ausschließlich 2 weitere Berufsgruppen wiesen $M > 15.00$ auf (Siegrist et al., 2014).

Hinsichtlich der weiteren Unterteilung des Rewardteils kann gezeigt werden, dass im Mittel die job security als adäquat eingeschätzt wird. Esteem wird neutral bewertet und job promotion als schwach angesehen (Peter et al., 1998a).

Die ermittelten Werte der ERI sind unter Tabelle 15 und Abbildung 15 einzusehen.

Tabelle 15: Scores des ERI-Outcomes

	Effort	Reward	ER-Ratio	OC	Esteem	Job security	Job promotion
M	16.74	23.07	1.32	15.20	4.51	5.03	5.63
SD	3.46	5.46	.56	3.92	1.66	1.71	1.89

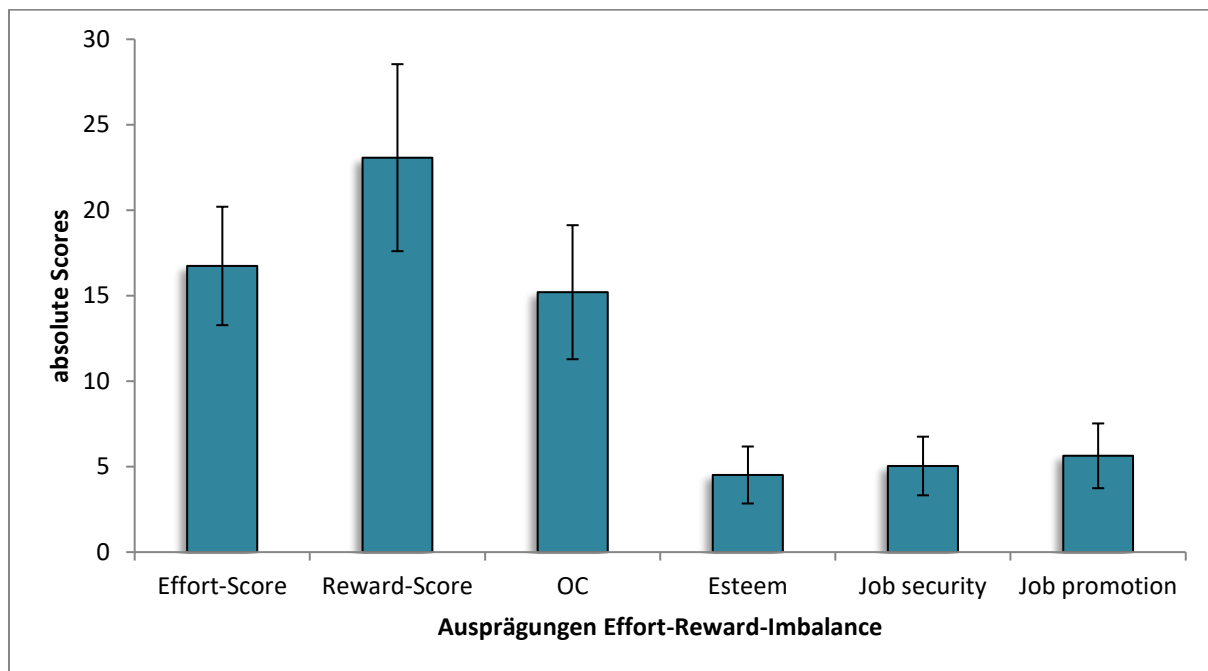


Abbildung 15: ERI-Outcome: relative Werte mit Standardfehler

Aufgrund der Hypothese, die Menschen im Alter zwischen 30 und 40 Jahren samt männlicher Geschlechtszugehörigkeit eine erhöhte Anfälligkeit für Gratifikationskrisen zuordnend, wurde im Folgenden diese Gruppierung extrahiert betrachtet. Hinsichtlich der Ausprägung der Altersgruppe zwischen 30 und 40 Jahren ergibt sich ein durchschnittlicher Wert der ER Ratio von 1.34. Demnach handelt es sich um ein insgesamt als kritisch zu wertendes Ergebnis. In genauerer Betrachtung weisen 10 Probanden (26%) Werte unter 1 auf, ein Proband einen ausgeglichenen Wert von 1 und 27 Probanden (71%) einen Wert über 1. Der positivste Wert entspricht .48, während der negativste Wert bei 3.07 angesiedelt ist. Im restlichen Probandenpool zeigen 30 Probanden (34%) Werte unter 1, 59 Probanden (66%) einen Wert über 1. Der positivste Wert entspricht .41, während der negativste Wert bei 3.05 liegt. Im Vergleich beider Kohorten zeigen sich ähnliche Werte im Mittel sowie der Range.

Zu Forschungsfrage 6: Welche Resilienzausprägungen der Busfahrer lassen sich identifizieren?

5.6.4 Resilienz (RS 11)

Die von Schumacher et al. (2005) ermittelten Normwerte weisen ein Mittel von 58.03 (SD=10.87) auf und sollen als Vergleichswert dienen. Im Mittel zeigen die befragten Busfahrer einen Wert von 64 (SD= 3.58), was über dem Normwert angesiedelt ist und als hoch interpretiert werden kann. Dies kann über die Vergleichsuntersuchung von Leppert et al. (2005) über Alters- und Geschlechtsabhängigkeiten gestützt werden, in der kontinuierlich geringere Werte der RS11 im Vergleich zu den Busfahrern gefunden wurden. Ca. 45% der Personen schätzen sich als widerstandsfähiger als das betrachtete Sample ein. 25% der Bus-

fahrer weisen einen Resilienzwert von 55 oder kleiner auf. Das Maß der Streuung reicht von dem kleinsten bis zum höchsten zu erreichenden Wert (siehe Abbildung 16).

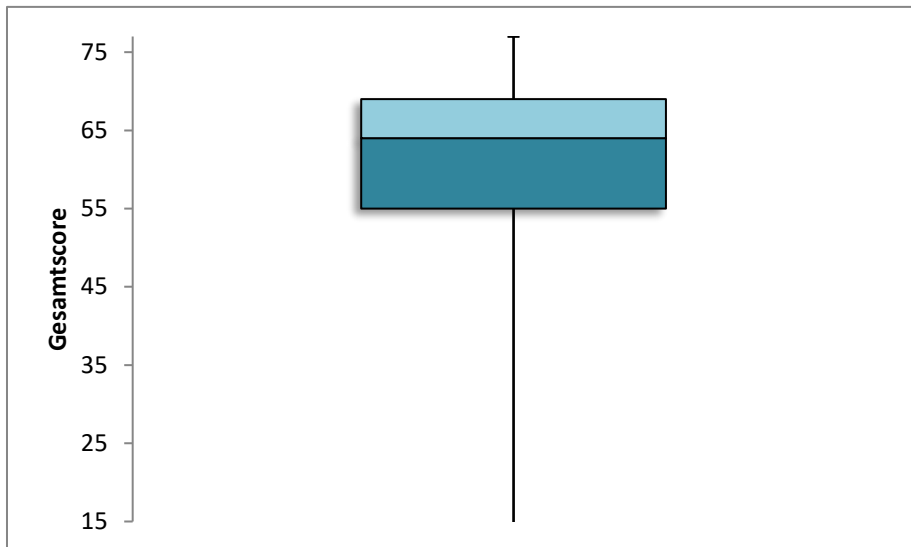


Abbildung 16: Outcome RS11

Zu Forschungsfrage 7: Welche Persönlichkeitsausprägungen der Busfahrer sind zu identifizieren?

5.6.5 Big Five Inventory (BFI 10)

Vergleicht man die von Rammstedt et al. (2012) angegebenen Referenzwerte (Tabelle 16) mit dem Outcome der Busfahrer (Abbildung 17), zeigen sich für Verträglichkeit und Neurotizismus Werte im Normbereich. Offenheit und Extraversion weisen etwas geringere Werte im Vergleich zur Referenz auf. Gewissenhaftigkeit scheint überdurchschnittlich ausgeprägt. Zur Übersicht wurden die Vergleichswerte von Rammstedt et al. aller männlichen Probanden mit mittlerer Schulbildung herangezogen, da sie die Stichprobe der Busfahrer am besten widerspiegeln (siehe Tabelle 16).

Tabelle 16: Referenzwerte des BFI 10 nach Rammstedt et al. (2012)

Verträglichkeit	Gewissenhaftigkeit	Offenheit	Neurotizismus	Extraversion
M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)
3.30 (.77)	4.08 (.84)	3.31 (.92)	2.18 (.79)	3.48 (.92)

Die konsistent geringe Streuung um die Mediane weist auf ein ähnliches Antwortverhalten und ähnliche Persönlichkeitsausprägung aller Befragten hin. Berufsübergreifende Aussagen scheinen demnach möglich (siehe Abbildung 17).

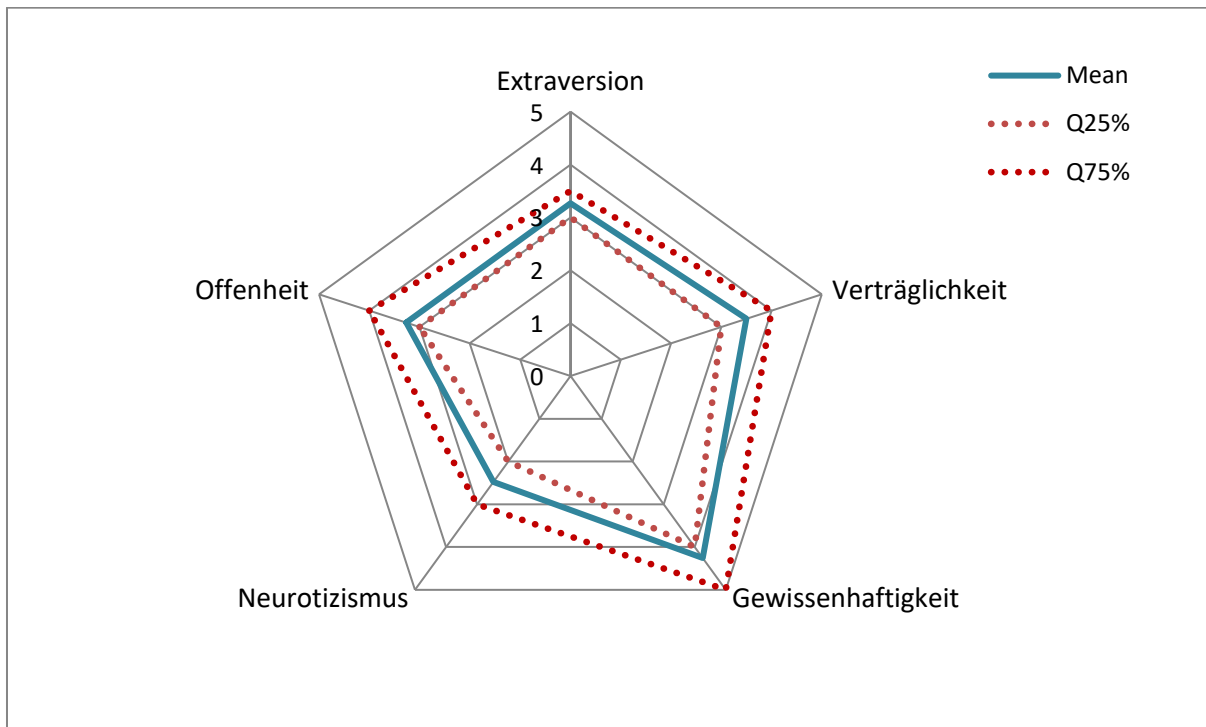


Abbildung 17: Outcome BFI 10 Netzdiagramm der durchschnittlichen Persönlichkeitsstruktur.

Zu Forschungsfrage 8: Welche AZ-Typen finden sich unter den Busfahrern?

5.6.6 Tool zur Erfassung von Arbeitszufriedenheitstypen (FEAT)

Der Fragebogen zur Arbeitstypisierung (FEAT) zeigt eine klare Tendenz zu den Arbeitstypen „klassisch progressiv“ und „motiviert ausgleichsorientiert“, in die sich knapp über 50% aller Befragten einsortieren lassen. 90% aller Befragten können zu 7 Arbeitstypen zugeordnet werden. Der Vollständigkeit halber werden in Tabelle 17 die 15 vertretenen AZ-Typen dargestellt. Jeder AZ-Typus wird auf Grundlage der vier Kernvariablen gebildet (Soll-Ist-Wert-Vergleich (KV1), Wahrgenommene Kontrollierbarkeit (KV2), Anspruchsniveau (KV3) sowie Problemlösungsversuche (KV4)). Diese werden zur besseren Übersicht in Tabelle 17 farblich dargestellt.

Tabelle 17: Häufigkeitsverteilung und Ausprägung der AZ-Typen nach FEAT

Arbeitszufriedenheitstyp	Anzahl <i>n</i> =	Anteil (%)	kumuliert (%)	Ausprägung			
				KV1	KV2	KV3	KV4
klassisch progressiv	38	29.01	29.01	0	1	1	1
klassisch stabilisiert passiv	31	23.66	52.67	0	1	0	1
motiviert ausgleichsorientiert	14	10.69	63.36	1	1	1	1
stabilisiert frustriert passiv	12	9.16	72.52	0	-1	0	1
konstant aktiv	11	8,40	80.92	1	1	0	1
ambivalent frustriert	9	6.87	87.79	0	-1	1	-1
passiv reduzierend	3	2.29	90.08	0	1	-1	-1
konstant passiv	3	2.29	92.37	1	1	0	-1
progressiv frustriert	2	1.53	93.89	0	1	0	-1
stabilisiert frustriert aktiv	2	1.53	95.42	0	-1	-1	-1
motiviert frustriert	2	1.53	96.95	1	-1	1	-1
progressiv adaptiv	1	.76	97.71	0	-1	0	-1
konstant frustriert	1	.76	98.47	1	-1	0	1
progressiv konstruktiv	1	.76	99.24	-1	1	1	1
klassisch konstruktiv	1	.76	100	-1	1	0	1

Die sechs ausgeprägtesten, identifizierten Arbeitszufriedenheitstypen, sollen im Folgenden näher beschrieben werden und sind ebenfalls in Tabelle 17 einzusehen.

Der am häufigsten identifizierte Typ „klassisch progressiv“ (nach Ferreira Nr. 1), zeichnet sich durch einen ausgeglichenen Soll-Ist-Vergleich und positiver wahrgenommener Kontrollierbarkeit aus. Dieser Typus ist motiviert hinsichtlich Problemlösung und einem persönlich hohem oder nach Erreichung von Zielen gesteigertem Anspruchsniveau.

Der nachfolgend identifizierte Typ „klassisch stabilisiert passiv“ (nach Ferreira Nr. 5) unterscheidet sich nur durch ein eher ausgeglichenes Anspruchsniveau vom ersten Typ.

Der dritte AZ-Typ „motiviert ausgleichsorientiert“ (nach Ferreira Nr. 13) weist ausschließlich positive Werte auf und ist somit als ein Typus mit gutem Soll-Ist-Wert-Vergleich, hoher wahrgenommener Kontrollierbarkeit, bei gleichzeitig hohem Anspruchsniveau und hohem Potential für Problemlösungsversuche zu erkennen.

An vierter Stelle wurde der Typus „stabilisiert frustriert passiv“ (nach Ferreira Nr. 11) identifiziert der sich durch einen ausgeglichenen Soll-Ist-Vergleich auszeichnet. Eine reduzierte Kontrollierbarkeit im Arbeitskontext, ein indifferentes Anspruchsniveau sowie hohe Problemlösungsversuche sind ebenfalls arttypisch.

Der konstant aktive AZ-Typ wurde an fünfter Stelle ermittelt (nach Ferreira Nr. 17) und zeigt ausschließlich positive Werte neben einem ausgeglichenen Anspruchsniveau auf.

Der mit 6.87% an sechster Stelle identifizierte AZ-Typus stellt den „ambivalent frustrierten“ dar (nach Ferreira Nr. 7). Er zeigt eine reduziert wahrgenommene Kontrollierbarkeit, sowie eine negative Ausprägung bei den Problemlösungsversuchen. Im Gegensatz steht zudem ein hohes Anspruchsniveau bei neutralem Soll-Ist-Vergleich.

Die 90% der Busfahrer, die sich in die sechs beschriebenen Typen eingliedern ließen, ordnen sich hinsichtlich des Soll-Ist-Vergleiches größtenteils indifferenten oder positiven Teilbereichen zu. Die wahrgenommene Kontrollierbarkeit zeigt sich in 2 negativen und 4 positiven Typen. Das Anspruchsniveau ist mit 3 Typen im neutralen Bereich und weiteren 3 Typen im hoch ausgeprägten Bereich vertreten. Problemlöseversuche sind mit 5 Typen positiv geprägt, der Typ mit geringster Ausprägung weist reduzierte Problemlöseversuche auf.

5.6.7 AZ-Erhebung

Die Probanden des Probandenpools der qualitativen Erhebung ordneten ihre AZ mit 68.42% den Werten ≥ 6 zu (siehe Abbildung 18).

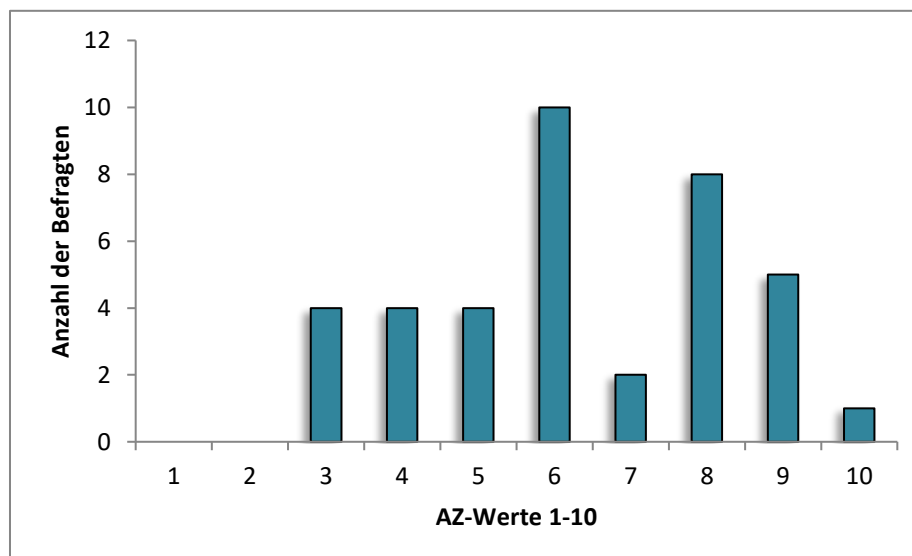


Abbildung 18: AZ-Einschätzung der Probanden der qualitativen Datenerhebung

Die über den COPSQ erhobene allgemeine AZ bezog $n= 305$ Werte ein (siehe Abbildung 19). 45.90% der Befragten konnten in die Werte ≥ 6 eingeordnet werden.

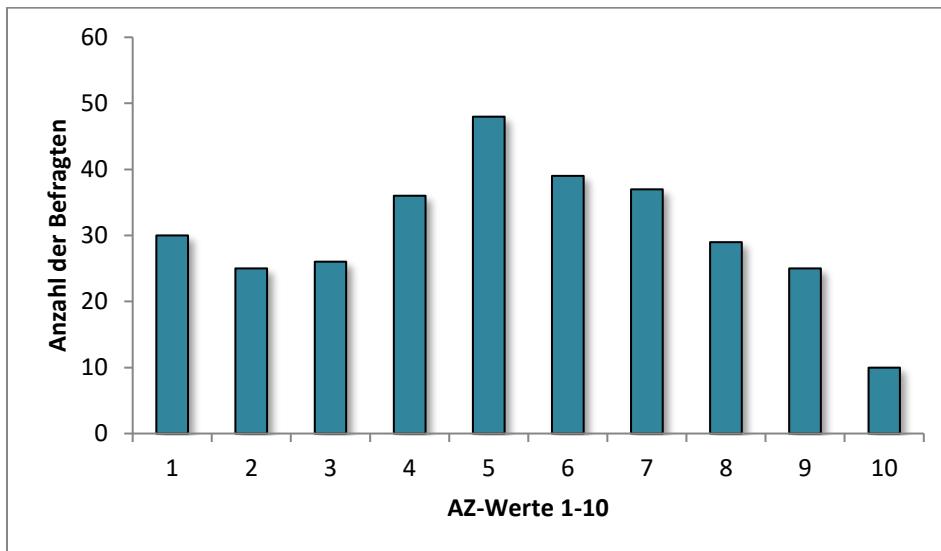


Abbildung 19: AZ-Einschätzung der Probanden der quantitativen Datenerhebung

5.6.8 Strukturgleichungsmodellierung (SGM)

Prüfung multivariater Zusammenhänge

Zunächst wurden die Werte Chronbach`s alpha zu Zwecken der internen Konsistenz erhoben (siehe Tabelle 18). Alle ermittelten Werte liegen bei $\geq .70$ womit sie nach Nunnally (1994) als gut einzuschätzen gelten und die abhängige Variable AZ im Konstrukt erklären können.

Tabelle 18: Cronbach`s alpha der SGM

Modell	Variable	Item	Cronbach`s alpha
1	Unsicherheit am Arbeitsplatz	B9_1,2,3,4	.69
	Bedeutung der Arbeit	B5_3,4	.85
	Rollenkonflikt	B6_6,7,8	.77
	Rollenklarheit	B6_3,4,5	.71
2	Burn out	B13_1,2,3	.94
	Arbeitsengagement	B14_1,2,3	.92

Skaleninterkorrelationen

Vor der Analyse der multivariaten Zusammenhänge sowie der Mediationsprüfung (SGM2) wurden die inbegriffenen Variablen hinsichtlich ihrer bivariaten Korrelationen betrachtet. Tabelle 19 zeigt einen Ergebnisüberblick.

Tabelle 19: Skaleninterkorrelationen

	AZ	Arbeits- bedeutung	Rollen- klarheit	Rollen- konflikt	Arbeits- platzun- sicherheit	Engage- ment
Arbeitsbedeutung	.47**					
Rollenklarheit	.31**	.39**				
Rollenkonflikt	-.48**	-.27**	-.22**			
Arbeitsplatzunsi- cherheit	-.24**	-.23**	-.11	-.17**		
Engagement	.60**	.55**	.36**	.27**	.17**	
Burnout	-.58**	-.30**	-.28**	-.42**	-.32**	-.51**

Anmerkung. ** $p < .010$.

Die Variablen Rollenklarheit und Arbeitsplatzunsicherheit weisen auf dem 95% Signifikanzniveau keinen signifikanten Zusammenhang ($p = .051$) auf. Mit einem Zusammenhang von $r = .11$ stellt diese Variablenkombination den schwächsten aller untersuchten Zusammenhänge dar. Alle weiteren schwachen ($r > .10$) und mittelstarken ($r > .30$) (Blanz, 2015) zeigen sich signifikant. Besonders starke Zusammenhänge lassen sich zwischen dem Engagement und der AZ ($r = .60$), sowie dem Engagement und der Arbeitsbedeutung ($r = .55$) feststellen. Burnout zeigt erwartungsgemäß ausschließlich negative Zusammenhänge mit den restlichen Untersuchungsvariablen, wobei auch hier die Zusammenhänge zur AZ ($r = -.58$) sowie zum Engagement ($r = -.51$) als stark zu interpretieren sind (Blanz, 2015).

Modellschätzung mit AMOS

Im Folgenden werden zunächst Modellgüte und CFA der SGM anhand ausgewählter Modell-FITs interpretiert. Dem anschließend folgt die Interpretation der Variablenladungen der manifesten Items der SGM. Schließlich werden die Zusammenhänge und Varianzaufklärung über Regressions- und Mediationsanalyse geprüft.

Zu Beginn der Vorstellung der SGM werden die Modellgüte und die CFA anhand von Modell-FITs interpretiert.

Zur Beurteilung werden, bei diversen Empfehlungen, die Cutoff-Werte herangezogen welche in Tabelle 20 unter „Cutoff-Wert“ einzusehen sind.

Tabelle 20: Modellfitübersicht in Bezug auf die Cutoff-Werte der Modellinterpretation

	Cutoff-Wert	Modell 1	Modell 2	Quelle
Chi ² /df	≤ 3	1.29	1.91	Homburg & Giering (1996)
RMSEA	≤ .05 - .08	.03	.06	Browne & Cudeck (1993)
CFI	≥ .9	.98	.98	Homburg & Baumgartner (1995)
TLI	≥ .9	.98	.98	Homburg & Baumgartner (1995)

Im ersten Untersuchungsmodell wird der Einfluss der latenten Variablen Arbeitsbedeutung, Rollenklarheit, Rollenkonflikt sowie Arbeitsplatzunsicherheit auf die abhängige Variable AZ überprüft. Eine hohe Modellgüte zeigt das SGM mit Chi²/df = 1.29 auch wenn mit p < .001 der Test auf Unterschied zu einem perfekt erklärten Modell signifikant ausfällt. Die inkrementellen Fitindizes TLI und CFI zeigen mit Ausprägungen > .95 eine hohe Modellaufklärung. Mit RMSEA = .031 kann eine gute Annäherung an ein perfektes Messmodell festgehalten werden und entspricht den Cutoff-Werten in vollem Umfang. Es zeigen sich keine Einschränkungen bei der Untersuchung der Variablenladungen. In Tabelle 21 werden die Ladungen der manifesten Items dargestellt, welche mit wenigen Ausnahmen mit Beta > .60 als sehr gute bis exzellente Ladungen (Field, 2005; Tabachnick & Fidell, 2007) zu begreifen sind. In der Variable „Arbeitsplatzunsicherheit“ zeigen sich in den manifesten Items B9_3 und B9_4 Ladungen mit Beta < .60 aber > .55, was nach Tabachnick & Fidell (2007) als gut einzuschätzen gilt. Alle variablen Konstellationen können als hochsignifikant eingeschätzt werden.

Tabelle 21: Variablenladungen SGM1

Skala	Manifestes Item	B	SE	p	Beta
Arbeitszufriedenheit	B11_1	1.00			.70
Arbeitszufriedenheit	B11_2	0.81	0.08	<.001	.65
Arbeitszufriedenheit	B11_3	0.93	0.08	<.001	.71
Arbeitszufriedenheit	B11_4	1.07	0.09	<.001	.74
Arbeitszufriedenheit	B11_7	1.07	0.08	<.001	.83
Arbeitsbedeutung	B5_3	1.00			.92
Arbeitsbedeutung	B5_4	0.87	0.07	<.001	.80
Rollenklarheit	B6_3	1.00			.52
Rollenklarheit	B6_4	1.27	0.16	<.001	.75
Rollenklarheit	B6_5	1.30	0.17	<.001	.80
Rollenkonflikt	B6_6	1.00			.69
Rollenkonflikt	B6_7	1.13	0.11	<.001	.77
Rollenkonflikt	B6_8	0.97	0.01	<.001	.71
Arbeitsplatzunsicherheit	B9_1	1.00			.67
Arbeitsplatzunsicherheit	B9_2	0.84	0.11	<.001	.61
Arbeitsplatzunsicherheit	B9_3	0.88	0.12	<.001	.57
Arbeitsplatzunsicherheit	B9_4	0.78	0.11	<.001	.55

B= Unstandardisierter Ladungskoeffizient, SE= Standardfehler, p=Signifikanzniveau, Beta = Standardisierter Ladungskoeffizient.

Prüfung der Zusammenhänge

Da sowohl die Gütekriterien des SGM1 als auch alle einzelnen Parameter der abgefragten Skalen akzeptable bis gute Werte aufzeigen, kann im Folgenden die Regressionsanalyse dargestellt werden. In Tabelle 22 ist die Übersicht des Regressionsmodells aufgezeigt.

Tabelle 22: Regressionsanalyse

Abhängige Variable	Unabhängige Variable	B	SE	p	Beta
Arbeitszufriedenheit	Arbeitsplatzunsicherheit	.09	.06	.107	.10
	Arbeitsbedeutung	.32	.07	<.001	.35
	Rollenkonflikt	.38	.07	<.001	.41
	Rollenklarheit	.15	.11	.176	.09

B = Unstandardisierter Regressionskoeffizient, SE = Standardfehler, p = Signifikanzniveau, Beta = Standardisierter Regressionskoeffizient. $R^2 = .50$

Von den vier untersuchten latenten Variablen zeigen die Arbeitsplatzunsicherheit sowie die Rollenklarheit keinen Einfluss auf AZ ($p > .05$). Bei Überprüfung der unabhängigen Variablen Arbeitsbedeutung und Rollenkonflikt lässt sich mit $Beta > .30$ und $p < .001$ ein mittelstarker positiver Einfluss auf die AZ feststellen (Tabachnick & Fidell, 2007). Über das Gütekriterium der Regressionsanalyse (R^2) können 49.9% der Varianz der AZ aufgeklärt werden, welches nach Ellis (2010) als starke Modellaufklärung interpretiert werden kann. Im Folgenden wird das SGM1 verbildlicht zum Zwecke der Nachvollziehbarkeit dargestellt (siehe Abbildung 20).

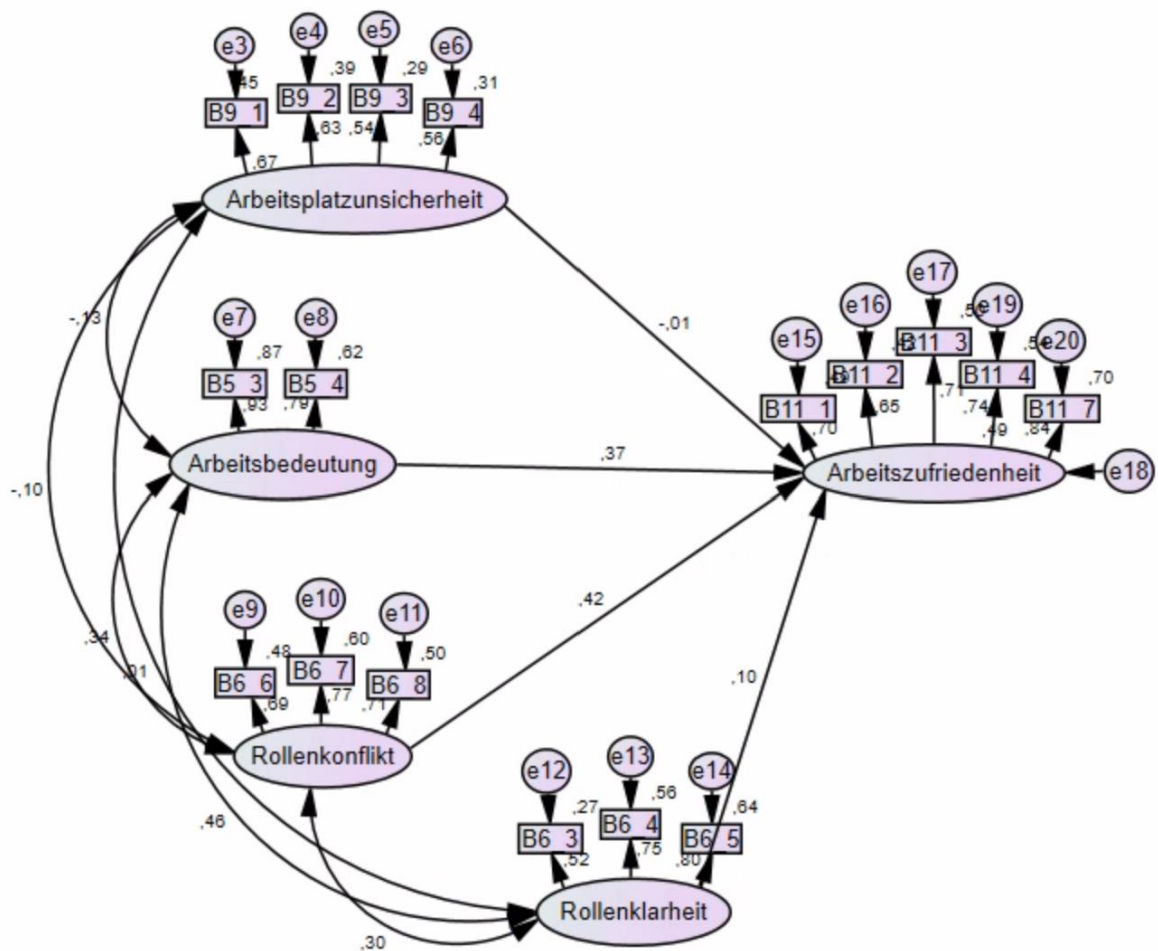


Abbildung 20: Strukturgleichungsmodell 1

Weiterführend wird das zweite SGM erläutert. Im zweiten Untersuchungsmodell soll der Einfluss des Burnouts und des Engagements auf die AZ gemessen werden. Erweitert wird dieses Modell durch die Variable B12 (allgemeiner Gesundheitszustand), welche hier als Mediator zwischen den Variablen dient. Das Untersuchungsmodell zeigt mit $\chi^2/df = 1.90$ eine hohe Modellgüte an, auch wenn mit $p < .001$ der Test auf Unterschied zu einem perfekt erklärten Modell signifikant ausfällt. Die inkrementellen Fitindizes TLI und CFI zeigen mit Ausprägungen $> .90$ eine hohe Modellaufklärung. RMSEA = .06 zeigt einen akzeptablen Wert. Innerhalb der Variablenladungen zeigen sich keine Einschränkungen. Die Ladungen der manifesten Items konnten mit $\beta > .60$ ausschließlich als starke Ladungen identifiziert werden (siehe Tabelle 23). Ein Item kann mit .63 nicht als sehr gut oder excellent, sondern über die Range von .55-.63 (Tabachnick & Fidell, 2007) ausschließlich als gut eingestuft werden.

Tabelle 23: Variablenladungen SGM2

Skala	Manifestes Item	B	SE	p	Beta
Arbeitszufriedenheit	B11_1	1		<.001	0.72
	B11_2	0.77	0,08	<.001	0.63
	B11_3	0.93	0,08	<.001	0.73
	B11_4	1.02	0,09	<.001	0.72
	B11_7	1.04	0,08	<.001	0.83
Engagement	B14_1	1		<.001	0.83
	B14_2	1.28	0,06	<.001	0.95
	B14_3	1.25	0,06	<.001	0.91
Burnout	B13_1	1		<.001	0.92
	B13_2	1.05	0,04	<.001	0.91
	B13_3	1.1	0,04	<.001	0.93

B = Unstandardisierter Ladungskoeffizient, SE = Standardfehler, p = Signifikanzniveau, Beta = Standardisierter Ladungskoeffizient.

Untersuchung des Mediatormodells

Im Folgenden wird für das SGM2 eine Mediationsanalyse aufgezeigt. In Tabelle 24 ist die Übersicht der Regressionsmodelle dargestellt.

Tabelle 24: Mediationsanalyse

Abhängige Variable	Unabhängige Variable	B	SE	p	Beta
B12	Burnout	0.55	0.06	***	.527
	Engagement	-0.25	0.07	***	-.207
Arbeitszufriedenheit	Engagement	0.42	0.06	***	.432
	Burnout	-0.28	0.06	***	-.333
	B12	-0.11	0.05	.035	-.128

Notiz. B = Unstandardisierter Regressionskoeffizient, SE = Standardfehler, p = Signifikanzniveau, Beta = Standardisierter Regressionskoeffizient. $R^2_{B12} = .44$, $R^2_{AZ} = .57$

Die Variablen Burnout und Engagement zeigen auf B12 einen hochsignifikanten Einfluss ($p < .001$). Der Einfluss von AZ auf B12 fällt mit Beta = $-.13$ und $p = .035$ ebenfalls signifikant aus. Die Annahme der Mediationswirkung von B12 kann somit in diesem Modell vollständig bestätigt werden. Hinsichtlich Engagement kann eine positive Wirkung auf AZ (Beta = $.43$) aufgezeigt werden. Burnout zeigt eine etwas schwächere negative Wirkung (Beta = $-.33$). Im Folgenden ist zur Veranschaulichung das SGM2 bildhaft dargestellt (siehe Abbildung 21).

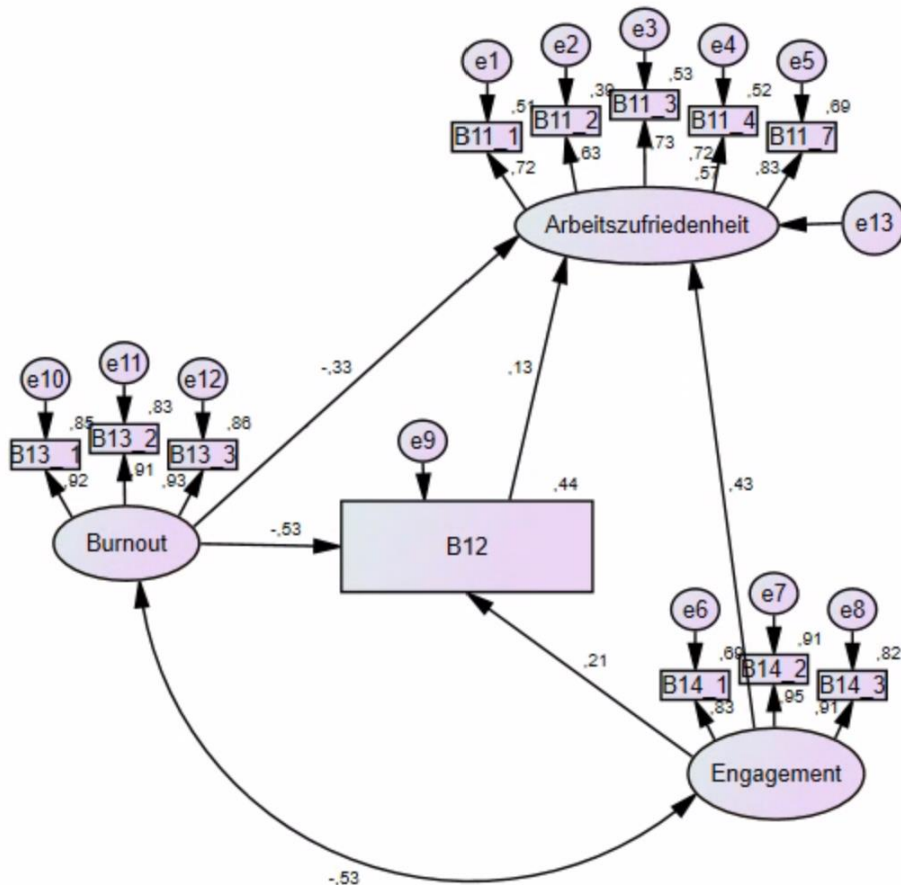


Abbildung 21: Strukturgleichungsmodell 2

6 Diskussion

Über den Mixed-Methods Ansatz dieser Forschungsarbeit konnte der bislang von Autoren kritisierten Eindimensionalität, sowie der Forderung des Einbezugs qualitativer Erhebungen in die AZ-Forschung gefolgt werden. Ergebnisse theoretisch gesättigter Interviews bilden den Kern dieser Arbeit. Zusätzlich erweitern quantitative Erhebungen der Persönlichkeitsstrukturen und die Typeneinordnung das Gesamtbild der Busfahrer-AZ. Der qualitative Teil der Arbeit mit Ausgestaltung der CLDs erfährt durch Strukturgleichungsmodellierung in Teilen der Systeme eine Quantifizierung und gibt Hinweis auf mögliche, nachfolgende Forschungsbemühungen.

Die Auswahl des Busfahrers als Berufsbild erschloss sich aus der hohen Fluktuation, Mitarbeitermangel, Systemrelevanz und dem bislang geringen Forschungsinteresse an diesem Berufszweig. Die 2019 in den Medien aufkommenden Streiks, sowie die durch die Corona-Pandemie 2020 klar verdeutlichte Systemrelevanz mit gleichzeitig geringer gesellschaftlicher Aufmerksamkeit und medialem Interesse (beispielsweise im Verhältnis zu Kassierern und Lehrern), bekräftigen diese Auswahl. Diese Arbeit bildet einen wichtigen Beitrag zum Verständnis der AZ, einflussnehmenden Faktoren und deren Zusammenspiel im Berufsbild des

Busfahrers. Das STM wurde zwar für industrielle Gewerbe entwickelt, bot jedoch die Möglichkeit und den Zugang der Gesamtbetrachtung des hiesigen Systems. Das STM wurde hinsichtlich der Individualität des Berufes modifiziert und auf die Begebenheiten der Busbranche angepasst.

Im nun folgenden Diskussionsteil wird zunächst auf die Ergebnisse der inhaltsanalytischen Auswertung der Interviews und der Aufarbeitung und Zusammenführung via CLDgestaltung eingegangen. Anschließend werden die Zusammenhänge mit bereits bestehenden Modellen der AZ, die Quantifizierung der qualitativ erhobenen CLD über die SGM und die quantitativen Ergebnisse diskutiert. Abschließend folgt die Einordnung der Arbeit sowie ein Ausblick samt Fazit.

6.1 Qualitative und Quantitative Ergebnisdiskussion

Das Ziel der vorliegenden Arbeit war die Abbildung der AZ deutscher Busfahrer als Gesamtsystem (STM). Dazu wurden Einflussfaktoren aus der Perspektive der Berufsgruppe (deutscher, öffentlicher Personen-Nahverkehr/ ÖPNV) im qualitativen Ansatz erhoben. Die identifizierten Faktoren mit positiver oder negativer Ladung wurden in ihren Interaktionen untereinander und ihrer Wirkung auf die AZ als System in CLD verbildlicht. Quantitativ erhobene Persönlichkeitsmerkmale komplettierten die Zielvorstellung dieser Arbeit.

Gegliedert als soziotechnisches System und aus den Perspektiven der betroffenen Individuen heraus, sollen auch bislang nicht erkannte Faktoren der spezifischen AZ in guter Übersichtlichkeit dargestellt werden. Der offene, qualitative Zugang ermöglicht den Zielpersonen ihre jeweils subjektive Sichtweise wiederzugeben. Zudem ermöglicht das teilstrukturierte Verfahren der Interviewerhebung auch bislang unbekannte Themen zu erheben. Faktoren der AZ wurden somit zu allen Bereichen des Busfahrerberufes erhoben und waren nicht thematisch an AZ gebunden. Durch anschließende Aufbereitung in Form von CLD wurde das komplexe System der AZ der Busfahrer über alle erhobenen Faktoren mit deren Zusammenhängen ersichtlich und zum ersten Mal in dieser Form abgebildet. Darauf folgende quantitative Erhebungen gaben erweiternd die Möglichkeit Persönlichkeitsstrukturen der Fahrer einzubeziehen. Das so erstellte Modell der AZ bei Busfahrern in Deutschland wurde abschließend mit SGM via latenter Variablen auf die tatsächliche Annehmbarkeit und Gewichtung der einzelnen Faktoren in Teilaspekten der CLD hin geprüft. Über diesen Mixed-Methods-Ansatz soll der Bedarf und bislang nicht erbrachte Überblick über das komplexe System der AZ (spezifisch) der Berufsgruppe Busfahrer erbracht werden.

6.1.1 Qualitative Ergebnisdiskussion

Die Ergebnisse der Interviewerhebung werden folgend unter ihren entsprechenden Hauptkategorien (siehe Tabelle 8) zusammengefasst und diskutiert. Hervorgehoben werden identifizierte Aspekte, denen eine hohe Prägnanz zugeordnet werden konnten.

Struktur und Organisation

Im Bereich der Organisation und Struktur fiel Unterschiedlichkeit von Verträgen, Regelungen und Abläufen zwischen Standorten auf, was die Befragten mit Gefühlen der Ungleichbehandlung und Ungerechtigkeit verbanden. Diese Erkenntnis lässt auf Schwierigkeiten einer übergeordneten, kollektiven Organisationsbemühung des Managements schließen und könnte ein Grund sein, warum übergreifende Verbesserungsmaßnahmen der Berufsstrukturen als nicht angepasst und verschlechternd erlebt werden. Die qualitativ erhobene **Arbeitsplatzunsicherheit** aufgrund wiederkehrender Ausschreibungen wurde als belastend identifiziert. Die quantitativen Ergebnisse stützen diese Erkenntnis nicht. Die kontroversen Ergebnisse könnten sich auf die unterschiedlichen Ausschreibungssituationen der Standorte gründen. Streckenausschreibungen sind nach einigen Jahren wiederkehrend. Probanden von Standorten mit nahender Ausschreibungssituation könnten eher Unsicherheitsgefühle aufweisen als Probanden von Standorten, deren Ausschreibung gerade gewonnen wurde. Da Unsicherheit jedoch als deutlich ausgeprägter Faktor identifiziert wurde, scheint dieser, im Falle der Existenz großen Einfluss zu nehmen.

Alle befragten Fahrer ordneten ihr Gehalt als zu gering ein. Allein betrachtet kann dieser Negativfaktor jedoch nicht die Vielschichtigkeit und die Zusammenhänge der eigentlich grundlegenden Problematik des **Missverhältnisses zwischen geleistetem Aufwand und Entschädigung** aufschließen. Unbezahlte Standzeiten und knapp bemessene Streckenplanung sollen als beispielhafte Faktoren dienen, die maßgeblich in das Gehaltsempfinden einzahlen. Das Empfinden der Unterbezahlung mündet in Verbindung mit Faktoren wie hoher Verantwortung, langen Zeitaufwänden, ungünstigen Wechselschichten und finanziellem Erstaufwand durch den Führerscheinerwerb in gering empfundene Anerkennung der Tätigkeit. Dies verdeutlicht noch einmal den Umstand, dass Faktoren nicht alleinstehend, sondern in ihrer Vernetzung betrachtet werden sollten. Die Niedrigentlohnung sowie die mangelnde Anerkennung drücken sich auch im wiederkehrenden Vergleich zu anderen Berufsgruppen der Transport- oder Beförderungsbranche aus. Die Annahmen Adams, gründend auf seiner Equity-Theorie, können mit dieser Identifikation gestützt werden. In das **Gefühl der mangelnden Anerkennung und Wertschätzung** scheinen neben dem niedrigen Entlohnungsstand im Verhältnis auch Führung und Gesellschaft sowie der aufkommende Zerfall von Teamgefüge durch Zentralisation und damit einhergehender Verlust von Ansprechpartnern einzuzahlen. Eine Effort-Reward-Imbalance konnte im gleichnamigen Tool dargestellt werden und unterstützt die qualitativen Befunde.

Die Thematik der **Arbeitszeiten** scheint ebenfalls einen Kernbereich darzustellen. Standzeiten werden (abhängig vom jeweiligen Standort) nicht oder nur teilweise vergütet, sodass es zu häufigen Unterbrechungen der Arbeitszeit, geteilten Diensten und langen Zeiten im Arbeitskontext (teils unvergütet) kommt. Dies geht mit dem ohnehin geringen Maß der Entlohnung einher. Unter den hohen zeitlichen Umfängen leidet das soziale Gefüge der Fahrer, was über die WLB und den B-AOF quantifiziert wurde. Teils ungünstige Wechselschichten scheinen

erhebliche gesundheitliche Einschränkungen, wie Übermüdung und Unruhe mit sich zu bringen. Auch dieser Umstand scheint sich im privaten Umfeld ungünstig auszuwirken. Die vom Gesetzgeber angezeigten Ruhezeiten (9 Std.) zwischen Fahrten werden von den Fahrern kritisiert. Ab- und erneute Anreise, Versorgung und Körperpflege reduzieren diese gesetzmäßige Zeitvorgabe für Erholung, sodass die vorgeschriebene Zeit nicht vollends zur Erholung genutzt werden kann. Die gesetzmäßigen Zeitvorgaben der Ruhe scheinen global für Transportberufe erstellt und nicht individuell auf das Berufsbild Beförderung anwendbar zu sein. Es kann davon ausgegangen werden, dass Fernfahrer, nach Erreichen einer Raststätte, schneller die Ruhezeit als Pause nutzen können. Überdies könnte kritisch angemerkt werden, dass Busfahrer nach Beendigung ihrer Schicht durch Ab- und Anreise vom Arbeitsplatz weiter am Verkehrsgeschehen teilnehmen. Dies könnte als Risikofaktor gewertet werden. Die teils ungünstigen Wechselschichten (bspw. Wechsel von Früh- zu Spätschicht) scheinen, neben der für sich allein bereits als gesundheitsschädigend geltenden Wirkung der zu geringen Ruhezeiten, verstärkend auf die Belastung einzuwirken. Neben der mangelhaften Erholungszeit wird als gesundheitlicher Negativkontext der **Stress** durch Verspätungen angegeben. Dieser Umstand lässt sich unter anderem durch Kürzungen der Streckenzeiten oder der mangelnden Neuanpassung der Streckenzeiten an Verkehrslage und bauliche Strukturänderungen erklären. In Zusammenhang konnten weitere Stressoren, wie auch Resultate der Zeitknappheit (bspw. Konflikte mit Fahrgästen) erkannt werden.

Arbeitsinhalte

Es stellten sich zwei Hauptaufgaben klar heraus: **Die pünktliche und die sichere Beförderung** der Fahrgäste von A nach B. Diese Aufgaben scheinen über die gesellschaftliche Systemrelevanz und Wichtigkeit mit Berufsstolz und –Ehre verbunden zu sein. Die Diskrepanz mit der gesellschaftlichen Sicht konnte als deutlich ausgeprägter Faktor identifiziert werden.

Der Umstand die Aufgabe der pünktlichen Beförderung unverschuldet (aufgrund zu enger Taktung der Fahrpläne und bereits verspäteter Antrittszeit durch Busübernahme) nicht leisten zu können, scheint Versagensgefühle in allen Altersklassen mit sich zu führen. Dass gehäuft junge Busfahrer und Berufseinsteiger über seelische Belastung berichten, lässt den Schluss zu, dass tendenziell Berufsstarter intensiver betroffen sind. Ursächlich werden Zeitplanungen des Unternehmens, Verkehrsaufkommen und Fahrgäste genannt. Hinzu kommen die hierdurch entstehenden Konflikte und Schuldzuweisungen, denen sich die Fahrer von Gesellschaftsseite ausgesetzt sehen. Notwendige Konzentrationsfähigkeit scheint durch Zeitdruck und Stress zudem limitiert, was wiederum die Aufgabe der sicheren Beförderung erschwert.

In überraschend hohem Maße scheint das **Fahrzeug** auf die AZ einzuwirken. Dabei sind Faktoren wie Fahrzeugmodell, Alter und Ausstattung, sowie die Länge wichtige Treiber. Der Stolz ein großes (möglichst tadelloses) Fahrzeug zu bewegen, scheint einen Kernaspekt der Berufsidentität darzustellen. Tiefergehend lassen die Ergebnisse den Schluss zu, dass ein direkter Transfer vom Fahrzeug auf den Fahrer übergeht. So verbindet der Fahrer einen tadel-

losen Bus mit seinen eigenen Leistungen als Fahrer. Ein unsauberer oder beschädigter bzw. defekter Bus steht im Widerspruch zur eigenen Hochachtung der Arbeitsaufgabe und eigenen Leistung. Eine Projektion des Fahrzeugs auf den Fahrer scheint übergreifend stattzufinden. Daraus scheint der kollektive Wunsch der Fahrer einer Personenzuordnung der Busse und somit ein eigenes oder mit einer festen Gruppe geteiltes Fahrzeug zu steuern erklärlich. Der Neuheitsgrad des Fahrzeugs konnte in Verbindung mit Wertschätzung gebracht werden. Nach Häufung der Aussagen kann davon ausgegangen werden, dass der Bus den Hauptaspekt darstellt diesen Beruf zu ergreifen.

Grote et al. (2000) sowie Wälfler et al. (1999) sehen einen direkten Zusammenhang möglicher Automatisierung, insbesondere in Beförderungsberufen hinsichtlich zukünftiger Entwicklungen, der Berufsänderungen unterlegen sein könnten. Hinsichtlich der industriellen Bestrebung den Busverkehr zu **autonomisieren** scheint es unwahrscheinlich die momentane Belegschaft in einem solch hypothetisch neu entstehenden Berufsfeld einzugliedern, da die Hauptbestrebung „ein großes Fahrzeug zu steuern und Personen von A nach B zu befördern“ nicht mehr angeboten werden könnte. Die Beförderung selbst würde vermehrt von dem Menschen auf die Technik übertragen werden. Der Serviceaspekt in Form von Kontrolle, Information und Verkauf sowie Wartung werden zwar akzeptiert, jedoch ausschließlich als notwendige Nebentätigkeit mit Störfaktor betrachtet und würden somit keinen Tätigkeitsersatz bei Autonomisierung darstellen.

Voraussetzungen

Neben den Störvariablen der Infrastruktur (Mehrverkehr, Rücksichtslosigkeit der Verkehrsteilnehmer, Spurblockaden etc.) stellte der demographische Wandel ein Problem in Form von erhöhtem Rollatorenaufkommen dar. Dies konnte anhand der retrospektiven Schilderungen identifiziert werden. Bedingt durch den limitierten Raum für Rollatoren, Rollstühle und Kinderwagen können nach Ausnutzung dieser Flächen entsprechende Mehrpersonen nicht befördert werden. Ethische Konflikte sind die Folge. Der Fahrer muss entscheiden welche Personen er befördert und welche er zurücklässt. Da es sich bei diesen Personen, der Prämisse folgend, immer um beeinträchtigte (bsp. mit Rollatoren, Rollstühlen) oder in besonderem Maße beachtenswerte Personen handelt (Mütter mit Kinderwagen), ist die ethische Zwickmühle samt Gewissenskonflikten nachzuvollziehen. Dieser Umstand könnte (insbesondere) auf Strecken mit geringem Umschlag der Buslinien für Fahrgäste zu erheblicher Not führen. Hinsichtlich der weiteren Entwicklung des demographischen Wandels ist von einer Verstärkung dieser Problematik auszugehen. Dem entgegen stehen Entwicklungen und innovative Lösungsansätze. Als ein Beispiel ließe sich hier die Entwicklung eines altersgerechten Busses (EasyBus) anführen, der insbesondere auf die Bedürfnisse beeinträchtigter Personen eingeht, Barrieren reduziert und überdies mehr Platz zur Beförderung der notwendigen Hilfsmittel aufweist (Pressebeitrag OmnibusNews).

Soziales

Aufgrund des **Fahrgastkontaktes** ziehen die meisten Busfahrer den Bus einem LKW vor. Somit stellen die Kontakte einen für die Fahrer wichtigen Aspekt der Arbeit dar. Dieser Aspekt steht in Kontrast zu Konflikten und Angst vor Übergriffen.

Eine schützende Fahrerkabine, wie sie in manch anderen Ländern (Bsp. Irland / Dublin) zum Schutz der Fahrer vorkommt, wird größtenteils vehement, aus dem Grund der ungewollten Abschottung vor den Gästen, abgelehnt. Somit scheint der positive Charakter der Kontakte denen der Konflikte und Angst zu überwiegen. Kontakt und Beziehungen mit Fahrgästen sind größten Teils gewünscht und werden als sinnstiftende Aspekte der Arbeit begriffen. Darüber ließe sich auch begründen, warum die empfundene **Ignoranz** der Gesellschaft, die den Fahrern entgegengebracht wird, ein hohes Maß an Leidensdruck generiert. Geschilderte Änderungsstrategien der Fahrer mündeten nicht in eine Verhaltensänderung der Fahrgäste und führten schließlich zu Resignation auf Seiten der Fahrer. Ein deutlicher Unterschied scheint hier zwischen Stadt- und Landverkehr zu bestehen. Im städtischen Raum wird von weniger Sozialkontakten, dafür vermehrt von Konflikten und Ignoranz gesprochen. Während im ländlichen Raum mehr Sozialbeziehungen entstehen, die über längere Zeit aufrechterhalten werden und von intensiverer Art zu sein scheinen. Im ländlichen Raum scheint der Fahrer zudem mehr Autorität zu besitzen, was Ignoranz entgegenstehen könnte. Über regionale Grenzen hinaus scheinen vor allem Berufsstarter Gäste mit **Fehlverhalten** in die Schranken zu weisen. Als Treiber für eingreifendes Handeln wird die Verantwortung gegenüber den Fahrgästen und deren Sicherheit angegeben. Erst nach einigem Scheitern und **Hilflosigkeit** durch Mangel an Handlungsoptionen gegenüber Widerstand scheint Vermeidungsverhalten zu entstehen bzw. sich zu vermehren. Auch der Mangel an Solidarität der Gesellschaft könnte zu diesem Verhaltensmuster beitragen. Auch stehen die zeitlich intensiven Busverweise im Gegensatz zur Hauptaufgabe der pünktlichen Beförderung. Gegen jeden Interviewten ist direkte Gewalt bereits vorgekommen. Ausnahmen hierzu gab es leider keine, was auf das große Risiko und die Schutzlosigkeit der Fahrer gerade in Situationen wie Nachtfahrten hinweist.

Neben diesen sozialen Aspekten stellt auch der strukturelle Mangel an Toilettenmöglichkeiten einen großen Negativaspekt im sozialen Bereich dar. Alle Fahrer empfinden **Scham** den Bus zur Erleichterung ihrer Notdurft unter Beobachtung der Insassen zu verlassen, um einen behelfsmäßigen Platz aufzusuchen. Insbesondere für weibliche Fahrer stellt dies eine massive Not dar, die trotz der kollektiven Anmerkung bislang keine Veränderung von Seitens des Unternehmens fand. Hieraus wird von Fahrerseite eine geringe Wertschätzung abgeleitet. Folgen sind gesundheitliche Beeinträchtigung durch beispielsweise verringerte Flüssigkeitsaufnahme. Die Fahrer schätzen kollektiv ihr **Berufsbild aus Gesellschaftssicht** als minderwertig ein und können dies teils mit direkten Zitaten bekräftigen. Zwischen dem Gesellschaftsbild und dem kollektiv hohen Wertempfinden der Fahrer besteht somit ein sehr ausgeprägter GAP.

Autonomie

Die Fahrer schätzen das **Gefühl der Selbstständigkeit**. Dieses Gefühl ist emotional deutlich positiv geprägt. Dieses kollektive Empfinden steht im Gegensatz zu den sehr klar strukturierten und vorgegebenen Handlungsweisungen der Fahrer. So sind die Strecken, die Zeiten und selbst die Handlungsbefugnisse im Bus klar definiert. Ein Abweichen von Arbeitsstrukturen ist nicht möglich und auch eine kreative Weiterentwicklung der Tätigkeit entzieht sich der Möglichkeit. Eine Nachverfolgung in Echtzeit der Busse wäre zudem möglich, auch wenn diese Möglichkeit nur bei Hilfeersuchen der Fahrer zur Anwendung zu kommen scheint. Das hohe Maß von bindenden Arbeitsstrukturen steht damit im Widersinn des Freiheitsgefühls der Fahrer. Von den Fahrern thematisiert wurden jedoch ausschließlich die fehlenden Weiterbildungs- und Entwicklungsmöglichkeiten als störend.

Perspektiven

Die als positiv zu wertende Möglichkeit über Anmerkungen und Kritik Einfluss auf Prozesse und Strukturen nehmen zu können, wie auch an Neuentwicklungen Teil zu haben, wird durch das Ausbleiben von Reaktionen der Organisation auf die Bemühungen der Fahrer ins Negative verkehrt. Neben der persönlichen Bedeutung von Feedback, als Rückmeldung mit Auswirkungen wie Bestätigung, Lob, Lerneffekt oder auch Tadel, besteht eine übergeordnete Bedeutung aus der Systemtheorie. Diese findet ihren Ursprung in der Arbeits- und Organisationspsychologie. Sie setzt Feedback in direkten Bezug zum Fortbestand oder Scheitern von Systemen und setzt es als Erfolgsfaktor in Organisationssystemen ein (Bungard, 2005). Somit bekommen Feedbackschleifen einen deutlich höheren Stellenwert der Wichtigkeit. Die Kritik am Management, dass es an Kontakt zur Mitarbeiterbasis fehlt, weist auf fehlendes Feedback in der organisationalen Struktur hin (Bungard, 2005) und lässt Rückschlüsse auf ungesunde Kommunikationsstrukturen zu, die sich neben der negativen Auswirkung auf die Mitarbeiter, auch auf das Gesamtunternehmen auswirkt. Dieser Umstand wird in seiner Wichtigkeit als Gap 4 des externen Systems unterstützt.

Berufliche Weiterentwicklung wird von einem Großteil der Fahrer angestrebt. Das Angebot des Berufsbildes scheint jedoch ausschließlich in den Bereich der Disposition (administrative Tätigkeit) zu führen. Da hier wenig Personal im Verhältnis zu vielen Fahrern benötigt wird, besteht das Angebot weit unter der Nachfrage. Der Wunsch nach **Selbstverwirklichung** scheint so groß, dass hierfür von einigen Fahrern eine administrative, im Austausch zur fahrenden Tätigkeit gewählt würde. Fraglich bleibt, ob die fehlenden Befriedigungsmöglichkeiten der Selbstverwirklichung in Form von Weiterbildungen Treiber zum Wechsel des eigentlich selbstwertgeschätzten Berufsbildes sind und somit Gründe für die vorherrschende Fluktuation darstellen könnten. Zu überlegen wäre die Entwicklung anderer Entfaltungsmöglichkeiten im Beruf des Fahrers, um diesem Bedürfnis Raum zu geben. Eine Weiterqualifizierung zum Gelenkbusfahrer mit einer damit verbundenen Gehaltserhöhung wäre hierbei unter Umständen denkbar. Auch die Übernahme der Administration eigener Dienstplanung in Standzeiten könnte eine Möglichkeit der Entfaltung mit Reduktion der unbezahlten Standzeiten sein.

Persönlich

Die Sicht der Involvierten erschloss nicht nur die Möglichkeit der Faktorenerhebung samt deren Zusammenhänge, sondern schuf auch die Möglichkeit der Herleitung bestehender Negativaspekte. Als Beispiel kann hier die Einschätzung der Sparzwänge durch Ausschreibungen dienen deren ursächlich die Politik als Ursache gesehen und das Unternehmen von Schuld weitestgehend befreit wird. Aufgrund der bereits aufgegriffenen Inhalte dieser Hauptkategorie in anderen Hauptkategorien, soll hier nur kurz das Augenmerk auf den Einfluss der Zeit auf den sozialen Kontext gelegt werden. Dieser Aspekt scheint einer der dringlicheren Inhalte im Berufsleben der Fahrer darzustellen und verdient somit eine genauere Betrachtung.

Zeitliche Aspekte zeigen in den CLDs deutliche Vernetzungen und stehen im Kontext der Dienstpläne in Beziehung mit Familie und Privatleben ebenso eng verbunden wie mit gesundheitlichen Aspekten und monetären Bestrebungen. Es scheint sich damit um einen Faktor mit facettenreichem Einfluss zu handeln. Dies lässt die Vermutung zu, dass eine Veränderung des zeitlichen Negativaspektes eine Verkettung von positiven Veränderungen mit sich bringen würde.

Negative Auswirkung auf den sozialen Kontext zeigen Dienstpläne, wenn diese eine vorausschauende Planung nicht ermöglichen können. Mangelnde Planbarkeit zeigt direkten Einfluss auf das Privatleben. Der familiäre Kontext scheint davon insbesondere betroffen. Die zeitlichen Aspekte und eine damit verbundene schlechte Vereinbarkeit mit der Familie könnte ein Grund für den immer noch deutlich geringen Frauenanteil in diesem Beruf darstellen (ausgehend von der momentan vorherrschenden Rollenverteilung der Gesellschaft). Dienste, die in ihren Schichten ungünstig wechseln (hierbei scheinen Springerdienste schlechter gestellt als Plandienste), scheinen Einfluss auf den Biorhythmus und somit auf die Gesundheit der Fahrer zu nehmen. Zu vermuten ist, dass insbesondere Berufseinsteiger von Springerdiensten und damit von den ungünstigen Aspekten betroffen sein könnten. Die bereits diskutierten Einschränkungen die gesetzlich vorgegebenen Ruhezeiten zur Ruhe zu nutzen, erschweren die Faktoren. Neben den Zeitaspekten der Dienstplanung scheint die Zeit innerhalb eines Dienstes ebenfalls problembehaftet. Durch (teils) unbezahlte Standzeiten zwischen den Fahrten wird die Zeit im Arbeitskontext länger als die Arbeitszeit, das Gehalt im Verhältnis dazu geringer in Betrachtung der Effort-Reward-Balance.

Gesundheit und Wohlbefinden

Das Fehlen von ausreichenden und nutzbaren **Sanitäranlagen** wird neben dem Aspekt der mangelnden Wertschätzung auch im Gesundheitsbezug diskutiert. Wie bereits angeführt scheint Angst vor Bloßstellung zu bestehen. Auch eine gewisse Not auf städtischen Strecken selbst diese Möglichkeit nicht zur Verfügung zu haben, wurde aufgezeigt. Was folgt, ist geringerer **Flüssigkeitskonsum** mit gesundheitlichen Folgen. Kreislaufbeschwerden (vorrangig in Sommermonaten), Nierenerkrankungen, Hämorrhoiden und Kopfschmerzen waren die am häufigsten in Zusammenhang gebrachten Beschwerden. Die Infrastruktur so aufzubauen, dass Toilettenpausen öfter möglich wären, würde ein absolutes Grundbedürfnis befriedigen

(identifiziert als Defizitmotiv nach Maslow der physiologischen Bedürfnisse, siehe Tab. 14). Dem Gedanken Herzbergs folgend, würde die Reduktion eines deutlichen Negativfaktors auf einen neutralen Zustand bis hin zu möglicher AZ einzahlen.

Die von Michaelis (2008, siehe Kapitel 3.5) identifizierten Faktoren konnten größtenteils bestätigt werden. Insbesondere die entgegengesetzten Arbeitsanforderungen, geringe Gestaltungsmöglichkeit, geringe Bezahlung, die negativ anzusehende Arbeitszeitgestaltung und Fahrgastkonflikte unterlagen deutlicher Prägnanz. Blendung durch Gegenverkehre, Abgase, Vibration, Lärm sowie die Gefahr durch Suizide wurden dem entgegen nicht thematisiert. Der von Michaelis identifizierte, isolierte Arbeitsplatz könnte im negativen Sinn mit dem Ignoranzempfinden der Fahrer von Seiten der Gesellschaft übereingebracht werden. Im positiven Kontext könnte das Gefühl der Selbstständigkeit damit in Verbindung gebracht werden. Die Gefahren im Straßenverkehr wurden in Teilen angemerkt, scheinen jedoch keine deutliche Ausprägung zu bekleiden. **Orthopädische Problematiken** wurden in geringem Maße thematisiert, woraus sich eine eher unterzuordnende Prägnanz ableiten ließe. Interessant scheint das bestehende Selbstverständnis der Fahrer, dass Ausgleichsbewegung zur Linderung und Prävention indiziert wäre und auch, dass die Zeit und Gelegenheit dazu beständen. Die Verantwortung für schmerzhaft orthopädische Problematiken scheinen die Fahrer klar bei sich zu sehen. Der Faktor ist somit in seiner Gründung dem Sektor „Persönlichkeit“ zuzuordnen und nicht dem des technischen oder externen Systems. **Klimatische Bedingungen** wurden in Zusammenhang mit zu kalter Zugluft im Winter, Kälte oder Hitze im Bus während Standzeiten (bei abgeschaltetem Motor) oder schlechter Belüftung durch Defekte thematisiert und decken sich somit auch mit den Erkenntnissen Michaelis. Im Hinblick auf die Covid-19-Pandemiesituation ist ein erhöhtes Übertragungsrisiko von (Virus)-Erkrankungen (Fahrgastaufkommen, beengter Raum und Lüftungsdefekte) der Fahrgäste auf den Busfahrer zu vermuten. Diese besondere und gleichsam langanhaltende Situation der Pandemie könnte zu Steigerungen der wahrgenommenen Wichtigkeit von Faktoren wie „klimatische Bedingungen“ geführt haben. Des Weiteren sind, aufgrund der Komplexität der Zusammenhänge, weiterlaufende Veränderungen der Gewichtung zu vermuten. So könnten die Gefühle der „mangelnden Hilfsbereitschaft und –Unterstützung“, Auswirkungen der „schlechten klimatischen Bedingungen“ und die „gesundheitlichen Beeinträchtigungen“ durch „Kontakte“ und „Infektionsgefahr“ (nachzuvollziehen unter Gap 4 und Gap 7 des externen Systems (Abb. 10), Unterpunkt 11 des technischen Systems (Abb. 11) und den Zusammenhängen der gesundheitlichen Beeinträchtigungen des internen Systems (Abb. 12)) einer Verstärkung unterliegen.

Diskutiert man Krankmeldungen hinsichtlich der krankheitsindizierenden Faktoren fällt die Empfindlichkeit dieses Themas auf. Die schlechten ERI-Werte weisen auf ein erhöhtes Krankheitsrisiko großer Teile der Belegschaft hin. **Krankmeldungen** scheinen laut Expertenmeinungen häufig vorzukommen, was jeweils eine Neuverteilung der Dienste mit sich bringt. Für anwesende Fahrer bedeutet dies Mehrbelastung und Eingriffe in den Privatkontext. Neben von Fahrerseite vermuteten Gründen der Ausnutzung (beispielsweise als Reaktion der schlechten Effort-Reward-Balance und zur Erhöhung des Rewards durch freie Tage) und Trotzreaktion von Fahrern, scheint auf der anderen Seite **Präsentismus** zu herrschen, mit der

Begründung Kollegen keine Last darstellen zu wollen. Dies wäre mit den identifizierten Persönlichkeitsausprägungen der BFI10 mit deutlich ausgeprägter Gewissenhaftigkeit vereinbar. Präsentismus kann im ungünstigen Fall jedoch zu längeren oder Öfteren Arbeitsausfällen führen.

Veränderungen

Festzuhalten ist, dass retrospektiv geschilderte Phänomene über einen teils langen Zeitraum bestehen. Über das lange Fortbestehen gleicher Faktoren und der Identifikation derselben als Kernaspekte kann ein Fortbestand der Bedürfnisse und überdies ein negativer Vergleichsausfall abgeleitet werden. In Anbetracht von Bruggemanns Modell ließe sich die negative Entwicklung, der lange bestehenden Faktoren, vermehrt der Form der diffusen AZ zurechnen. In dieser Form hat das betroffene Individuum stets die Bestrebung des Ausgleichs inne. Senkungen des Anspruchsniveaus konnten in Faktoren wie beispielsweise den fehlgeschlagenen Bemühungen die Ignoranz der Fahrgäste zu entschärfen beobachtet werden. Die resultierende, identifizierte Resignation deckt sich mit den Sichtweisen Bruggemanns. Im Falle eines gleichbleibenden Anspruchsniveaus kann nach Bruggemann von der Entwicklung der fixierten und konstruktiven AUZ ausgegangen werden. Diesen Aussagen zur Entwicklung der AZ nach Bruggemann folgen Einzelbetrachtungen, die aus dem komplexen System herausgelöst Betrachtung finden. Dem folgend muss ein Fahrer keine AUZ aufzeigen, wenn sich sein Anspruchsniveau entsprechend des Beispiels verhält. In Anbetracht des Gesamtsystems und aller Bedürfnisse, samt deren Anspruchsverhalten, können Tendenzen jedoch Ableitung finden.

Die im Groben formulierten Möglichkeiten Adams, die ein Individuum zur Änderung seiner Situation zur Verfügung hat (Input senken oder Output erhöhen) scheinen den Busfahrern nicht möglich. Diskutiert wurden bereits die starren Strukturen und Vorgaben der Busfahrer, die eine Senkung des Inputs schwer zulassen. Denkbar wäre die Senkung ausschließlich über eine Reduktion zuvorkommender Haltung im Sinne der Serviceaufgabe. Dies könnte jedoch weiterführend verstärkend auf die schlechte Meinung der Gesellschaft einzahlen. Auch könnte die Ignoranz der Fahrgäste in Teilen eine solche Bestrebung nicht zulassen. Eine Steigerung des Outputs ist in den Händen der Arbeitgeber zu sehen. Die ausgesprochen schlechten ERI-Werte weisen auf Handlungsbedarf und die deutliche Ausprägung der Prämisse hin.

CLD-Gestaltung

Über das Verfahren der CLD-Gestaltung wurden alle erhobenen AZ-Faktoren von deutschen Busfahrern in Zusammenhang dargestellt. Ein Hypothesenmodell der spezifischen AZ des deutschen Busfahrers wurde erstellt und erweitert maßgeblich das Wissen um diese Berufsgruppe im Sinne der AZ-Forschung. Eine umfassende Erhebung wurde über die Sättigung der Experteninterviews (im Sinne der theoretischen Sättigung und Identifikation als Kernvariablen) angestrebt. Faktoren konnten als direkt und indirekt auf AZ wirkend erkannt und samt Ladung und Zusammenhängen im System eingebettet werden. Ein weitreichendes System-

verständnis der AZ im Berufsbild Busfahrer mit gebotem Zugang zur Maßnahmenentwicklung konnte gegeben werden. Aufgrund der Systemgröße wurde, zum Wohle der Übersichtlichkeit, von der Darstellung in einem einzigen CLD abgesehen. Durch die Aufteilung der Faktoren in das modifizierte STM konnten die CLD themenspezifisch in Dimensionen unterteilt und übersichtlich dargestellt werden. Mehrfachnennungen von Faktoren in den diversen Dimensionen kamen bewusst vor. Eine Reduktion auf eine einmalige Einordnung der Faktoren wäre nicht der Abbildung des tatsächlichen Ist-Zustandes des Systems nachgekommen und stünde der Komplexität des Systems entgegen. Über die CLD konnten weiterführend Konflikte aufgedeckt werden. Als prägnant ausgeprägt erkannte Konflikte wurden als GAPS bezeichnet. Dass diese Gaps maßgeblich auf die AZ einzahlen, kann aufgrund nachdrücklicher Diskussion und hohem Nennungsgrad in den Interviews angenommen werden. Die Gaps helfen Hauptthemen voneinander abzugrenzen und sie überdies hinauszustellen.

Gaps entstehen, wenn eine Thematik auffällig, nachdrücklich und häufig als Kernaussage zu identifizieren war und demnach eine Vorrangstellung einnimmt. Alle Bestandteile der CLDs (Faktoren, Zusammenhänge und Ladungen) können aus den qualitativen Analyseergebnissen nachvollzogen werden. Die CLD bilden somit eine bildhafte Widerspiegelung der Interviewergebnisse und helfen die komplexen Zusammenhänge nachvollziehbar aufzuzeigen. Jeder Faktor und jeder Zusammenhang stellt somit ein qualitativ erhobenes Ergebnis und eine Hypothese dar, die auf Grundlage von kollektiven Experteneinschätzungen identifiziert werden konnten. Dabei erheben die Modelle keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Zwar sind die Interviews bis zu einer theoretischen Sättigung absolviert worden, was somit auf eine vollständige Abbildung des (zum Erhebungszeitpunkt geltenden) „Ist-Zustandes“ des Systems schließen lässt, dennoch können Faktoren nicht benannt oder Zusammenhänge nicht offengelegt worden sein. Auch die Möglichkeit eines Systemwandels mit resultierenden Beschaffenheitsveränderungen der CLDs muss berücksichtigt werden. Auf Grundlage der historischen Daten wird von einem wenig agilen System ausgegangen. Bereits länger bestehende Faktoren wie auch eine gute Etablierung des Berufes unterstützen diese Annahme.

Im Nachfolgenden sollen die GAPS der CLD nähere Betrachtung finden.

Gaps der Rahmenbedingungen:

Gap 1 zeigt neben der Untrennbarkeit der Systemdimensionen durch Zusammenhänge von Faktoren diverser STM-Kategorien den Einfluss bedeutsamer Themen der Fahrer wie Zeit, Gehalt und privaten Ausgleich im Kontext des Effort-Reward-Verhältnisses. So zeigt Gap 1 den Missstand zwischen hohen zeitlichen und finanziellen Aufwendungen sowie hoher Verantwortung im Verhältnis zu der geringen Bezahlung auf. Dieses Missverhältnis wurde nicht in direktem Zusammenhang mit AZ identifiziert, sondern wirkte indirekt über ein Gefühl der unfairen Behandlung, das weiter über fünf Faktoren vermehrend gespeist wurde. Der geringe Verdienst, der in Gap 1 gegenüber den hohen Aufwendungen steht, zahlte dahingegen direkt negativ auf AZ ein. Die langen Zeiten im Arbeitskontext durch teils unbezahlte Standzeiten, stehen im direkten Zusammenhang mit dem als gering erfassten Verdienst (auch hier ist ein

klarer Zusammenhang zur Effort-Reward-Imbalance zu erkennen) und der Verschlechterung der Work-Life-Balance, die dann mit identifizierter Wichtigkeit des sozialen Lebens eine Diskrepanz in Form von **Gap 6** eingeht. Mitarbeitermangel scheint reduzierend auf die Stabilität der Dienstpläne zu wirken, was zu häufigeren Umplanungen aufgrund von Krankmeldungen führt. Dies könnte auf ein sich unterhaltendes Problem hinweisen, wenn sich Busfahrer aufgrund der schlechten Planbarkeit und zeitlichen Negativaspekten beruflich umorientieren.

Gap 2: Der gesellschaftliche Bedarf an Bussen ist zeitweise unterschiedlich. So lässt sich von einem Großteil der arbeitenden Bevölkerung und schulpflichtigen Kindern ein erhöhter Bedarf an Bussen in den Morgen- und Nachmittagszeiten ableiten. In der Mittagszeit müssen Busstrecken mit geringerer Frequenz bedient werden. Daraus ergibt sich die vielfach angemerkte Problematik unzusammenhängender Dienstpläne mit hohen Zeitumfängen ohne durchgehende Bezahlung. Weiterführend kommt es zu Minusstunden, trotz langer Arbeitszeiten, mit der Notwendigkeit neben den geplanten Diensten auch Vertretungen zu fahren.

Gap 3: Die Planbarkeit der Pausen folgt der Bedarfsprämisse aus Gap 2. Aus diesem Grund haben Fahrer teilweise schon kurz nach Arbeitsantritt oder erst kurz vor Beendigung des Dienstes eine Pause, welche zu dieser Zeit nicht benötigt wäre. Bei dringendem Pausenbedürfnis wiederum kann keine solche genommen werden.

Gap 4: Standzeiten können nicht immer an einem Betriebshof eingerichtet werden, so kommt es dazu, dass Busse teilweise auf ihren jeweiligen Strecken verharren und auf den nächsten Einsatz warten. Während solcher Standzeiten soll der Bus (unterschiedliche Regelungen zwischen Standorten seien angemerkt) wenn möglich nicht verlassen werden. Auch bieten manche Standsituationen kein Ziel, dass ein Verlassen des Busses sinnvoll erscheinen ließe. Insbesondere klimatische Bedingungen wie Hitze und Kälte werden ohne laufenden Motor (und damit funktionstüchtiger Klimatronic) als belastend erlebt. Dieser Umstand und die mangelhaften Aufenthaltsbedingungen bilden Gap 4. Es wurde kein direkter Zusammenhang, sondern eine indirekte Wirkung auf AZ über den Faktor „geringe Wertschätzung“ ermittelt. Neben den Kernvariablen äußerten einzelne Busfahrer die Nutzung der Standzeiten zu intrinsischen Fortbildungsbemühungen. Die Standzeiten mit dem großen Bedürfnis nach Selbstverwirklichung zu koppeln oder ihnen zumindest einen sinnstiftenden Charakter zu verleihen (Übertragung der Disposition in Eigenverwaltung wäre denkbar) könnte eine Möglichkeit sein, die Pläne zu verdichten, Minusstundenentwicklung zu reduzieren und das Verhältnis zwischen Effort und Reward zu begradigen.

Gap 5: Eigene Entscheidungsspielräume finden (wie bereits eingehender diskutiert) im Beruf des Busfahrers wenig Ausübungsmöglichkeiten. Neben diesem Fakt besteht nur ein sehr geringes Angebot an Weiterqualifizierungen bzw. Fortbildungen und Umschulungen in Richtung der Disposition. Dem entgegen steht das eindeutige Bedürfnis nach Selbstverwirklichung und Weiterentwicklung.

Gap 7: Bei Ersuchen von schneller Hilfe stehen der zentralisierten Disposition lange Organisationsstrukturen im Wege. Fehlende Ortskenntnisse, unübersichtliche Zuständigkeiten und schlechte Erreichbarkeit erschweren die Kontaktaufnahme. Der Prozess der Zentralisation war zu Zeiten der qualitativen Erhebung gerade abgeschlossen. Der zeitlich noch sehr präsente Wechsel von betriebshofnaher Disposition (persönlicher Kontakt war die Regel, zuständige Kollegen waren bekannt) hin zu einer Zentrale könnte das hohe Maß an Aufmerksamkeit und die Bildung als Gap begründen und muss bei der Systembetrachtung Einbezug finden.

Neben den Gaps der Rahmenbedingungen konnten die Wirkketten auf bislang nicht ersichtliche Zusammenhänge hinweisen. So scheint das hohe Aufkommen der geteilten Dienste und langer Zeiten im Arbeitskontext von einem zeitlich einseitigen Bedarf der Gesellschaft und einem Mangel an Strecken durch die Ausschreibungssituation her zu rühren. Zu vermuten ist, dass mehr Strecken zu einer besseren Planbarkeit der Zeiten und Dienstpläne führen könnten. Eine Entzerrung der gesellschaftlichen Zeitbedarfe durch beispielsweise gestaffelte Schulstarts könnte positiv auf die Dienstpläne einwirken. Auch scheinen erfahrene Fahrer mehr überlastet als Berufseinsteiger, da sie über eine breitere Streckenkenntnis verfügen und somit öfter als Vertreter fungieren müssen. Berufsstarter weisen wiederum ein höheres Maß an Minusstunden auf, da sie diese aufgrund der geringeren Streckenkenntnisse nicht ausreichend ausgleichen können. Zudem scheint der bestehende Mitarbeitermangel im Zusammenhang mit der Dienstplanbarkeit zu stehen.

Gaps des externen Systems:

Gap 1: Neben der direkten Wirkung von negativem Fahrgastverhalten auf die AZ, konnte ein indirekter Zusammenhang über Gap1 identifiziert werden. Gap1 weist auf den Konflikt zwischen regelwidrigem Fahrgastverhalten und den dagegenstehenden, nicht existenten, Handlungsmöglichkeiten hin.

Gap 2: Die als Verbesserungsmaßnahmen kommunizierten Neuerungen der häufig wechselnden Führungskräfte des oberen Managements werden gegensätzlich zu den Bedürfnissen der Fahrer erlebt. Abgeleitet wird eine Ignoranzhaltung der Führung in Form von Uninformiertheit über Bedürfnisse und Strukturen. Wie bereits diskutiert, könnte das hohe Maß an unterschiedlichen organisationalen Regelungen einer übergreifenden Handlung entgegenstehen. Individuelle Lösungen je Standort oder eine Angleichung von Strukturen und Regeln der Standorte wäre als hilfreich einzuschätzen. Festgehalten kann werden, dass (identifiziert über retrospektive Daten) kontinuierlich enttäuschte Verbesserungsaussichten der Unternehmensführung zu Resignation führten.

Gap 3: Zeigt den Missstand zwischen dem Bedürfnis nach Zusammenfindung während Standzeiten und dem Versammlungsverbot während Standzeiten auf. In Betrachtung der retrospektiven Daten wurde von einem verringerten Zusammengehörigkeitsgefühl berichtet. Es ist

anzunehmen, dass neben nicht identifizierten Faktoren auch die hohe Fluktuation in das Missempfinden der Zugehörigkeit einzahl.

Gap 4: Der vierte Gap mündet in das Gefühl der mangelnden Wertschätzung und ist maßgeblich aus dem Verhalten des Vorgesetzten beeinflusst. Es handelt sich um eine indirekte Wirkung auf AZ. Während Führungskräfte Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssituation der Fahrer vorantreiben, schätzen die Fahrer diese als nicht wirkungsvoll oder im schlimmsten Fall sogar als verschlechternd ein. Der Wunsch in solche Prozesse als Experte einbezogen zu werden, wird nicht erfüllt oder wird durch fehlendes Feedback (wie bereits diskutiert) verhindert. Der fehlende Einbezug der Angestellten in Entscheidungen wird durch fehlenden Rückhalt und fehlende Unterstützung ergänzt. Die Interviewergebnisse lassen die Vermutung zu, dass der mangelnde Rückhalt von Seiten der Vorgesetzten in Situationen der Fahrgastkonflikte und Beschwerden derselben in Zusammenhang stehen könnten. Allgemein scheinen die direkten Teamführer eher positiven Einfluss und Rückhalt zu üben, wohingegen dem oberen Führungspersonal eher Kritik entgegengebracht wird.

Gap 5: Insbesondere Berufseinsteiger beklagen die hohen Kosten, die der Führerscheinerwerb mit sich bringt. Die Förderung oder Übernahme des Führerscheins wird zumeist nicht von den Standorten übernommen. Neben den direkt betroffenen Berufsanwärtern kritisieren auch Busfahrer in Teilen diesen Umstand aus Sorge, dass junge Busfahrer ausbleiben und der Mitarbeitermangel weiter voranschreitet. Der Einfluss der reduzierten Belegschaft auf die Dienstplanung könnte in diese Sorge Einfluss nehmen. Ein Zusammenhang zu einem verringerten Maß an Neuzugängen wird in direktem Zusammenhang mit dem Ausfall der Wehrpflicht gesehen, in der ein Führerscheinerwerb oft kostenfrei möglich war.

Gap 6: Der große Berufsstolz der Fahrer trifft auf eine empfundene Geringschätzung der Gesellschaft. Auf Grundlage eingehender Thematisierung dieses Konfliktes in allen Interviewgruppen kann von einer sehr markanten Ausprägung ausgegangen werden. Fahrer scheinen sich unverdient degradiert und als minderwertig eingeschätzt zu sehen, was sich in negativen Gefühlen auszudrücken scheint. Der Beruf ist komplett auf die pünktliche und sichere Beförderung von Menschen ausgelegt und nimmt Systemrelevanz für sich in Anspruch, was aus Fahrersicht nicht anerkannt wird. Der losgelöste Arbeitsplatz der Fahrer von Kollegen und Vorgesetzten könnte die Wichtigkeit der Gesellschaftsreaktion in den Vordergrund rücken. Die nicht am Arbeitsalltag beteiligten Individuen (Vorgesetzte, Kollegen) können keine positive Verstärkung über den Arbeitstag geben. Ausschließlich Fahrgäste wären hierzu (über Lob, Freundlichkeit, etc.) in der Lage. Durch die Zentralisation der Disposition entfällt zudem eine Quelle für Anerkennung in der Möglichkeit dem bekannten Kollegen der Disposition gegenüber Hilfsbereitschaft zu zeigen. Auch der Umstand, dass von Fahrerseite auf diesen „Hilfskredit“ zurückgegriffen werden könnte, entfällt bei unbekanntem Kollegen der Zentrale und lässt erbrachte Hilfeleistung ins Leere laufen. Ein Rewardteil (aus Anerkennung wie Lob oder freie Tage, wenn diese benötigt werden) ist dem gegenüber nicht mehr zu erwarten.

Gaps des technischen Systems:

Die Faktoren des technischen Systems sind überwiegend indirekt wirkende Faktoren. Viele Zusammenhänge sind in ihnen begründet. Maßgebliche Beeinflussungen von weiterlaufenden Zusammenhängen oder auf einzelne, direkt auf AZ wirkende Faktoren sind auszumachen. Es wurden zwei Gaps identifiziert, die direkten Einfluss auf AZ nehmen.

Gap 1: Der Bus stellt einen der Hauptfaktoren zur Berufswahl dar. Dabei scheint die Ausstattung, Beschaffenheit, Größe und Intaktheit des Fahrzeugs im Zusammenhang mit dem Wertigkeitsgefühl des Fahrers einherzugehen. Einen defekten Bus zu fahren, der nicht gewartet wird, scheint sich in diesem Zuge demnach direkt auf das Gefühl der Wertschätzung auszuwirken. Auch die Sauberkeit des Busses wird direkt mit der eigenen Person in Verbindung gebracht. Einen eigenen Bus zu fahren, der persönlich auf einen einzelnen, oder eine spezifische, kleine Gruppe von Fahrern zuzuordnen ist, scheint ein übergreifendes Verlangen der Fahrer darzustellen (dies wurde bereits tiefer gehend diskutiert). Auch könnte das Bestreben hier mit einzahlen, seinen Arbeitsplatz entsprechend den eigenen Wünschen anzupassen. Die Fahrerkabine mit Getränkehaltern oder anderen persönlichen Gütern auszustatten könnte im Kontext der Selbstverwirklichung betrachtet werden. Diese Wünsche scheinen zu bestehen, jedoch meist nicht umsetzbar zu sein.

Gap 2: Neben dem Bus gibt es Fahrten, Strecken und Zeiten, die favorisiert werden. Planerisch wird es nicht umgesetzt, den Fahrern immer bestimmte Strecken, Dienstzeiten und Fahrzeuge zuzuordnen. Über die Möglichkeit kann keine Aussage getroffen werden.

Gaps des Internen Systems:

Im internen System konnten vier Gaps identifiziert werden, deren Thematiken bereits in anderen Gaps diskutiert und näher veranschaulicht wurden. Daher wird im Folgenden nur zusammenfassend auf diese Punkte eingegangen.

Gap 1: Im hier aufgezeigten ersten Gap sind die Faktoren zusammengetragen aus denen sich als Kernaspekt Resignation ableiten ließ. Hier wird der Konflikt zwischen dem hohen selbstdefinierten Wert der Arbeit, Pflichtbewusstsein, dem Berufsstolz wie auch dem hohen Maß an Verantwortung gegen ein Gefühl der Missachtung, den ungünstigen Arbeitszeiten, sowie der geringen Entlohnung verbildlicht.

Gap 2: Der Beruf des Busfahrers zeichnet sich durch eine klare Aufgabenstruktur aus. Sichere und pünktliche Beförderung. Diese Arbeit ist klar definiert und bedarf keiner entwickelnden, gestaltenden Prozesse. Dennoch scheint ein Bedürfnis der Entwicklung zu bestehen. Dieses scheint recht global anzumuten und in allgemeinen Bedürfnisausprägungen wie „Fortkommen im Beruf“ und die „Entwicklung eigener Fähigkeiten“ (mit Berufsbezug) zu betreffen. Hierzu lässt, wie bereits tiefer gehend diskutiert, die Berufsausprägung keinen Raum. Dabei ist nicht zu vernachlässigen, dass die Ausprägung der Arbeit als wertvoll und gut betrachtet

wird. Weiteren Einfluss in Gap 2 zeigt der Bedarf hinsichtlich Mitbestimmung (diese kann weder in den Dienstplänen mit ihren Zeiten und Strecken noch in der Wahl des Busses ausgelebt werden). Für übergreifende (laut Fahrer meist unpassende) Anpassungsmaßnahmen auf Unternehmensebene wird das Knowhow der Fahrer nicht mit einbezogen. Entscheidungsspielräume lassen sich vor allem im Kontext der Fahrgäste diskutieren. Auf Fehlverhalten der Fahrgäste und Ignoranz der Fahrerweisung hat dieser kaum Möglichkeiten Regeln im Bus durchzusetzen. Von Konflikten dieser Art konnten alle Fahrer berichten. Auch von der Prämisse des Zeitverzugs durch Diskussion, Einbezug Dritter zu Hilfeersuchen und Resignation nach mehrfachen oder Ö Situationen des Scheiterns. Auch die bewusste Entscheidung zum Wohl der pünktlichen Fahraufgabe Störfaktoren zu ignorieren wurde erhoben. Im Hinblick auf die Ergebnisse kann davon ausgegangen werden, dass Fahrer im ländlichen Raum weniger Widersetzungen der Fahrerweisungen zu verzeichnen haben. In Anlehnung dessen ist es denkbar, dass ein besseres Image der Fahrer in der Gesellschaft, sowie eine größere Präsenz in der gesellschaftlichen Wahrnehmung, zu einem verträglicheren Verhalten problembehäfteter Fahrgäste führen könnten. Auch ein größeres Maß an Zivilcourage zu Gunsten des Fahrers könnte als Reaktion zu vermuten sein.

Gap 3: Dieser Gap ist noch einmal herauszustellen. Die Aufgabe eines Busfahrers ist, wie bereits klar umrissen, das sichere und pünktliche Befördern von Personen von A nach B. Über diese Aufgabe findet die maßgebliche Definition des Berufes statt. Die Leistung eines Fahrers lässt sich demnach maßgeblich über diese beiden Kernaspekte bewerten. Größter Einfluss in die Negativität des Gaps ist in dem Umstand zu vermuten, dass die Fahrer unverschuldet die Anforderung nicht erfüllen können, wenn die Dienstpläne zeitliche Aspekte zu eng bemessen. Wie bereits diskutiert schätzt vorrangig der Fahrgast die Leistung des Fahrers ein. Der Konflikt gute Leistung trotz Bemühen nicht erbringen zu können, kann in gesundheitlichen Zusammenhang gebracht werden (Binnewies & Sonnentag, 2006). Der konkret aus Gap 3 resultierende Stress wird in klarem Zusammenhang mit AZ gesehen. Auch die gesundheitlichen Auswirkungen wurden in direktem Zusammenhang identifiziert.

Über die Verspätungen stehen Gap 3 und **Gap 4** in Verbindung. Auf Gap 4 zahlen Fahrgastbeschwerden betreffs der Verspätungen negativ ein. Das Fahrgastverhalten steht in Zusammenhang mit geringen Handlungsmöglichkeiten des Fahrers. Fehlende Entzugsmöglichkeiten des Fahrers gegenüber Konflikten werden in Gap 4 in die Betrachtung aufgenommen und stellen so diesen Gap noch einmal heraus. Insbesondere bei Abend- und Nachtfahrten oder bei Beförderung einzelner (hier als zwielichtig umschriebenen) Passagiere entsteht ein Gefühl der Angst. Konzentration auf der Straße und vermeintliche Gefahr im Rücken, (eventuell in Dunkelheit) scheint hierbei eine besonders ungünstige Kombination darzustellen.

Die Angst vor Jobverlust in der Probezeit wurde als Faktor identifiziert. Im Vergleich zu anderen Berufen ist eine Zweijahresbefristung jedoch nicht als ungewöhnlich einzuschätzen.

6.1.2 Quantitative Ergebnisdiskussion

Zugänge der AZ-Messung bietet, neben bereits bestehenden evaluierten Erhebungstools (bsp.: Kunin-Skala nach Kunin, 1995; COPSOQ etc.), Faktorenerforschung im Arbeitskontext (Fischer & Lück, 1972; Neuberger, 1976; Neuberger, 1977; Michaelis, 2008). Obgleich die Erhebung von AZ mit facettenreichen Fragebögen als reliabel eingeschätzt werden kann (Wanous et al., 1997), wird die Erhebung der Zufriedenheit über ausschließlich ein Tool, als zu eindimensional und wenig aussagekräftig abgelehnt. Die Erfassung der AZ über mehrere Tools erbringt deutlich höhere Reliabilitätswerte und generiert eine weiter gefasste Sicht der Zusammenhänge. Diese bleibt trotz Verwendung mehrerer Tools jedoch auf allgemeiner Ebene und ist in der Wiedergabe von Zusammenhängen und Ursprüngen unbrauchbar. Die Ergebnisse von AZ-Erhebungen einzelner Fragen sollten ausschließlich in Verbindung weiterer Ergebnisse interpretiert werden und aufgrund geringer Güte nicht allein zu Aussagezwecken herangezogen werden. Ergebnisse der allgemeinen AZ können nicht ohne Betrachtung von Arbeitskontext und Arbeitssituation auf einen spezifischen Arbeitskontext Anwendung finden (Kirchler & Hölzl, 2011). Beobachtbar ist, dass viele Forschungen in diesem Bereich den sozialen -, sowie den Arbeitskontext selten mit in die Erhebung der AZ einfließen lassen (vgl. Humphrey et al., 2007). Dabei ist der Einfluss des sozialen Hintergrundes und dem der Arbeitswelt nicht bestritten (vgl. Parker et al., 2011). Die Wichtigkeit des Einbezugs von Kontext und Person (Smith et al., 1969), insbesondere zur Maßnahmenableitung (Wiese & Stertz, 2019), wird allgemein hervorgehoben.

Die Vernetzung der in dieser Arbeit identifizierten Faktoren zeigen Zusammenhänge, die über einfachere Erhebungstools nicht aufgedeckt worden wären. Humphrey et al. (2007) gehen in ihrer Übersichtsarbeit noch weiter und thematisieren die Wichtigkeit persönlichkeitsbezogener Werte. Die folgenden quantitativen Tools in Form von Fragebogenerhebungen bedienen die hier voran gestellten Kritikpunkte und erfassen personenbezogene oder auf die Gruppe übertragbare Aspekte. Über dieses Mixed-Methods-Design kann von einer großflächigen Aufarbeitung der spezifischen AZ der Berufsgruppe Busfahrer ausgegangen werden.

Kirchler und Hölzl (2011) weisen auf folgende Probleme bei Fragebogenerhebungen hin (nach Kirchler & Hölzl, 2011, S. 102):

- Selektion von bestimmten Aspekten der AZ,
- Subjektivität der Realität,
- Subjektive Strukturen,
- Soziale Erwünschtheit,
- Verfügbarkeitsheuristik,
- Rekonstruktion und Rationalisierung,
- Stimmung und Bewertung.

Im qualitativen wie im quantitativen Bereich kann es durch die oben genannten Punkte zu Verzerrungen (Bias) der Objektivität kommen. Die Fragebögen waren durch die große Anzahl der Tools möglichst breit aufgestellt und erschlossen multidimensionale Zugänge der Thematik. Der Subjektivität, der individuell wahrgenommenen Realität und Strukturen wurde mit einer großen Probandenanzahl begegnet. Der Einfluss der sozialen Erwünschtheit wird durch die Anonymität der Fragebogenerhebungen weniger hoch eingeschätzt als in den Interviews. Auf Verfügbarkeitsheuristik wurde mit der Wahl verschiedener Standorte als Quellen der Probanden reagiert. Auf Rationalisierung und Stimmung der Probanden konnte kein Einfluss genommen werden.

Aus Forschungen zur AZ konnten bereits Faktoren der Arbeitskontexte (Gehalt, Führung, Unternehmenspolitik, Kollegium, Vorgesetzte, Tätigkeit, Weiterbildungsmöglichkeit, Bezahlung und Arbeitsplatzsicherheit) (vgl. Neuberger & Allerbeck, 1978), sowie Faktoren der Person (Resilienz, Motivation) (Neuberger, 1984; 1985b) hinsichtlich AZ abgeleitet werden. Die aus vorangehenden Arbeiten zu AZ identifizierten Faktoren finden sich zum großen Teil in dieser Arbeit wieder.

Effort-Reward-Imbalance-Scale (ERI)

Über die ERI wurde das Verhältnis zwischen Beanspruchung und Belohnung im Arbeitskontext ermittelt, wobei sich Belohnung durch angemessenes Gehalt, aber auch über Immaterielles wie Wertschätzung, Anerkennung und Einbezug ausdrückt. Nach Siegrist et al. (2009) ist eine ausgeglichene ERI eine Voraussetzung für AZ und Gesundheit im Arbeitskontext. Ein Wert von über 1 steht im direkten Zusammenhang mit gesundheitlichen Auswirkungen. Insgesamt wurde eine ER-Ratio von insgesamt 1,32 analysiert, wobei 32,3% der Fahrer ein gutes Verhältnis zwischen Effort und Reward aufzeigen. Dahingegen weisen 68% der Fahrer Werte über eins auf. Somit weist eine ausgesprochen große Gruppe der involvierten Fahrer eine Gratifikationskrise auf. Bei einer solch deutlichen Verteilung könnte man von einer Berufsgratifikationskrise sprechen, mit verbundenen Auswirkungen auf das Gesamtunternehmen. Insbesondere einem Unternehmen, dessen „Produkt“ auf der Leistung der Mitarbeiter beruht könnte diese Art der Ausprägung Probleme bereiten. Die hohe Krankheitsrate, die mitunter zur Auswahl dieser Berufsgruppe führte, könnten von diesem Ungleichgewicht beeinflusst sein. Über 50% der Busfahrer zeigen einen Wert größer als 1,17; 25% einen Wert größer als 1,62; 20% liegen höher als 1,75 und 5% der Busfahrer weisen eine ER-Ratio von größer als 2,4 auf. Dies entspricht ausgesprochen starken Ausprägungen der Imbalance.

Das ermittelte Overcommitment von 15,2 weist auf ein übersteigertes Engagement im Arbeitskontext hin. Das erhöhte Maß an Krankheitstagen könnte hier Ableitung finden. Gründe könnten sekundär längere Krankheitszeiten nach Ignoranz von Erholungsbedürfnissen, aber auch aufgrund altruistischer Beweggründe, Kollegen durch eigene Krankheit nicht zu belasten, darstellen. Zudem kann das hohe Maß des Overcommitment mit den qualitativen Analysen und dem Persönlichkeitsprofil zusammengebracht werden, was sich durch eine deutliche Ausprägung der Gewissenhaftigkeit und Zuverlässigkeit auszeichnet. Kürzung eigener Pausen

zur Vermeidung von Verspätungen und das Bestreben den Kollegen keine Last darzustellen können als Beispiele der qualitativen Ergebnisse dienen. Kurzfristig kann eine überdurchschnittliche Einsatzleistung als geschäftsdienlich angesehen werden, scheint langfristig jedoch zu einer erhöhten Wahrscheinlichkeit für Ausfallzeiten zu führen.

Das in der ERI schwach ausgeprägte berufliche Fortkommen (job promotion) wird in der qualitativen Analyse bestätigt und wurde aufgrund hoher Prägnanz als Gap identifiziert. Dieser Faktor wurde ebenfalls als Bedürfnis in Maslows Bedürfnishierarchie als Selbstverwirklichung eingeordnet. Die Wertschätzung die in den Interviews als zu gering beurteilt wurde, zeigte in der ERI-Auswertung eher neutrale Werte. Überraschend scheint, dass die Arbeitsplatzsicherheit in der quantitativen Erhebung als gut beurteilt wurde. Dies steht im Kontrast zu den qualitativen Ergebnissen. Den Grund dafür könnten (wie bereits diskutiert) die unterschiedlichen Ausschreibungssituationen der Standorte darstellen. Verlorene Bewerbungen der immer wiederkehrenden Streckenausschreibungen führen zudem zu Streckenverlusten mit Umverteilung oder Kündigung der angestellten Fahrer. Nachvollziehbar erscheint, dass Fahrer eines Standortes mit zeitlich näher liegender Ausschreibung eher von Unsicherheit betroffen sind als solche, deren Strecken erst gewonnen wurden und somit Sicherheit für einen längeren Zeitraum besteht. Dem folgend ist es denkbar, dass die interviewten Fahrer in Streckenbereichen tätig waren, die näher an einem solchen Ereignis lagen als solche, die den Fragebogen beantworteten.

Eine separate Betrachtung der Altersgruppe zwischen 30 und 40 Jahren brachte keine abweichenden Ergebnisse im Vergleich zum restlichen Probandenpool. Ein altersabhängiger Einfluss auf die ERI, wie er durch besondere Lebenssituationen in diesem Alter unter Umständen zu vermuten gewesen wäre, kann demnach nicht bestätigt werden. Der Vergleich zwischen Mann und Frau wurde in diesem Berufsbild aufgrund der sehr geringen Anzahl weiblicher Angestellte nicht vorgenommen.

BFI 10

Auffällig erscheint das ausgesprochen homogene Antwortverhalten und die deutliche Konsistenz der Ergebnisse des BFI-10, was eine Übertragbarkeit der Persönlichkeit auf das gesamte Berufsbild in besonderem Maße zulässt. Das hohe Maß an Gewissenhaftigkeit spiegelt sich in den qualitativen Analysen wider und scheint im Hinblick auf die CLD in Zusammenhang mit Stressfaktoren zu stehen. Die als unauffällig geltenden Neurotizismuswerte und niedrigen Extraversionenwerte könnten mit konfliktvermeidendem Verhalten in Zusammenhang gebracht werden. Ein Scheitern im Aufbegehren gegen Missstände könnte, diesem Gedanken folgend, eher zu resignativem Verhalten führen als zu einer Umverteilung der Bestrebung. Dieser Persönlichkeitszug wird ebenfalls in der qualitativen Analyse gefunden.

Persönlichkeitsausprägungen scheinen mit Dimensionen des persönlichen und sozialen Lebens zu korrelieren. So scheinen Menschen mit tendenziell höherem Maße an emotionaler Stabilität, Extraversion und Gewissenhaftigkeit eher zu AZ zu neigen (Judge, Heller & Mount,

2002). Dies kann mit den Ergebnissen des FEATs zusammengebracht werden. Hierbei sei angemerkt, dass ein Persönlichkeitszug nicht zwingend mit der momentanen AZ übereinstimmen muss. Vielmehr könnte der Umstand eher zur Zufriedenheit zu neigen die auf AUZ hinweisenden Outcomes erschweren.

Aus den Interviews heraus wurden die Persönlichkeitsselbsteinschätzungen der Fahrer analysiert. Sie sollen als weitere Diskussions- und Vergleichsmöglichkeiten der bereits vorgestellten Daten des BFI10 dienen. Zudem ermöglicht die Darstellung die Erkenntnisse der Persönlichkeitsausprägungen in Zusammenhängen zu betrachten. Im Bezug zu den qualitativ analysierten Negativfaktoren des Busfahrerberufes scheinen Konflikte erkennbar (siehe Abbildung 22). Sie werden im CLD-Modell ebenfalls in Zusammenhänge gesetzt und verbildlicht dargestellt. Im Falle der Konfliktvermeidung wurde kein Zusammenhang zu AZ identifiziert. Auf die Gaps wird im Folgenden eingegangen.

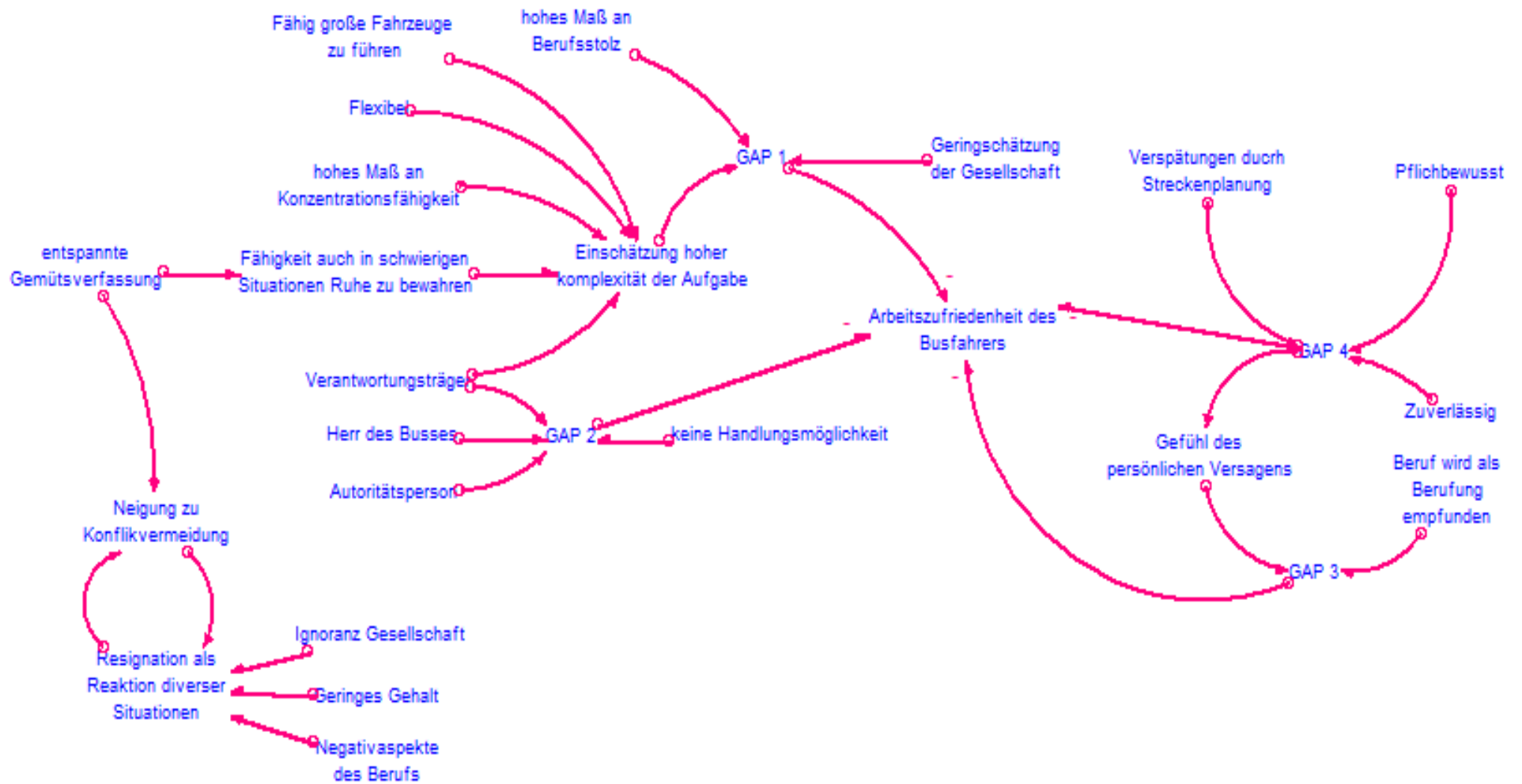


Abbildung 22: Persönlichkeitsstrukturen in Bezug auf die Arbeitszufriedenheit von Busfahrern

Wie bereits in Kapitel 3.4.1 beschrieben, sind Persönlichkeitsstrukturen keiner schnellen und flexiblen Veränderung unterlegen. Somit kann davon ausgegangen werden, dass Faktoren, die mit kollektiv für diese Berufsgruppe geltenden Persönlichkeitsprofilen in negativem Zusammenhang stehen, auch zukünftig Konfliktpotential beinhalten. Eine Reduktion der Negativaspekte, die mit Persönlichkeitsstrukturen in Konflikt stehen, wäre in besonderem Maße als sinnvoll einzuschätzen.

Über die identifizierten Persönlichkeitsmerkmale konnten insgesamt 4 Gaps dargestellt werden (siehe Abbildung 22).

1. Gap 1:
 - a. Ignoranz der Gesellschaft, Geringes Gehalt und andere Negativaspekte des Berufes scheinen zu resigniertem Verhalten in diversen Situationen (Fahrgäste ignorieren den Fahrer; Fahrgäste betreten den Bus mit Speisen, Forderungen zu Mängeln werden von Arbeitgeberseite ignoriert...) zu führen. Diese Verhaltensweise scheint aus einem eher entspannten, konfliktvermeidenden Wesenszug herzurühren. Positiv wirkt sich diese entspannte Gemütsverfassung in schwierigen Situationen aus, in denen es Ruhe zu bewahren gilt.
 - b. Die Einschätzung hoher Anforderung der Aufgabe des Busfahrers als Verantwortungsträger mit Stolz auf eine wichtige Aufgabe, steht im Kontrast mit der Perspektive der Gesellschaft.
2. Gap 2: Fahrer begreifen sich als Verantwortungsträger und Autoritätsperson im Bus. Dies steht im Konflikt mit fehlenden Handlungsmöglichkeiten Regeln durchzusetzen.
3. Gap 3: Der Beruf wird als Berufung verstanden. Verspätungen werden als persönliches Versagen interpretiert.
4. Gap 4: Fahrer sind pflichtbewusst und zuverlässig. Gap 4 bildet den Konflikt zu der oft zu eng getakteten Streckenplanung und mündet schließlich in Gap 3.

Die Ergebnisse des BFI10 lassen sich in Einklang mit denen der qualitativen Analyse stellen. Über die Konsistenz des Antwortverhaltens mit Bestätigung der qualitativen Datenlage kann die Hypothese gestellt werden, dass ein ausgeprägtes Rollenbild und Rollenverständnis der Fahrer bestehen. Das konfliktvermeidende Wesen (Gap 1) unterstützt die Ergebnisse des BFI10 in Form der unauffällig geltenden Neurotizismuswerte und niedrigen Extraversionswerte. Zuverlässigkeit und auch die Rolle als Verantwortungsträger lassen sich den hohen Werten der Gewissenhaftigkeit zuordnen.

RS11

Trotz großer Streuung im RS11 lassen sich die meisten Probanden, mit als hoch interpretierbaren Daten, im Bereich >64 einordnen, was auf eine hohe Selbsteinschätzung hinsichtlich der eigenen Widerstandsfähigkeit (gegenüber psychischen wie physischen Erkrankungen) schließen lässt. Ein von diversen Autoren (Nakaya et al., 2006; Asendorpf & Neyer, 2012) postulierter Zusammenhang zwischen diesem Ergebnis und eher niedrigen Neurotizismuswerten des BFI10 ist zutreffend. Zudem bringt Becker (2015) hohe Resilienzwerte unter anderem mit

einer ausgeprägten Persönlichkeit hinsichtlich Gewissenhaftigkeit in Bezug, was ebenfalls bestätigt werden kann. Nach Drath (2016) besteht ein Zusammenhang zwischen der Resilienz sowie Vulnerabilität. Ein genereller Zusammenhang zwischen Resilienz und Gesundheit ist dabei bereits konsensuell und kann überdies in den SGM als starker Zusammenhang bestätigt werden. Das trotz dieser guten Werte eine erhebliche Krankheitsquote in diesem Berufsbild vorherrscht, lässt erhobene Negativergebnisse um so bedeutsamer erscheinen. Insbesondere, wenn das „Produkt“ eines Unternehmens auf Mitarbeitern und deren Leistung beruht, scheint der Übertrag einer Resilienz erhebung der Belegschaft auf das Unternehmen sinnvoll und vertretbar zu sein. Demzufolge kann das System als resilient eingeschätzt werden. Auch dieses Ergebnis sollte hinsichtlich der hohen Krankheitsrate kritisch betrachtet werden. Weist es doch auch auf die Schwere und Menge der negativ behafteten Faktoren und Ergebnisse hin.

Neben dem Großteil der resilienten Belegschaft besteht ein kleiner Probandenanteil mit teils geringsten Werten. Einige Probanden weisen massive Einschränkungen im Bereich der Resilienz auf. Damit einher geht ein deutlich höheres Risiko für Erkrankung dieses Personenkreises. Resilienz mit ihren Schutzfaktoren ist generell trainierbar (Masten, 2001). In Betrachtung interner (Selbstwirksamkeitserwartung, Genetik, Einstellungen und subjektive Erwartungen etc.) und externer (Verfügbarkeit sozialer Unterstützung und Materielles etc.) Faktoren kann diese trainiert oder verbessert werden, um auf die individuelle Resilienz positiven Einfluss zu nehmen (Reivich & Shatté, 2002; Southwick & Charney, 2012).

FEAT

Die Entwicklung des Kurzfragebogens „FEAT“ zur Erhebung der AZ-Typen stellt eine Weiterentwicklung des Züricher Modells von Bruggemann bzw. der Erweiterung Büssing et al. dar. Aus den Kernvariablen „Soll-Ist-Wert-Vergleich“, „Kontrollwahrnehmung“, „Anspruchsniveauregulation“ und „Problemlösungsversuche“ können über den FEAT 36 mögliche AZ-Typen abgeleitet werden. Der so identifizierte Typus einer Person lässt keine Aussage über das momentane Befinden der AZ zu. Der Typus ist zur Struktur der Persönlichkeit zuzuordnen und obliegt keiner schnellen Veränderlichkeit. Das hohe Maß an positiv gearteten AZ-Typen erscheint im Kontrast zur großen Menge der als negativ erachteten Faktoren, der hohen Fluktuation sowie dem hohen Krankenstand und schlechten ERI-Ergebnissen überraschend. Hier stellt die zu Zufriedenheit neigende Persönlichkeit der Fahrer die eher negativen AZ-Ausprägungen in ihrer Prägnanz noch deutlicher heraus.

Im Gegensatz zum erweiterten Züricher Modell nach Büssing et al. (2006), arbeiteten Ferreira et al. deutlich mehr Ausprägungen ein. Neutrale Haltungen sowie eine größere Durchmischung von positiven und negativen Aspekten schufen höher differenzierte AZ-Typen. Im Soll-Ist-Wert-Vergleich wählten 74.8% aller Busfahrer eine neutrale Stellung. 23.67% schätzten ihn positiv und nur 1.5% negativ ein. In allen weiterführenden Persönlichkeitsmerkmalen sieht man deutliche Tendenzen zum Positiven. So wird die wahrgenommene Kontrollierbarkeit über alle Typen hinweg mit 79.38% als gegeben eingeordnet. Trotz der, durch die Inter-

viewergebnisse identifizierten Unsicherheits- und Hilflosigkeitsgefühle hinsichtlich mangelnder Handlungsbefugnisse gegenüber widerstrebenden Fahrgästen, scheinen die klaren Vorgaben (Strecken, Aufgaben etc.) das Maß der Kontrollierbarkeit zu erhöhen. Gleichzeitig besteht die Annahme, dass sie im Widerspruch zu kreativen Freiräumen und Entwicklungsmöglichkeiten stehen. Im nächsten Persönlichkeitsmerkmal zeigt sich, dass die Fahrer hälftig zur Erhöhung des Anspruchsniveaus (48,86%) oder zur Stagnation desselben (47,32%) neigen. Wie aus den Interviewergebnissen heraus identifiziert, reagiert nur ein sehr kleiner Teil (3,82%) der Fahrer mit einer Senkung des Anspruchsniveaus bei nicht Erfüllung der Bedürfnisse. Die Bedürfnisse bleiben daher bestehen oder werden weiter in der Intensität aufgebaut. Betrachtet man in diesem Kontext Bruggemanns Modell, bleibt bei andauernder Nichtbefriedigung der Bedürfnisse nur der Transfer auf ein anderes Bedürfnis oder die Senkung der eigenen Leistung. Diese Möglichkeit scheint den Busfahrern durch das hohe Maß der Vorgaben und festen Strukturen (Strecken, Zeiten, etc.) nur begrenzt zur Verfügung zu stehen. Ausschließlich im Servicebereich und Kundenkontakt könnten Busfahrer den eigenen Einsatz reduzieren. Da die Schnittstelle zwischen Fahrer und Fahrgast ohnehin für Negativfaktoren in Form der Ignoranz und oft erlebter Handlungsunfähigkeit bei Konflikten behaftet ist, scheint eine Reduktion von Einsatz in diesem Bereich obsolet. Den Fokus also auf ein anderes Bedürfnis zu richten, wäre dem zu folge nur zielführend, wenn eine Verbesserung bzw. eine Befriedigung in diesem Bedürfnis zu erwarten wäre. Die retrospektiven Daten zeigen jedoch, dass Faktoren schon seit langer Zeit bestehen. Hinsichtlich Maslows Theorie könnte davon ausgegangen werden, dass die physiologischen Bedürfnisse wie Sanitärzugang am deutlichsten ausgeprägt und somit dringlichste Bedürfnisbefriedigung verlangen. Ein Transfer auf ein anderes höher angesiedeltes Bedürfnis wäre laut Maslow nicht möglich. Folgt man den Ausführungen Alderfers in seiner ERG, so wäre der Transfer durchaus denkbar.

Das Maß der Problemlöseversuche lässt Rückschlüsse auf Resignation zu, die aus den qualitativen Ergebnissen heraus ebenfalls identifiziert wurden. Sieben Typen zeigen in diesem Aspekt nicht vorhandene Problemlöseversuche mitsamt einer Häufung von negativen oder neutral bewerteten weiteren Aspekten. Diesen sieben Typen lassen sich insgesamt 16,80% der Fahrer zuordnen. Zudem lässt sich eine gewisse abwartende Haltung zuordnen. Etwa 11,44% scheinen zwar unzufrieden hinsichtlich der Kontrollierbarkeit oder des Soll-Ist-Vergleiches, zeichnen sich aber durch hohes Engagement zur Verbesserung aus. Zwei Typen mit insgesamt 52,67% bewerten den Soll-Ist-Vergleich als Neutral und zeigen ansonsten eher positive Werte. Ein Typus mit 10,69% ist durchgehend positiv. Damit scheint der Großteil der Busfahrer trotz negativ oder neutral bewerteter Soll-Ist-Beziehung positive Eigenschaften hinsichtlich Veränderungspotential aufzuweisen.

Arbeiten von Bruggemann (1976), Wecking und Wegge (2005), Baumgartner und Urdis (2006) sowie Ferreira et al. (2009) untersuchten verschiedene Berufsgruppen auf die Verteilung von Arbeitszufriedenheitstypen mit dem Ergebnis immer unterschiedlicher Verteilungen. Ferreira et al. argumentieren, dass die „schwankende Auftretenswahrscheinlichkeit“ von der Unterschiedlichkeit des Klientels, Selektionseffekten und Arbeitsbedingungen abzuleiten

ist. Obgleich es denkbar erscheint, dass sich Typen in sehr ähnlichen Berufen wie Beförderung und Transport (bspw. Bus-, LKW-Fahrer und Zugführer) ähneln könnten, zeigt der Ergebnisvergleich dieser Arbeit mit denen Ferreiras et al. (2009), dass ein Vergleich auch ähnlich gearteter Berufe nicht ohne weiteres möglich ist.

Es kann festgehalten werden, dass es sich um eine Durchmischung an Typen mit einer deutlichen Tendenz zu positiver Ausprägung handelt. Der Soll-Ist-Wert-Vergleich fällt eher neutral aus. Vom Typus her scheinen Busfahrer nicht zur Resignation zu neigen. Auch dieses Erkenntnis steht in Kontrast zu den identifizierten Merkmalen der Resignation (qualitative Analyse Tabelle 8 bzw. CLDs) sowie der resignativen AZ, auf die Bruggemanns Züricher Modell Hinweis geben könnte. Eine trotz Typus bestehende Resignation könnte auf das bereits lange Bestehen der negativen Faktoren zurückzuführen sein.

TKS-WLB

Trotz großer Streuung der Mittelwerte bewegt sich der Hauptbestandteil der Fahrerdaten um den Median 3.6 (Q1 = 3; Q3 = 4). Im Vergleich zu Forschungsergebnissen mit stressbelasteten Berufsgruppen zeigen sich sehr ähnliche Werte, was die These der schlechten Work-Life-Balance aus den qualitativen Ergebnissen unterstützt. Wie im CLD der Rahmenbedingungen (Abb.9 AZ-Faktoren der Rahmenbedingungen) konnten viele auf die WLB negativ einzahlenden Faktoren abgebildet werden. Als Beispiele sollen hier die teils ungünstige Dienstplangestaltung, Verspätungen, Konfliktpotential zwischen Fahrer und Fahrgast durch unverschuldete Verspätungen und ungünstige Wechselschichten dienen. Darüber hinaus bestehen weitere als ungünstig begriffene Faktoren, die insbesondere auf den privaten Kontext negativ einzuzahlen scheinen. Syrek et al. (2011) weisen explizit auf den negativen Einfluss von Zeitdruck und Stress aber auch den Führungsstil auf die WLB hin. Beides ließ sich qualitativ abbilden.

Hinsichtlich der Führung scheinen direkte Vorgesetzte wie Teamleiter keinen negativen Einfluss auf die Fahrer auszuüben. Sie werden vielmehr als Teil des Teams und im Allgemeinen bereichernd dargestellt. Kritik findet dahingegen das obere Management, was sich durch ein hohes Maß an Distanziertheit auszuzeichnen scheint.

B-AOF

Um eine Wirkrichtung hinsichtlich der WLB zu identifizieren, wurde ergänzend zur TKS-WLB auch der B-AOF in die Analyse einbezogen. Hierbei fand ausschließlich die Wirkrichtung der Arbeit auf das Privatleben Beachtung. Die Erhebung des Einflusses des Privatlebens auf die Arbeit wurde aufgrund mangelnder wissenschaftlicher Güte vernachlässigt. Durch den B-AOF konnte ein deutlicher Spillover, ausgehend von der Arbeit auf das Privatleben festgestellt werden und die qualitativ entstandene Hypothese untermauern. Alle Boxplots der Spezifizierungen des Spillovers zeigen im MW= 3.0. Dieser lässt auf einer fünfstufigen Skala einen neutralen Schluss zu. BP1 (Auswirkung von Beanspruchung im Arbeitskontext auf die Möglichkeit der Erfüllung privater Pflichten) und BP3 (Auswirkung von Arbeitszeiten auf die Möglichkeit der Erfüllung privater Pflichten) widmen sich jeweils der Erfüllung privater Pflichten.

Beide zeigen eine gleiche Verteilung der oberen Quartile (Q1). Der Höchstwert der Q1 kann mit 3,5 als wenig belastend eingeschätzt werden. Die qualitative Analyse ergab, dass Busfahrer nach Möglichkeit lange Standzeiten zum Einkaufen oder für Arztbesuche nutzten, um die verlorene Zeit möglichst sinnvoll zu verbringen. Somit lassen sich die Ergebnisse der BP1 und BP3 mit den qualitativen Ergebnissen erklären. Erledigungen des alltäglichen Lebens scheinen demnach wenig beeinflusst zu werden. BP2 (Auswirkung der Beanspruchung im Arbeitskontext auf die Möglichkeit Freizeit zur Erholung zu nutzen) und BP4 (Auswirkung von Arbeitszeiten auf die Nutzung der Freizeit zur Erholung) zeigen höhere Werte (bis Wert 4 von 5) im Q1, was auf eine im Verhältnis höhere und ernst zu nehmende Belastung hinweist. Am deutlichsten ausgeprägt ist der zeitliche Kontext in BP4. Der Negativeinfluss der Arbeitszeit auf die Erholung und das soziale Gefüge wird somit als deutlichster Grund des Spillovers ermittelt und stützt die Ergebnisse der Qualitativen Analyse (siehe Abb. 9 Arbeitszufriedenheitsfaktoren der Rahmenbedingungen – Unterpunkte 19 und 20). Auch die Beeinträchtigung der Freizeit und des Privatlebens aufgrund der Arbeitsbeanspruchung wurde identifiziert. Die Interviewergebnisse thematisieren den Aspekt der mangelnden Erholungsfähigkeit durch ungünstige Wechselschichten, zu kurze und nicht an den Busfahrerberuf angepasste Ruhezeiten (Heimfahrten sind in den gesetzlich vorgegebenen Mindestruhezeiten nicht inbegriffen) und langen Dienstzeiten durch unbezahlte Standzeiten als Hauptaspekte der AUZ. Einschränkungen des Privatlebens zeigen sich vor allem durch Schichtpläne und schlechte allgemeine Planbarkeit durch unzuverlässige Dienstplanung oder Springerdienste. Die Ergebnisse der TKS-WLB, B-AOF und der qualitativen Analyse decken sich damit in diesem Bereich.

AZ Erhebung

Der Unterschied zwischen den Probanden der qualitativen und quantitativen Erhebung lässt sich hinsichtlich der Verteilung der Werte aufzeigen. Die Probanden des quantitativen Pools zeigen eine deutlich breitere Verteilung über alle Werte auf. Im qualitativen Probandenpool zeigen sich keine Werte in den, als sehr schlecht (Werte 1 und 2) zu deklarierenden Einschätzungen. Über 65% der Ergebnisse der qualitativen Probanden lassen sich dem Bereich ≥ 6 zuordnen. Im quantitativen Probandenpool zeigten sich mit 45.90% weniger Einstufungen im Bereich ≥ 6 . Der quantitative Pool zeigt mehr sehr schlechte als sehr gute Einschätzungen und fällt insgesamt negativer im Vergleich aus.

Die im Schnitt indifferent bis positiven Ergebnishäufungen der AZ des qualitativen Clusters überraschen im Hinblick auf die Anzahl der in den Interviews identifizierten Negativfaktoren. Ein stärkerer Einfluss von Bias könnte bei den qualitativen Probanden zu vermuten sein, da diese ihre Einschätzung in Gegenwart der Interviewleitung und im Falle der Gruppeninterviews im Beisein anderer Interviewten abgaben. Neben den bereits in Kapitel 6.1.1 eingegangenen Bias (Kichler & Hölzl, 2011) könnte die der sozialen Erwünschtheit in diesem Kontext insbesondere wirken. Unter Berücksichtigung der Bias und auch der geringen wissenschaftlichen Güte von Einzelabfragen zur AZ kann zusammenfassend von einer AZ-Einschätzung mit Häufung im indifferenten bis positiven Bereich des qualitativen Probandenpools gesprochen werden.

Die umfangreichere Stichprobe und die als geringer einzuschätzenden Bias unterstützen die Erhebung des quantitativen Pools. Die Ergebnisausprägung lässt sich in den weiteren Ergebnissen (auch denen der qualitativen) im Vergleich zu dem des qualitativen Pools eher wieder finden und unterstützen.

SGM

Alle verwendeten Items weisen gute Werte der internen Korrelation in Chronbach`s alpha auf und konnten somit zur Gestaltung der SGM genutzt werden. Aufgrund mangelhafter Konsistenz mussten Variablen aus den bestehenden beiden Modellen exkludiert werden. Des Weiteren mussten ganze Modelle aufgrund mangelnder Konsistenz einzelner Items verworfen werden, was schließlich zu der geringen Anzahl gehaltener Modelle führte. Dies lässt Zweifel an der teilweisen Aussagekraft des COPSOQs zu. Eine großflächigere Prüfung der Hypothesenmodelle konnte aus diesem Grund nicht durchgeführt werden. Neben sehr gut korrelierenden Items weist der Fragebogen demnach auch weniger starke Items auf, die zu weiterem Gebrauch in SGM nicht genutzt werden können. Die Korrelationen der Skalen sind zudem alle (bis auf eine Ausnahme) signifikant.

Den größten Zusammenhang mit AZ zeigt die Variable Engagement. Über die Skaleninterkorrelation kann der direkte Zusammenhang zur AZ bestätigt werden. Ein nur wenig geringerer Zusammenhang zu AZ zeigt die Variable Burnout. So reduziert Burnout AZ maßgeblich. Burnout als solches konnte nicht aus den qualitativen Daten analysiert werden, doch zeigt das CLD des internen Systems die Kernvariable Müdigkeit und Erschöpfung, die auf die gesundheitlichen Beeinträchtigungen einzahlt. Vermehrend beeinflusst wird sie aus den Faktoren Schlafstörungen, Wechselschichten und zeitliche Aspekte der Arbeit. Außer den Zeitaspekten wurden keine einflussnehmenden Faktoren für die Erschöpfungsgefühle aufgezeigt, die für Burnout stehen könnten. Zeitaspekte zeigen mannigfaltigen Einfluss auf die AZ. Im gesundheitlichen Bereich wirken sie ebenfalls auf Übergewicht ein, was neben der sitzenden Tätigkeit auch aufgrund von Stress entstehen kann (Gerber & Schilling, 2018). Neben Engagement und Burnout zeigen die Variablen Rollenkonflikt und Arbeitsbedeutung die nächsthöheren Einflüsse. Wobei Rollenkonflikt negativ auf AZ einwirkt. Die Arbeitsbedeutung hat einen beinahe gleichgroßen positiven Einfluss auf AZ. Rollenklarheit zeigt einen noch knapp mittelstarken Einfluss auf AZ. Arbeitsplatzunsicherheit zeigt mit dem geringsten Wert und als schwach zu wertender Korrelation einen negativen Einfluss auf AZ.

Die Schätzung der Modelle und Auswahl der FITs folgte den Leitgedanken Weiber und Mühlhaus (2014) entsprechend. CFA und Modellgüte generierten ihre Einschätzung über dieselben FITs. Zur Interpretation wurde sich an den Cutoff-Werten orientiert. Beide Modelle zeigten hier Werte im vorgegebenen Bereich. Die excellenten bis sehr guten Betawerte weisen auf eine deutliche Variablenladung hin. In Verbindung mit den Werten des χ^2/df und den FIT Indices kann von einer hohen Modellgüte und haltbaren Modellen ausgegangen werden. Die Annäherung an ein perfektes Messmodell fällt mit dem RMSEA in Modell 2 mit einem akzeptablen Wert etwas geringer im Vergleich zu Modell 1 aus. Dafür zeigen sich die Beta-

Werte im Modell 2 über alle Items hinweg als ausgesprochen stark. Hinsichtlich der Regressionsanalyse konnten in Modell 1 zwei Items (Arbeitsplatzunsicherheit und Rollenklarheit) nicht als signifikant identifiziert werden. Beide Items zeigen im Modell einen schwachen bis kaum relevanten Einfluss auf AZ. Mit den Items Rollenkonflikt und Arbeitsbedeutung können zwei Items mit deutlichem Einfluss auf AZ identifiziert werden. Wie bereits angeführt ist die Arbeitsbedeutung für die Gesellschaft als sehr stark im Busfahrerberuf ausgeprägt und wird als sehr hoch von den Probanden eingeschätzt. Dieses hohe Maß an Systemrelevanz steht im Widerspruch zur gesellschaftlichen Perspektive, was sich in Form des Rollenkonfliktes ausdrücken könnte. Die drei Items (6_6-6_8) der Variable Rollenkonflikt, geben Aufschluss über widersinnige Aufgaben und Tätigkeiten und den Konflikt zwischen eigener Vorstellung und Tätigkeit. Somit ist der Konflikt des Rollenverständnisses durch die Gesellschaftssicht zwar nicht abgefragt, jedoch kann ein Zusammenhang zur Gesellschaft unter dem Item 6_8 „Müssen Sie Dinge tun, die Ihnen unnötig erscheinen?“ gezogen werden. Das zugehörige Item 6_6 „Werden bei Ihrer Arbeit widersprüchliche Anforderungen gestellt?“ könnte den Zusammenhang zu den zeitlichen Engpässen der Dienstplanung vermuten. Die Eingliederung des Items 6_7 „Müssen Sie Dinge tun, die eigentlich auf andere Weise getan werden sollten?“ in die Variable Rollenkonflikt lässt sich schwer einem bestimmten Aspekt unterstellen. In Modell 2 erfolgte aufgrund der Variable Gesundheit (B12) eine Mediationsanalyse mit B12 und AZ als abhängige Variablen. Diese bestätigte B12 als Mediatorvariable mit Einfluss auf AZ. Der konsensuell bekannte Einfluss von Burnout auf die Gesundheit konnte dargestellt werden. Ebenso der positive Zusammenhang mit Engagement. Hinsichtlich der AZ zeigte das Engagement den größten Einfluss. Das hohe Maß an KV4 (siehe FEAT) = Problemlöseversuche (über 80% der befragten Fahrer ließen sich in diese Kategorie einordnen) könnte mit Engagement in Verbindung gebracht werden. Ebenso die hohen Werte des OC der ERI-Erhebung. Die deutliche Zusammengehörigkeit spiegelt sich demnach auch in anderen Tools wider und ergibt ein stimmiges Bild. Hinsichtlich der CLDs scheint die Arbeitsbedeutung deutlich ausgeprägt wahrgenommen zu werden. Der bereits eingehend diskutierte Diskurs mit dem gesellschaftlichen Ansehen könnte in den Kontext des Rollenkonfliktes gezogen werden. Hinsichtlich der Zusammenhänge von Rollenklarheit zeigt Burnout beinahe durchgehend mittelstarke bis starke Zusammenhänge auf, die wie erwartet alle negativ ausfallen.

6.2 Diskussion bereits bestehender Erkenntnisse und Modelle

Wie in der Einleitung bereits angeführt erweitert das große Forschungsgebiet der AZ insbesondere das Wissen um die allgemeine bzw. unspezifische AZ. Die Anwendung dieser unspezifischen Ausprägung auf spezifische Berufsbilder ohne vorherige Berücksichtigung der Kontexte, stellt ein Problem in Bezug auf mögliche Fehleinschätzungen dar. Fischer (2006) und Jochims (2019) weisen auf eine zunehmende Beliebigkeit und Unspezifischkeit von Faktoren hin, die Einfluss auf AZ nehmen sollen. Fälschliche Allgemeingültigkeit mit Anreicherung durch identifizierte Faktoren der Forschungshistorie über Kontexte hinweg könnten zu dieser Beliebigkeit geführt haben. Für die allgemein gültigen, identifizierten Faktoren sprechen je-

doch gefundene Übereinstimmungen zwischen Berufsbildern. Ein gezielter Abgleich zwischen identifizierten Systemfaktoren und allgemeinen AZ-Faktoren erscheint sinnvoll.

Im weiteren Verlauf sollen die allgemeinen AZ-Faktoren mit den Befunden dieser Arbeit diskutiert und verglichen werden. Anschließend wird noch einmal tiefer gehend auf die Erkenntnisse dieser Arbeit mit etablierten Modellen der AZ eingegangen.

Soziale Anerkennung

Von Rosenstiel (2006) beschrieb soziale Anerkennung als einen wesentlichen Faktor der Arbeit. In Maslows Modell findet sich „Achtung und Wertschätzung“ als ein hoch angeordnetes Defizitmotiv wieder. Der bereits häufig benannte Disput mit der Gesellschaftssicht folgte einer Eingliederung in jene Kategorie (siehe Tab. 11). Über dies wurde das hohe Maß an Zusammenhängen im CLD des externen Systems und davon abgeleitet die Wichtigkeit sozialer Anerkennung sichtbar. Auch die Wirkung indirekter Faktoren wird unter Gap 4 und Gap 6 sichtbar. Die soziale Anerkennung lässt sich jedoch aus mehr Faktoren als der empfundenen Wertschätzung ableiten. So zeigen sich Spott aus der Gesellschaft und das Gefühl der unfairen Behandlung, resultierend aus Gap 1 des CLD der Rahmenbedingungen (siehe Abb. 9). Auch der immer wieder kehrende Berufsvergleich zu artähnlichen Berufen und deren bessere soziale Stellung lassen auf eine reduzierte soziale Anerkennung schließen. Nicht zuletzt könnte das höflichere Verhalten der Fahrgäste auf dem Land, im Vergleich zu der vermehrt herrschenden Ignoranz und Frechheit im Stadtverkehr, auf ein unterschiedliches Maß sozialer Anerkennung schließen. Diese Ergebnisse lassen die Überlegung zu, ob ein geringeres Angebot der Strecken mit gleichzeitig höherer Abhängigkeit zu Busverkehren die soziale Anerkennung hebt. Der qualitativ identifizierte Faktor der sozialen Anerkennung wird im SGM 1 mit der Variable Rollenkonflikt in Verbindung gebracht. Soziale Anerkennung scheint somit auch im Busfahrerberuf im Zusammenhang mit AZ zu stehen.

Kontext

Dem Arbeitskontext und der Arbeitsaufgabe weisen Staw und Ross (1985) sowie Hertog (1978) wenig Bedeutung zu. Vielmehr scheint ihnen die Persönlichkeit und die Einstellung zu Arbeit bedeutsam. Gerhart (1987) dagegen misst dem Kontext sehr hohe Wichtigkeit zu. Gurin et al. (1969) und Fischer (1989) verweisen darauf, dass weniger qualifizierte Berufe dem Kontext einen ungleich höheren Stellenwert beimessen. Im Vergleich zu akademisierten Berufen ließe sich der Beruf des Busfahrers eher dort einclustern. Die qualitativen Werte zeigen eine hohe Verbundenheit mit der Berufsaufgabe und ein hohes Maß der Identifikation, des Stolzes und der Verbundenheit zum Fahrzeug. Hinsichtlich dessen scheint hier die Bedeutung der Analyse des Kontextes, der Persönlichkeit wie auch der Einstellung zur Arbeit von Bedeutung zu sein. Alle Bereiche ergaben Kernaussagen und wurden von den Probanden explizit thematisiert.

Schlaf

Zwischen Schlafmangel und AZ wurde qualitativ ein indirekter Zusammenhang festgestellt. Busfahrer gaben zu geringe Erholungszeiträume und Schlafmangel durch den Schichtbetrieb und teils ungünstige Wechselschichten an. Der negative Einfluss auf die Gesundheit wurde im CLD der Rahmenbedingungen sowie des internen Systems aufgezeigt. Jeweils nahmen Einschränkungen des Schlafes gesundheitlichen Einfluss, der wiederum in direkte Beziehung mit AZ gestellt werden konnte. Schlaf scheint zudem in Beziehung mit zeitlichen Aspekten des Berufsbildes zu stehen. Eine negative Ausprägung der Erholung durch zeitspezifische Gründe konnten über den BAOF quantitativ bestätigt werden. Weiterführend ergibt sich aus dem Aspekt der verkürzten Erholungszeiten ein Bedürfnis, das retrospektiv betrachtet schon länger besteht und als physiologisches Defizitmotiv eingeordnet wurde (siehe Eingliederung der negativen Schlüsselfaktoren der AZ in Maslows Motive – Defizitmotive / Physiologische Bedürfnisse; Tabelle 13). Maslows Annahmen folgend hat dieses Bedürfnis damit hohe Priorität. Dem Gedanken Alderfers folgend scheint am ehesten der klassischen Frustrations-Hypothese gefolgt werden zu können, in dem das unbefriedigte Bedürfnis Steigerung gewinnt. Eine Gewichtung lässt sich in den retrospektiven Daten nicht nachvollziehen, sodass keine fundierteren Annahmen der Dominanzentwicklung abgeleitet werden können. Da sich Resignation aus den qualitativen Daten ergab, spricht dies jedoch für die klassische These Alderfers.

Resilienz kann in diesem Berufsbild auch als Systemresilienz Betrachtung finden, da das Unternehmen hauptsächlich auf dem Produkt „Mitarbeiterleistung“ beruht. Die Widerstandfähigkeit des Unternehmens gegenüber Schocks ist somit von der Resilienzeinschätzung abzuleiten. In der Resilienzerhebung des RS11 zeigte sich diese gut ausgeprägt. Stellt man die RS11 den schlechten Werten der ERI samt hoher Krankheitsrate der Berufsgruppe in Vergleich, so scheint dieser die negativen Befunde in ihrer Ausprägung noch zu verstärken.

Ob das **Geschlecht** Einfluss auf die AZ nimmt, konnte in diesem Berufsbild aufgrund der sehr geringen Frauenquote nicht nachgeprüft werden. Sollte sich das Geschlechtsgefüge der Berufsbranche ändern, erscheint es sinnvoll, die Faktoren einer Prüfung zu unterziehen.

Dies könnte darin begründet sein, dass Frauen (insbesondere im Familienleben) in der momentanen Gesellschaftsstruktur andere Rollen bekleiden als Männer. Eine geschlechtsspezifische Systemabbildung könnte unterschiedliche Ergebnisse hinsichtlich der Faktoren, deren Verteilung und Gewichtung bedeuten. Eine Prüfung und gegebenenfalls Anpassung der Systemabbildung würden auch bei anderen Änderungen des Berufsbildes (bspw. Integration autonomer Fahrzeuge) Sinn ergeben.

Stress

Es kann davon ausgegangen werden, dass Stress als ebenfalls großes komplexes System (Stressoren können vielseitig aufgezeigt werden) nicht in allen Dimensionen abgebildet wurde. Dort, wo die Probanden (als theoretisch gesättigte Phänomene) Faktoren klar als Stressor-

ren anerkannten und beschrieben, wurden diese als solche ausgelegt. Aufgedeckt wurden Zusammenhänge zu zeitlichen Aspekten wie Zeitdruck, woraus sich weitere Faktorenzusammenhänge ergaben. Im Falle des Zeitdrucks konnten Versagensgefühle und Konfliktangst in Zusammenhang gebracht werden. Auch die als schlecht ausgeprägt einzuschätzende ERI als Ressourcenmodell zur Stressbewältigung scheint Hinweis auf Stressanfälligkeit und Gegenwart von Stress zu geben.

Hinsichtlich der **Führungskraft** muss zwischen dem direkten Vorgesetzten bzw. Teamleiter und dem oberen Management unterschieden werden. Beide Akteursgruppen scheinen jedoch Einfluss auf die AZ zu nehmen. Die Erkenntnisse von Lehmann-Willenbrock & Kauffeld (2010) teilend, scheint der direkte Vorgesetzte in den meisten Fällen die notwendige Unterstützung, Loyalität und Verlässlichkeit für eine positiv geartete AZ zu bedienen, wohingegen das obere Management diese Attribute eher im negativen zu erfüllen scheint. Insbesondere mangelnder Rückhalt wird als Negativfaktor erkennbar. Vertrauen in das Unternehmen, wie auch in die oberen Führungsebenen scheinen weitgehend nicht vorhanden zu sein und sich aus retrospektiver Betrachtung eher noch zu reduzieren. Die Zentralisation und damit der Verlust der Vertrauensperson in Form des direkten Vorgesetzten, schuf den Verlust eines positiven Faktors hinsichtlich der AZ und könnte den negativen Aspekt der Führung noch weiter verstärkt haben (siehe Abb. 10 Arbeitszufriedenheitsfaktoren des Externen Systems; Gap 7).

Die **Arbeitsplatzsicherheit** wurde von Pfeffer und Veiga (1999) in Beziehung zu einem Vertrauensverhältnis zum Arbeitgeber gesetzt. Ein Vertrauensverhältnis zum Arbeitgeber wurde zwar nicht identifiziert, doch kann gesagt werden, dass Busfahrer die Unsicherheit durch wiederkehrende Ausschreibungen vornehmlich bei der Politik und nicht beim Arbeitgeber zu sehen scheinen. Bamberg et al. (1998) sind der Meinung, dass Unsicherheit des Arbeitsplatzes ungünstige Bedingungen eher akzeptabel erscheinen lassen. Es ist nicht nachvollziehbar, welche Probanden gerade unter Unsicherheit durch Ausschreibungen litten, und weiterführend, ob dies zu einer erhöhten Tendenz der Akzeptanz führte. Es kann jedoch gesagt werden, dass kein Fahrer mit seinem Gehalt zufrieden war. Kollektive Entschuldigung findet dieser Umstand zum Teil mit der notwendigen Konkurrenzfähigkeit des Unternehmens zu Ausschreibungszwecken. Wie bereits hingewiesen, könnten die kontroversen Ergebnisse der qualitativen Befragungen und der Fragebogenerhebung hinsichtlich der Belastung durch Arbeitsplatzunsicherheit mit dem heterogenen Ausschreibungssituationen der Standorte zusammenhängen. In Standorten, die sich kurz vor einer Ausschreibung befinden, könnten höhere Unsicherheitsempfindungen vermutet werden, wie sie in der qualitativen Analyse erkannt wurden. Festgehalten werden kann, dass Arbeitsplatzsicherheit einen Einflussfaktor der AZ im Berufsbild Busfahrer darstellt.

Schermuly et al. (2011) und Spreitzer (1995) befassten sich mit dem AZ-Einfluss des **Empowerments** und beschreiben die hierfür notwendigen Attribute: Kompetenz, Bedeutsamkeit, Einfluss und Selbstbestimmung. Aus der persönlichen Perspektive der Fahrer heraus konnte ein hohes Maß an Kompetenzgefühl für den Beruf identifiziert werden. Das Kompe-

tenzgefühl wurde als neutraler Faktor auf die AZ identifiziert und erfuhr damit keine Eingliederung in die CLD. Bedeutsamkeit des Berufsbildes scheint von Fahrerseite gegeben und steht mit der Geringschätzung der Bevölkerung in Konflikt (siehe Abb. 12, Gap 1). Es sei vermerkt, dass keine Aussagen über die tatsächliche Haltung der Gesellschaft zum Busfahrerberuf getätigt werden kann. Das bereits eingehend beschriebene hohe Maß an Vorgaben und festen Strukturen hinsichtlich Arbeitszeiten, Streckenzeiten, Strecken, die zu verwendenden Busse und Pausenzeiten geben starre Strukturen vor (siehe Abb. 12 Gap 2 und 4) und schmälern das Maß der Selbstbestimmung. Darüber hinaus könnten die Bewegungen der Busse in Echtzeit mitverfolgt werden, was ein hohes Maß der Kontrollmöglichkeit aufzeigt. Trotz dessen begreifen sich Busfahrer als „eigene Herren“ im Bus und das Gefühl von selbstständigem, losgelöstem Arbeiten (siehe Abb. 12), was positiv auf die Attraktivität der Hauptaufgabe des Fahrens einzahlt. Die im Empowerment inbegriffene Möglichkeit Einfluss zu nehmen, stellt ein unbefriedigtes Bedürfnis dar. In Unternehmensstrukturen wie im Bus gegenüber Fahrgästen, scheinen Fahrer wenig Einfluss ausüben zu können. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die gegebenen Aspekte von Empowerment konfliktbehaftet sind und in ihrer Auswirkung auf AZ nur teilweise nachzuvollziehen sind.

Den Einfluss von **Gruppendynamik**, im Sinne der Interaktion mit Kollegen, auf die AZ bekräftigen einige Autoren (Adams, 1963; Bandura, 1977; Deci & Ryan, 1985; Vallerand, 2000; Ryan & Deci, 2001; Faragher et al., 2005; Humphrey et al., 2007). Als Negativfaktor wurde das Versammlungsverbot identifiziert. Auch der Faktor der fehlenden Sozialräume für Pausengestaltungen und die vorherrschende Fluktuation könnte zu der, in Teilen beschriebenen, retrospektiven Verringerung von sozialen Banden geführt haben. Das Bedauern über diesen Umstand, wurde in die CLD eingegliedert. Spezifischere Aussagen zu Gruppendynamik können nicht abgeleitet werden. Auch, ob die Anwesenheit der Gruppendynamik positiv auf AZ gewirkt oder neutral bewertet worden wäre, kann nicht gesagt werden. Jedoch lässt das in Teilen beobachtbare Begrüßungsverhalten von Fahrern während ihrer Arbeit Schlüsse zu bestehendem gruppendynamischem Verhalten zu, welches auch in ähnlicher Ausprägung bei artverwandten Beförderungs- oder Transportberufen und im Freizeitbereich (bspw. unter Motorradfahrern) zu beobachten ist. Zu vermuten ist die Generierung von Verbundenheitsgefühlen und der Ausdruck von Gruppendynamik. Ob ein Einfluss auf die AZ der Busfahrer besteht, kann nicht gesagt werden.

Selbstverwirklichung

Identifizierte Wachstumsmotive der Selbstverwirklichung nach Maslows Modell (siehe Tab. 10) weisen unter anderem auf das bestehende Bedürfnis der Weiterqualifizierung und Entwicklung hin. Beide Bedürfnisse finden im Berufsbild des Busfahrers wenig Raum zur Entfaltung. Der einzige identifizierte Zugang zu Weiterqualifizierung besteht in einer Umschulung zur Disposition. Fahrer haben hier die Möglichkeit Streckenkenntnisse zur Generierung und Gestaltung von Dienstplänen einzusetzen. Die Weiterqualifizierung bedeutet jedoch einen Wechsel in ein anderes Berufsbild mit Verlust der als wertvoll erachteten Fahraufgabe. Im Sinne der Effort-Reward-Balance könnte angemessener Lohn, in monetärer Hinsicht, die ge-

ringen Aufstiegschancen entkräften. Auch eine Möglichkeit der Weiterqualifizierung innerhalb der Berufsaufgabe (bspw. Fortbildung zum Gelenkbusfahrer, Übertrag der Dispositionsaufgabe der eigenen Dienstplanung in Standzeiten o.ä.) könnte Raum zur Selbstverwirklichung bieten.

Gehalt

Der Einfluss des Gehalts kann in dieser Arbeit bestätigt werden. Kein Proband (qualitativ wie quantitativ) schätzte sein Gehalt als angemessen ein. Dieses Defizit wurde als deutlicher Negativfaktor auf AZ identifiziert. Die Zusammenhangsbetrachtung der einflussnehmenden Faktoren zeigt den Einfluss des Gehalts auf die Arbeitszeit. Ein hohes Maß an Standzeiten unterschiedlicher Länge innerhalb der Dienste werden (unterschiedliche Regelungen zwischen Standorten) teils nicht als Arbeitszeit angesehen und demnach nicht vergütet. Obgleich die im Arbeitskontext verbrachte Zeit durch Standzeiten deutlich an Umfang gewinnt. Das Gehalt wird (ohnehin und vor allem im Verhältnis) als zu gering wahrgenommen. Der direkte Einfluss des Gehalts als entschädigender Faktor auf die ERI ist nachzuvollziehen und im Hinblick auf die deutlichen Gratifikationskrisen nicht im Verhältnis zu sehen. Die Faktoren Gehalt und Arbeitszeit wurden beide mit deutlichem Nachdruck in allen Interviews thematisiert, sodass einige Gaps hieraus abzuleiten waren (siehe Abb.9 Faktoren der Rahmenbedingungen – Gap 1,2,6; sowie Abb. 12 Faktoren des internen Systems – Gap 1). Darüber hinaus nehmen die Faktoren Zeit und Gehalt deutlichen Einfluss auf weitere Faktoren, wie gesundheitliche Einschränkungen, Verschlechterung der Work-Life-Balance, Gefühl der unfairen Behandlung, Übergewicht und Müdigkeit (siehe Abb. 9 und 12).

6.3 Diskussion der Modelle

Die vorherrschende Kritik der hohen Pauschalität in **Maslows Modell** bekommt, aufgrund der Einbettung in qualitative Daten in dieser Arbeit keine Begründung. Das Modell ermöglichte die Gliederung der identifizierten Bedürfnisse. Abbilden ließen sich Faktoren in jedem Teilaspekt der Bedürfnispyramide Maslows, was die Erkenntnisse Plankensteiner (2010) unterstützt. Dieser fand alle pyramidalen Ebenen in diversen Berufen wieder. Die Bedürfnisklassen Alderfers in seiner ERG erschienen für die Einordnung der multidimensional erfassten Faktoren zu reduziert. Folgt man dem Grundgedanken Maslows, kann das Modell ebenfalls über Wichtigkeit einzelner Bedürfnisse Aufschluss geben. In dieser Arbeit wurde die Gewichtung der identifizierten Faktoren über die Prägnanz der Thematisierung in den Interviews abgeleitet. Dies ermöglichte die Unterscheidung zwischen deutlichen Faktoren (Gaps) und eher untergeordneten Faktoren. Eine feinere Untergliederung und Gewichtung der Faktoren bedarf der Quantifizierung und konnte über den qualitativen Zugang nicht erfolgen. Die Identifikation von Gaps in jeder Bedürfnishierarchie Maslows, spricht gegen eine stringente Behandlung der Negativfaktoren von den physiologischen Defizitmotiven hin zur Selbstverwirklichung. Denn vor untergeordneten Faktoren der physiologischen Bedürfnishierarchie, sind Gaps höherer pyramidaler Hierarchieebenen prägnanter ausgeprägt und bedürfen somit einer Vorrangstellung. Ein Verfolgen der Hierarchie mit Bevorzugung der Gaps hinsichtlich der unter-

geordneten Negativfaktoren wäre demgegenüber ein denkbares Vorgehen. Neben der Behandlung dieser Gaps in der Reihenfolge Maslows könnten andere Herangehensweisen, wie die Entkräftung der meist vernetzten oder der wirtschaftlich bzw. strukturell am einfachsten umsetzbaren Gaps, bzw. Faktoren sinnvoll sein. Ein von der Reihenfolge losgelöstes Vorgehen bei der Behandlung der Faktoren würde eher dem Vorgehen der **ERG** von Alderfer entsprechen. Hinsichtlich der Bedürfnisgewichtung Alderfers kann über das Züricher Modell eher von der klassischen Frustrationshypothese ausgegangen werden, da Bedürfnisse (wie bereits diskutiert) retrospektiv betrachtet über längere Zeit bestehen. Zudem konnte in den qualitativen Erhebungen Resignation als Antwort auf unbefriedigte Bedürfnisse identifiziert werden. Die Aufbereitung der Daten in CLD konnte das hohe Maß an faktoriellen Zusammenhängen darstellen. Eine Verbesserung einzelner Negativfaktoren könnte sich, den CLD folgend, positiv auf ganze Zusammenhänge und schließlich auf die AZ auswirken. So könnte auch die Verbesserung zunächst als weniger profund angesehener Faktoren als positiv verargumentiert werden. Dieser Kontext lässt zudem die Frage zu, ob ein Bedürfnis überhaupt in ausschließlich eine Kategorie einzuordnen ist. So zeigen sich die zeitlichen Negativfaktoren mit Einfluss auf die physiologischen Bedürfnisse durch Mangel an Erholungszeit (BAOF), aber auch in Folgen auf das soziale Leben und familiäre Bedürfnisse, wie sie in Maslows Pyramide deutlich höher angesiedelt sind. Erst die Vernetzung von Faktoren kann Änderungsauswirkungen verdeutlichen. Auch könnte darüber spekuliert werden, ob das Maß an Vernetzung Einfluss auf die Wichtigkeit des Faktors nimmt. Dies würde eventuell zu weiteren Gaps führen. In dieser Forschungsarbeit konnte das Modell nach Maslow zur Gliederung der analysierten Bedürfnisse der Fahrer beitragen. Dem stringenten Behandlungsgedanken wird jedoch nicht gefolgt.

Wie bereits von Rosenstiel (1975) anmerkte, ist die klare Einkategorisierung der Faktoren in Hygienefaktoren und Motivatoren, wie es die **Zwei-Faktoren-Theorie von Herzberg** postuliert, stark von diversen Einflüssen wie Individualität und Kontext geprägt. Ob eine Differenzierung möglich ist, bleibt fraglich. Nach Herzbergs Theorie führen nicht alle Negativfaktoren oder selbst die Summation negativ gearteter Faktoren zu AUZ. Eine neutrale Ausprägung der Zufriedenheit wäre ebenfalls möglich. Die Hypothesenmodelle dieser Arbeit zeigen das AZ-System einer Berufsgruppe, auf Grundlage involvierter Individuen auf. Alle Ladungen der Zusammenhänge ließen sich aus den qualitativen Daten identifizieren. Sie zeigen somit den Ist-Zustand des Modells unter fundierter Herleitung auf. Welche der identifizierten Faktoren (oder deren Zusammenhänge) zu AUZ führen kann nicht gesagt werden. Auch kann keine Aussage darüber getroffen werden, wie die einzelnen Faktoren in ihrer Wirkung auf AZ in ihrer Ladungsintensität zu unterscheiden sind. Hinsichtlich dessen bedarf es weiterführender Quantifizierung, wie in Teilaspekten der SGM dargestellt. Eine Anwendung der Theorie Herzbergs lässt sich aus diesem Grund in dieser Arbeit schwerlich umsetzen.

Die Anwendbarkeit der Zwei-Faktoren-Theorie würde zusätzlich in dem Umstand erschwert, da in einem komplexen System einzelne Faktoren nicht hart abgrenzbar von anderen sind, sondern in Zusammenhängen bestehen. Faktoren können positiv wie negativ verstärkend agieren (wie in den CLDs aufgezeigt). Eine genauere Betrachtung von Einflüssen zeigt eine

hohe Komplexität einflussnehmender Faktoren. So zeigt sich im Beispiel der Gesundheit ein Zusammenhang zwischen dem Gesundheitszustand, erhöhten Krankmeldungen, Frustration unter der Belegschaft aufgrund von Mehrarbeit durch die Kollegiumsausfälle, mangelnde Akzeptanz für Krankmeldungen, Präsentismus und wiederum erhöhte Krankmeldungen. Eine Reduktion auf einzelne Faktoren, wie die stringente Eingliederung in Motivatoren und Hygienefaktoren könnte zu verzerrten Bildern der tatsächlichen Wirkfaktoren des komplexen Konstruktes führen. Trugschlüsse könnten resultieren. Die Ergebnisse dieser Studie können die Theorie Herzbergs weder untermauern noch sie entkräften. Die starke Vereinfachung von der Wirkung einzelner Faktoren auf die AZ erscheint jedoch zu wenig dimensional.

Der **Equity-Theorie von Adams** liegt der Grundgedanke der Homöostase zwischen Geben und Nehmen zu Grunde. Da auf die Abbildung neutraler Faktoren verzichtet wurde, zeigen die CLDs alle positiven wie negativen Faktoren auf. Das Missverhältnis zwischen Geben und Nehmen soll im Folgenden an drei eindrücklichen Beispielen dargestellt werden:

1. Lange Zeitumfänge im Arbeitskontext sowie unbezahlte Stand- und Wartezeiten, das damit einhergehende Gefühl der Unterbezahlung und die fehlende Reaktion der Führung auf Forderungen Zeit zu vergüten, zeigen eine Verkettung deutlicher Negativfaktoren.
2. Als systemrelevanter Beruf mit hohem Verantwortungsmaß erfassen sich die Busfahrer als hart arbeitende Verantwortungsträger und damit als wichtig für die Gesellschaft. Demnach ordnen sie sich einer werthaltigen sozialen Stellung zu, was aus Busfahrerperspektive jedoch nicht unbedingt von der Gesellschaft geteilt wird.
3. Der als zu gering begriffene Verdienst scheint nicht im Verhältnis eines ökonomischen Gleichgewichts zu stehen. Berufsvergleiche werden, wie von Adams postuliert zur Begründung von Ungerechtigkeitsempfinden angeführt. Artverwandte und gleichsam besser gestellte Berufe wie Pilot und Zugführer werden häufig in den Interviews aufgegriffen.

Die Besserstellung der Vergleichsberufe zeigt sich dabei nicht nur durch höheres Gehalt, sondern besserer sozialer Anerkennung und Extraleistungen (beispielweise bessere Tarife für Bahnangestellte). Auch im Standortvergleich werden Busfahrer mit besseren Konditionen und Arbeitszeiten als Begründung von Ungerechtigkeit genutzt. Wie Adams beschreibt, lässt die Equity-Theorie den Schluss zu, dass in Berufsbildern mit hoher Fluktuation das Verhältnis von Geben und Nehmen als ökonomischer Tauschgedanke im Ungleichgewicht steht. Dies kann im Berufsbild des Busfahrers über die ERI bestätigt werden. Dem Gedanken Adams folgend haben die betroffenen Individuen bei Ausbleiben einer Output-Erhöhung die Möglichkeit den Input herabzusetzen, um eine Homöostase herzustellen. Starre Strukturen und ein Mangel an Selbstbestimmung reduzieren diese Möglichkeit jedoch drastisch. Eine Möglichkeit würde das Fahrerverhalten den Fahrgästen gegenüber darstellen, welches im Servicegedanken reduziert werden könnte. Da sich Fahrer jedoch in hohem Maße Ignoranz gegenübersehen, kann auch diese Möglichkeit nur mit Einschränkung in Betracht gezogen werden. Das geringe Maß an Möglichkeiten Ausgleich herzustellen, wird in der Erhebung der ERI (**Effort-**

Reward-Imbalance Modell) unterstützt. Ein direkter Negativeinfluss auf die Gesundheit kann bei Werten über 1 nachvollzogen werden. Umso gravierender erscheinen die über die ERI ermittelten Werte mit deutlicher Gratifikationskrise. Übertrüge man die Ergebnisse in ähnlicher Weise wie die der Resilienz auf das gesamte Unternehmen, so könnte von einer Unternehmensgratifikationskrise gesprochen werden. Trotz bestehender Unternehmensresilienz müsste, aufgrund des Ausmaßes kritischer ERI-Werte, von resultierenden systemkrankenden Folgen ausgegangen werden. Dieser Umstand wird umso bedeutender, bezieht man den eher zur AZ neigenden Typus der Fahrer und die gleichsam eher stark ausgeprägte Neigung Engagement für Veränderungsmaßnahmen zu zeigen mit ein. Dass laut der FEAT-Erhebung eine eher geringe Neigung zu resignativem Verhalten besteht, diese jedoch in den qualitativen Ergebnissen wieder zu finden ist, könnte mit der schlechten Effort-Reward-Balance und den fehlenden Möglichkeiten des Ausgleichs zu begründen sein.

Die **AZ-Formen nach Bruggemann im Züricher Modell** wurden durch den FEAT um eine neutrale Dimension erweitert, sodass die Frage der AZ über den Soll-Ist-Vergleich keine 1 zu 0 Entscheidung mehr darstellt. Dieser Ansatz deckt sich mit dem Leitgedanken Herzbergs. Die Einordnung von AZ-Typen wurde somit deutlich vielfältiger, die Aussagekraft hinsichtlich der Persönlichkeitsausprägung in Bezug auf AZ deutlich defizitär. Über den FEAT bewerteten 75% der Fahrer den Soll-Ist-Vergleich als neutral. Über eine Verteilung der Probanden bei fehlender neutraler Wahlmöglichkeit lässt sich nur spekulieren. Ein unterschiedliches Ergebnis zu den AZ-Formen nach Bruggemann im Vergleich zu denen nach Ferreira et al. ist anzunehmen. Die von Bruggemann bestimmte Ableitung des Soll-Ist-Vergleichs (positiv entspricht Gefühlen der Entlastung, Entspannung und Stabilisierung, wohingegen ein negativer Ausfall Frustration und Spannungen hervorrufen soll) wurde um die Dimension der Neutralbewertung erweitert. Die Einordnung der Probanden in AZ Typen erweitert das Verständnis um die Persönlichkeitsmerkmale in direkter Verbindung zur AZ.

7 Einordnung der Arbeit

In diesem Kapitel wird die Arbeit unter methodischen Gesichtspunkten eingeordnet. Ein Mixed-Methods-Design wurde gewählt, um die aufgezeigten Forschungsfragen zu beantworten, wobei die qualitativen Erhebungsmethoden den Kernaspekt der Arbeit bilden. AZ-Faktoren wurden aus Sicht involvierter Experten generiert. Auf Grundlage der geführten Interviews konnten Kernaussagen erhoben, identifiziert, analysiert und ein hypothetisches Modell der momentanen, subjektiv von involvierten Individuen erlebten Realität abgebildet werden. Das qualitative Vorgehen richtete sich nach Mayring (2016) und folgte so einem gut etablierten Vorgehen. Diese Arbeit generierte Wissen über die spezielle AZ der großen Berufsgruppe Busfahrer. Sie zeigte überdies eine mögliche Herangehensweise an Systemabbildung der AZ über das STM und die CLD. Ein deutlicher Fokus konnte auf die Abbildung der Mehrdimensionalität von Einflussfaktoren gelegt werden. Die Forderung vieler Wissenschaftler, zunehmende Beliebigkeit an Faktoren und eine Verallgemeinerung von einflussnehmenden Größen auf die AZ besser zu hinterfragen und Ergebnisse in Beziehung zu Kontext, Per-

sönlichkeit und persönlicher Wahrnehmung zu setzen, konnte in dieser Arbeit gefolgt werden. Insbesondere in der Berufsgruppe der Busfahrer konnten, zu einem bislang geringen wissenschaftlichen Interesse, wertvolle Daten zum Systemverständnis beigetragen werden. Dies stellt eine Erweiterung des Verständnisses bestehender Faktoren, deren Vernetzung und Beeinflussung im komplexen System der AZ dar. Die Verbindung des (modifizierten) STM mit der Technik der CLD schuf eine Möglichkeit der übersichtlichen Systemabbildung und eröffnete die Abbildung in Teilsystemen. Die Gliederung schuf Übersichtlichkeit, aber auch Verständnis um das hohe Maß der Wirkzusammenhänge und deren Vernetzung. Selbst als einzeln betrachtet eher unrelevant eingeschätzte Faktoren wurden über Zusammenhänge in ihrem Einfluss deutlich. Identifizierte Faktoren wurden mit quantitativen Erhebungsergebnissen in Beziehung gesetzt und mit bereits gut etablierten Modellen der allgemeinen AZ diskutiert. Daraus ergab sich ein angereichertes Verständnis über die Persönlichkeitsstrukturen der Busfahrer, deren Zusammenhänge mit AZ und erlaubte überdies Unternehmensübertragung. Für organisationale Bestrebungen könnte diese Arbeit von großer Bedeutung zur Ableitung und Etablierung passender Verbesserungsmaßnahmen sein.

Überdies wurden Teilaspekte der hypothetischen Modelle (CLD) über STM teilweise quantifiziert. Weitere Quantifizierungen der identifizierten Strukturen eröffnen zudem weitere wissenschaftliche Möglichkeiten und sollten vorangetrieben werden.

Qualitative Erhebung

Grundbestrebung dieser Arbeit war die Ableitung eines Systemverständnisses aus der Experten-Perspektive. Ziel der Herangehensweise lag nicht in der Generierung mathematisch nachweisbarer Strukturen, sondern in der Abbildung subjektiv erlebter Realität.

Die Arbeit schließt die wissenschaftliche Forschungslücke solch fehlender, aus subjektivem Erleben heraus identifizierten, AZ-Systemverständnisse. Im Folgenden wird auf Störgrößen der qualitativen Herangehensweise (erlebte Realität, Persönlichkeit, Meinungen, Annahmen, Einstellungen etc.) eingegangen.

Eine mögliche Beeinflussung durch **Verfügbarkeitsheuristik** sagt aus, dass es durch momentan als präsenter erlebte Begebenheiten, Meinungen oder Haltungen, zu Überlagerungen gekommen sein könnte. Als Beispiel könnten hier die bereits diskutierten Phänomene hinsichtlich der Arbeitsplatzsicherheit angeführt werden. Der Verfügbarkeitsheuristik wurde mit der Auswahl verschiedener Standorte in unterschiedlichen Bundesländern entgegengewirkt.

Über das Phänomen der **sozialen Erwünschtheit** könnten Sachlagen und Schilderungen beabsichtigt oder unbeabsichtigt dem Ansinnen der sozialen Erwünschtheit entsprechend wiedergegeben worden sein. Dem entgegen erfolgte die Vorabinformation, dass es keine „richtigen“ oder „falschen“ Antworten gibt. Zudem wurde darum gebeten möglichst frei zu berichten. Die diskrete und pseudonyme Behandlung der Daten wurde mündlich wie schriftlich jedem Teilnehmer zugesichert.

Von Interviewerseite wurde darauf geachtet, dass die Interviews offen (anhand eines teilstrukturierten Fragebogens) und nicht lenkend gehalten wurden. Die naive Grundhaltung wurde möglichst von Beginn der Interviews bis zu deren theoretischer Sättigung beibehalten. Ob dies in vollem Umfang geglückt ist, kann nicht gesagt werden. Dafürsprechen könnte der rege Austausch, selbst kritischer oder sehr persönlicher Themen in allen Interviews.

Die Möglichkeit der Inhaltsanpassung zu Gunsten eines Wunschbildes ihrer Selbst, eigener Stellung und Wahrnehmung oder zur Retuschierung eigener (oder berufsbildbezogener) Schwächen ist denkbar. Diesem Teilaspekt der sozialen Erwünschtheit konnte schwer entgegengewirkt werden, zum Beispiel durch die Bitte um offene Schilderung. Die Stimmung während der Erhebungsphase ähnelte sich in allen Gruppen- und Einzelinterviews. Ausreißer der Stimmungslage wurden nicht vermerkt.

Die Auswertung und Ergebnisdarstellung gründeten auf der Einschätzung eines Wissenschaftlers. Entgegengewirkt wurde der Subjektivität, indem Codes, die nicht sicher einer Einordnung folgen konnten, mit weiteren Wissenschaftlern diskutiert wurden. Zur Nachvollziehbarkeit, mögliche Rekonstruktion und Kontrolle wurden alle Kernaussagen mit Ankerbeispielen tabellarisch dargestellt. Die Entstehung der Merkmalsausprägungen können über diese nachvollzogen werden.

Die Auswahl der involvierten Probanden wurde auf freiwilliger Basis über die jeweiligen Teamleiter oder den Betriebsrat generiert. Hierbei konnten sich interessierte Mitarbeiter der ausgewählten Standorte melden. Aufgrund einer erreichten Maximalzahl musste kein Interessent abgelehnt werden. Inwieweit Teamleiter auf Mitarbeiter zugegangen sind und aktiv die Auswahl der Probanden beeinflusst haben, lässt sich nicht nachvollziehen. Informationen erhielten die Busfahrer der ausgewählten Standorte über Flyer, die von den Teamleitern ausgehängt wurden. Es ist davon auszugehen, dass, wenn nicht alle, dann die meisten Busfahrer über diesen Zugang erreicht wurden. Die Möglichkeit des direkten Kontakts zur Forschung war über Telefon oder Mail gegeben. Die Interviewzeit wurde als Arbeitszeit gutgeschrieben. Aufgrund der Dienstpläne war es nicht immer allen interessierten Fahrern möglich an den Interviews teilzunehmen.

CLD-Gestaltung

Der Fokus der CLDgestaltung lag auf der Systemmodellierung zur verbildlichten Darstellung von Zusammenhängen und Wirkfaktoren. Grundlegend soll auf eine möglichst reduzierte Darstellung zu Gunsten der Übersichtlichkeit geachtet werden (Strohhecker & Sehnert, 2008). Um die Anschaulichkeit zu erhöhen, wurde die Systemabbildung in die Teilsysteme des angepassten STM unterteilt. Dopplungen von Faktoren waren zu erwarten. Sie weisen auf die unlösliche Zusammengehörigkeit des Systems als Gesamtbild hin. Um das Systemverhalten darzustellen, wurden Faktoren mit Einflusspfeilen negativer und positiver Polarität versehen. Neutrale Faktorenzusammenhänge wurden nicht dargestellt. Mit Verweis auf die Komplexität (und damit einen möglichen Wandel) des Systems könnten die momentan als

neutral identifizierten Faktoren im Laufe der Zeit mehr Relevanz erfahren. Eine Anpassung bzw. Überprüfung der CLDs erscheint sinnvoll, auch wenn aufgrund (der bereits diskutiert) lange bestehenden Faktoren (siehe retrospektive Daten) und der historisch langen Etablierung des Busfahrerberufs kein schneller Wandel zu vermuten ist. Dies schließt jedoch einen Berufsbildwechsel (bspw. aufgrund autonomer Technik) aus.

Quantitative Erhebung

Bei allen verwendeten Fragebögen handelt es sich um validierte Tools guter wissenschaftlicher Güte. Sie (mit Ausnahme des FEATs, aufgrund der Neuerscheinung) zeichnen sich als gut etabliert und wissenschaftlich anerkannt aus. Beide Fragebögen wurden im Kontext von Forschungsprojekten an die Probanden gereicht. Die Zuordnung der Fragebögen zu einer Kohorte konnte aufgrund der großen Umfänge nicht erfolgen. Der COPSQ als alleinig bereits umfangreich geltendes Tool wurde somit gelöst von den restlichen Tools erhoben. Eine gemeinsame Erhebung wäre aufgrund der Menge in einem Fragebogen nicht zumutbar gewesen. In zwei Bögen aufgeteilt kann sie als adäquat gelten, obgleich einzelne Fahrer die Länge des zweiten Bogens als zu umfangreich kritisierten. Dennoch kann von einer sehr geringen Zahl unvollständig ausgefüllter Bögen gesprochen werden. Alle Tools konnten mit ausreichend großen Umfängen ausgewertet werden. Probanden beider Erhebungen wurden auf gleiche Weise rekrutiert. Über Flyer wurden direkte Vorgesetzte und Betriebsräte informiert. Die Information über Vorgesetzte und Betriebsratsversammlungen erfolgte aus dem Bestreben eine möglichst große Probandenanzahl zu generieren, könnte jedoch zu einer Ergebnisverzerrung insofern geführt haben, als dass eine Nichtteilnahme hierdurch erschwert wurde. Barrieren sprachlicher Art an den Erhebungen teilzunehmen sind denkbar. Alle Fragebögen erwecken den Anschein gewissenhaft ausgefüllt worden zu sein (bspw. Kein immer gleiches Antwortverhalten etc.). Im Falle der zumeist als Papierversion ausgefüllten Fragebögen der zweiten Kohorte kam es zu Missing Values, denen mit fallweisem Ausschluss begegnet wurde. Da es sich jeweils um wenige Exemplare handelte und eine ausreichend große Menge zurückblieb kann von ausreichender Power ausgegangen werden. Dem sehr geringen Auftreten im COPSQ wurde mit Regressionsimputation begegnet. Eine Verzerrung der Ergebnisse wird aufgrund der schwindend geringen Anzahl nicht vermutet.

Die **TKS-WLB** zeigte nach Syrek et al. (2011) in der Validierung über zwei Stichproben und einer Fremdeinschätzung Werte der Güte, die als gut einzuschätzen sind. Wie bereits aufgezeigt wurde ausschließlich die Wirkrichtung Arbeit auf das Privatleben des **BAOF** genutzt, um die Ergebnisse der TKS-WLB zu stützen und zu erweitern.

Die **RS11** (Kurzfassung der RS25) stellt momentan das ökonomischste Tool der Resilienzermessung dar und misst psychische Widerstandsfähigkeit mit hoher Zuverlässigkeit. Die strukturelle Reduktion ging nicht mit einem inhaltlichen Verlust einher, was Schumacher et al. (2004) in ihrer Studie mit Anlehnung an Wagnild und Young (1993) zeigen. Für die hohe Güte spricht ebenfalls die hohe Korrelation mit der 25-Item-Version, die für sich gesehen ebenfalls hohe Werte der Güte aufzeigen kann. Die Eindimensionalität der Skala wurde ebenfalls belegt.

Die **Effort-Reward-Imbalance-Scale** zeigt ausreichende bis gute Werte der wissenschaftlichen Gütekriterien (Siegrist et al., 2004). Rantanen et al. (2012) konnten dies in einer breit aufgesetzten Studie belegen. Die Werte der konfirmatorischen Faktorenanalyse konnten die Skalen wie auch die Gruppenvarianz bestätigen. Auch kann gesagt werden, dass identifizierte Ausprägungen über Mehrfacherhebungen hinweg stabil bleiben.

Der **BFI10** weist zufriedenstellende Gütemaße nach Rammstadt et al. (2013) auf.

Im Falle des **COPSOQs** wurden, auf Wunsch des Unternehmens, in der abhängigen Variable „AZ“ die Merkmale von insgesamt 6 auf 5 reduziert. Die Abbildung der AZ als abhängige Variable der SGM wurde mit 5 Items dennoch als ausreichend eingeschätzt. Andere reduzierte Items kamen nicht in SGM oder anderen Auswertungen zum Tragen. Im Prozess der Strukturgleichungsmodellierung mussten Modelle, unter anderem aufgrund zu geringer Beta-Werte der Variablenladung, verworfen werden. Die als zu gering identifizierten Chronbachs alpha-Werte einzelner exkludierter Variablen decken sich mit den von (Nübling et al., 2005, S. 44) identifizierten geringen Reliabilitätswerte des COPSOQs. Dies betraf die Variablen *Feedback*, *Soziale Beziehungen am Arbeitsplatz*, *Einfluss bei der Arbeit* und *Unsicherheit am Arbeitsplatz*. Zudem konnten einige Variablen nicht zum Aufbau von SGM genutzt werden, da sie ausschließlich über ein Item erklärt wurden, in der SGM jedoch immer von mindestens zwei Items ausgegangen werden soll (Weiber & Mühlhaus, 2014). Über Chronbachs alpha wurde überdies überprüft, ob ein Itemausschluss zu einer besseren Erklärung des Modells führte. Dies traf bei den verwendeten Items nicht zu. Da die interne Konsistenz durch die Reduktion von ladenden Items auf eine Variable nicht erhöht wurde, kann von guter Reliabilität hinsichtlich der verwendeten Variablen ausgegangen werden. Über alle Variablen des COPSOQs kann dies leider nicht als zutreffend bezeichnet werden. Insbesondere die invertierten Items scheinen eher schlechtere Reliabilitätswerte aufzuzeigen (Nübling et al., 2005). Einige Items wie bspw. Pausengestaltung passten nicht auf das Berufsbild, was durch die weiter fortgeführten Systemanalysen klar und qualitativ begründet wurde. Der COPSOQ zeigt gute Werte der Objektivität. Auch dieser Befund deckt sich mit der Studie von Nübling et al. (2005). Der COPSOQ bot, aufgrund seiner umfangreichen Variablenerhebung, breite Einblicke in die Tätigkeit. Leider wurden die Mängel der einzelnen Variablen erst im Prozess der SGM erkannt. Auch die teilweise Eindimensionalität der Variablen stellte eine Einschränkung der SGM dar. Aus diesem Grund konnten nur zwei, eher als klein anzusehende Modelle, aufgebaut und gehalten werden, die sich jedoch durch ein ausgesprochen hohes Maß an Güte und Aufklärung auszeichnen. Überdies zeigen sie eindrücklich die Möglichkeit der Modellquantifizierung. Auch eine Kopplung anderer Erhebungstools, beispielsweise der Persönlichkeit, Resilienz etc. wären denkbar.

Mit dem **FEAT** wurde ein Erhebungstool gewählt, das auf Grundlage der Entwicklungsforde- rung von Erhebungstools basiert, die nicht nur den Ist-Zustand, sondern mehrdimensionaler auch das Zustandekommen eröffnen. Die relative Neuerscheinung des FEAT stellte keine Einschränkung der Involvierung dar. Zumal der FEAT nicht als alleiniges Tool genutzt, sondern in einem Pool gut etablierter und evaluierter Ponds Einbettung fand. Die geforderte Einbet-

tung in erweiterte Betrachtungen wie bspw. Arbeitssituation (Borg & Staufenbiel, 1991) entspricht dem Kern dieser Arbeit. Zudem fasst der FEAT viele der vorherrschenden Kritikpunkte am Züricher Modell (z.B. Neuberger & Allerbeck, 1978; Gawellek, 1987; Baumgartner & Urdi, 2006) auf. Zur Messung der Güte zogen Ferreira et al. zwei Stichproben heran. Unter anderem 252 Triebfahrzeugführer, deren Berufsbild sich (laut Ferreira et al., 2009) durch hohe Verantwortung, geringen Abwechslungsreichtum und Handlungsspielraum auszeichnet. Eine gute Übertragbarkeit der Erkenntnisse Ferrerias wäre denkbar, doch zeigt ein Vergleich, dass die identifizierten Typen dieser Erhebung nicht mit denen Ferrerias übereingebracht werden können. Kaum einer der stark vertretenen Typen der Busfahrer ist in Ferrerias Erhebungen zu finden (und wenn, nur in sehr geringer Verteilung). Dies lässt den Schluss zu, dass selbst bei vordergründig ähnlich anmutenden Berufsbildern eine Vergleichbarkeit nicht ohne Weiteres angenommen werden kann. Hinsichtlich der Gütekriterien zeigt der FEAT gute bis annehmbare Werte auf. Die Reliabilität wird von Ferreira et al. als zufriedenstellend eingestuft. Zu beachten wäre, dass ein Wechsel zwischen sehr ähnlichen Typen (und dies binnen Wochen) möglich scheint. Stabil scheinen die Typen gegen einen Wechsel zwischen unähnlichen Typen. Dabei scheinen kongruente Typen (mit einem neutralen Soll-Ist-Wert-Vergleich) eher stabil, diskrepante Typen (mit einem positiven Soll-Ist-Wert-Vergleich) wechselhafter zu sein. Dieser Befund legt die Vermutung nahe, dass bestehende Zufriedenheit schneller wieder ins Negative kippt als ein neutrales Homöostaseverhältnis. Die Steigerung von Bedürfnissen bei Befriedigung derselben und dem irgendwann folgenden Ausbleiben dieser Befriedigung des nächsthöheren Bedürfnisses könnte erklären, warum es bei diskrepanten Typen (also momentan Zufriedenen im Soll-Ist-Vergleich) eher zu einem Wechsel kommt als bei anderen Einstellungen des Vergleichs. Eine Richtungstendenz dieses Wechsels konnte nicht identifiziert werden. Auf dem Züricher Modell gründend, lässt sich der FEAT als Erhebungsinstrument nicht mehr mit dem Ursprungsmodell Bruggemanns decken. Dem grundlegenden Gedanken Piagets (1976) dem Bestreben einer Gleichgewichtswiederherstellung folgen jedoch beide Modelle (Neuberger & Allerbeck, 1978; Ferreira et al., 2009). Ausschließlich der Typus *klassisch progressiv* mit dem *progressiv arbeitszufriedenen* Typ des Züricher Modells scheint sich zu decken. Neben der zumutbaren Erhebungslänge des FEATs steht die Auswertung als ausgesprochen schwierig und aufwendig in der Kritik (Ferreira et al., 2009). Eine von Ferreira et al. angestrebte Entwicklung, hin zu einem verständlichen und zeitlich günstigen Auswertungsverfahren, ist zu unterstützen.

8 Ausblick

Neben dem wissenschaftlichen Gewinn dieser Arbeit und Anreicherung einer Forschungslücke steht der praktische Nutzen der identifizierten Systemzusammenhänge. Ableitungen zur Verbesserung der AZ und Arbeitsbedingungen könnten von Busunternehmen auf dieser Grundlage getätigt werden. Somit bietet diese wissenschaftliche Arbeit zudem einen praktischen Nutzen für eine weit verbreitete Berufsgruppe mit Systemrelevanz.

Da es sich um ein komplexes System handelt ist ein Wandel der identifizierten Faktoren, beispielsweise durch Einführung autonomer Technik oder maßgeblichen Änderungen, der Organisation denkbar. Das identifizierte System könnte durch nachkontrollierende Erhebungen auf dem neusten Stand gehalten werden. Auch ein interaktiver Ansatz wäre denkbar, indem involvierte Individuen das entstandene Modell unterhalten und weiterentwickeln.

Die Quantifizierung der identifizierten Hypothesenmodelle sollte weiter vorangetrieben werden.

9 Fazit

Die Struktur dieser Arbeit über die Gliederung des STM und der Darstellung über die CLD zeigte eine sinnhafte Möglichkeit der Ergebnisaufbereitung.

Durch die Analyse, aus der Perspektive involvierter Individuen und der Vernetzung aller identifizierten Faktoren, ließen sich auch indirekt wirkende Faktoren mit AZ in Zusammenhang bringen. Dieser Umstand bekräftigt den Standpunkt, dass einer Systemanalyse mit qualitativem Ansatz immer eine allgemeine Betrachtung von außen vorzuziehen ist. Die einbettende Betrachtung von quantitativ erhobenen persönlichkeitsabhängigen Variablen und bestehenden Modellen konnte das Systemverständnis sinnvoll erweitern und sollte auch weiterhin in Systembetrachtungen Einfluss finden.

Literaturverzeichnis:

- Abele, A.E., Cohrs, J.C. & Dette, D.E. (2006). Arbeitszufriedenheit. Person oder Situation? In Fischer, L. (Hrsg) *Arbeitszufriedenheit. Konzepte und empirische Befunde*. Hogrefe, Göttingen.
- Adams, J.S. (1963). Towards an understanding of inequity. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67 (5), 422–436.
- Adams, J.S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advanced in experimental and social psychology*. (S. 267–299). New York: Academic Press.
- Agho, A.O., Price, J.L. & Mueller, C.W. (1992). Discriminant validity of measures of job satisfaction, positive affectivity and negative affectivity. *J OccupOrgan Psychol*, 65, 185–196.
- Aikens, K.A., Astin, J., Pelletier, K.R., Levanovich, K., Baase, C.M., Park, Y.Y. & Bodnar, C.M. (2014). Mindfulness goes to work: Impact of an online workplace intervention. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56, 721–731.
- Allen, T.D., Herst, D.E., Bruck, C.S. & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278–308.
- Allport, G.W. & Odbert, H.S. (1936). Trait-names: A psycho-lexical study. *Psychological Monographs*, 47, no.211.
- Alderfer, C.P. (1972). Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings. *New York: Free Press*.
- Alfredsson, L., Hammar, N. & Hogstedt, C. (1993). Incidence of myocardial infarction and mortality from specific causes among bus drivers in Sweden. *International Journal of Epidemiology*, 22 (1), 57-61.
- Alpert, F.F., Harada, D.S., Bonnet, F.R., Braga, M.V., Medeiros, C.M., Sá, E.C. & Muñoz, D.R. (2018). Mental disorders among urban bus drivers Conference Paper. In *Occupational and Environmental Medicine* 75 (Suppl 2): A613.2-A613.
- American Diabetes Association (2018). 4. Lifestyle Management: Standards of Medical Care in Diabetes- 2018. *Diabetes Care*, 41 (Suppl 1), 38–S50.
- Antonovsky, A. (1997). *Salutogenese. Zur Entmystifizierung der Gesundheit*. Tübingen.
- Asendorpf, J.B. (2007). *Psychologie der Persönlichkeit*. 4. Auflage, Heidelberg: Springer.

- Asendorpf, J.B. & Neyer, F.J. (2012). *Psychologie der Persönlichkeit*. Berlin: Springer.
- Avolio, B.J. & Bass, B.M. (1991). The full range of leadership development programs: Basic and advanced manuals. Binghamton: Bass, Avolio & Associates.
- Baard, P.P., Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2004). Intrinsic need satisfaction. A motivational basis of performance and well-being in two work settings. *Journal of Applied Social Psychology*, 34, 2045–2068.
- Backé, E.M., Seidler, A., Latza, U., Rossnagel, K. & Schumann, B. (2012). The role of psychosocial stress at work for the development of cardiovascular diseases: a systematic review. *Int Arch Occup Environ Health*, 85, 67–79.
- Backhaus, N., Brauner, C. & Tisch, A. (2019). Auswirkungen verkürzter Ruhezeiten auf Gesundheit und Work-Life-Balance bei Vollzeitbeschäftigten: Ergebnisse der BAuA-Arbeitszeitbefragung 2017. *Z. Arb. Wiss.*, 73, 394–417.
- Backhaus, K., Erichson, B., Plinke, W. & Weiber, R. (Hrsg.) (2016). *Multivariate Analysemethoden. Eine anwendungsorientierte Einführung* (14. überarbeitete und aktualisierte Auflage). Berlin: Springer Gabler.
- Backman, A.L. & Järvinen, E. (1983). Turnover of professional drivers. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 9, 36–41.
- Bagozzi, R.P. (1980). *Causal models in marketing*. New York: Wiley.
- Baltes-Götz, B. (2015). Analyse von Strukturgleichungsmodellen mit Amos 18.
- Bamberg, E., Ducki, A. & Metz, A.M. (1998). Grundlagen der betrieblichen Gesundheitsförderung. In E. Bamberg, A. Ducki & A.-M. Metz (Hrsg.), *Handbuch Betriebliche Gesundheitsförderung* (S. 17-36). Göttingen: Verlag für angewandte Psychologie.
- Bamberg, E., Busch, C. & Ducki, A. (2003). Stress- und Ressourcenmanagement. Strategien und Methoden für die neue Arbeitswelt. Hans Huber, Bern.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84 (2), 191–215.
- Barmer Pressemitteilung (2018). Busfahrer wieder mit meisten Fehltagen. Über 33 Tage im Jahr krankgeschrieben. Landesvertretung Niedersachsen, Bremen.
- Bass, B.M. & Riggio, R.E. (2006). *Transformational leadership* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates Publishers.

- BAuA (2017). *Abbildungen aus Arbeitswelt im Wandel – Zahlen, Daten, Fakten (Ausgabe 2017)*. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.
- Bauer-Emmel, C. (2007). *Work-Life Balance: Entwicklung und Validierung einer Kurzsкала*. Vortrag präsentiert auf der 5. Tagung der Fachgruppe *Arbeits- und Organisationspsychologie der Deutschen Gesellschaft für Psychologie*, Trier.
- Baumgartner, C. & Udris, I. (2006). Das „Zürcher Modell“ der Arbeitszufriedenheit – 30 Jahre „still going strong“. In L. Fischer (Hrsg.), *Arbeitszufriedenheit: Konzepte und empirische Befunde* (S. 111–134). Göttingen: Hogrefe.
- Bayfield, A.H. & Crocket, W.H. (1955). Employee attitudes and employee performance. *Psychological Bulletin*, 52, 396–424.
- BDO- DieBusUnternehmen (2013). *bdo-Kongress am 17. und 18. April 2013 in Berlin – Was die Branche bewegt!*
- Beck, D. & Elkeles, T. (2010). Verteilung und Bedeutung beruflicher Gratifikationskrisen von Erwerbstätigen in nordostdeutschen Landgemeinden. *Arbeit*, 19, 5-20.
- Becker, P. (2015). *Executive Health – Gesundheit als Führungsaufgabe. Arbeitsfreude und Unternehmenserfolg fördern. Mit vielen Erfahrungsberichten. Mit Vorwort von Anselm Grün*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Beer, M., Spector, B., Lawrence, P., Mills, D. & Walton, R. (1985). *Human Resources Management: A General Manager's Perspective*. New York: Free Press.
- Behrend, H. (1953). Absence and labour turnover in a changing economic environment. *Occupational psychology*, 27, 69-79.
- Binnewies, C. & Sonnentag, S. (2006). *Perspektiven eines integrativen Gesundheitsmanagements*. Hrsg. von S. Leidig z.a. Lengerich: Pabst, 47-69.
- Blanz, M. (2015). *Forschungsmethoden und Statistik für die Soziale Arbeit: Grundlagen und Anwendungen*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Boll, C. (2019). Entgelttransparenz: Für mehr (Gerechtigkeit und) Allokationseffizienz auf dem Arbeitsmarkt. *Info Schnelldienst*. (4), 72.
- Borg, I. (1988). "Ein System kognitiver Indikatoren von Arbeitszufriedenheiten". *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 32 (N.F.6) (4), 160-167.

- Borg, I. (2006). Arbeitswerte, Arbeitszufriedenheit und ihre Beziehungen. In L. Fischer (Hrsg.), *Arbeitszufriedenheit: Konzepte und empirische Befunde* (S. 61–79). Göttingen: Hogrefe.
- Borg, I. (2010). A model for judgments of work values and job satisfaction. *Psychological Reports*, 107, 405–414.
- Borg, I. & Galinat, W.H. (1986). "Struktur und Verteilung von Arbeitswerten". *Psychologische Beiträge*, 28.
- Borg, I. & Fritzsche, T. (1988). "Persönlichkeitsbedingte Unterschiede bei direkten und summierten Schätzungen der Arbeitszufriedenheit". *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 32 (N.F.6) (1), 34-39.
- Borg, I. & Staufenbiel, T. (1991). Ein idiographisches Modell und Meßverfahren für Arbeitswerte und Arbeitszufriedenheit. In L. Fischer (Hrsg.), *Arbeitszufriedenheit* (S. 157-175). Stuttgart: Verlag für angewandte Psychologie.
- Borkenau, P. & Ostendorf, F. (1993). NEO-Fünf-Faktoren Inventar (NEO-FFI) nach Costa und McCrae. Göttingen: Hogrefe.
- Bosma, H., Peter, R., Siegrist, J. & Marmot, M. (1998). Two alternative job stress models and the risk of coronary heart disease. *American Public Health Association*, 10 (7).
- Bourdieu, P. (1982). Die feinen Unterschiede. Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft. Frankfurt
- Bowling, N.A. (2007). Is the job satisfaction-job performance relationship spurious? A meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior*, 71, 167-185.
- Brief, A.P., Weiss, H.M. (2002). Organizational Behavior: Affect in the Workplace. *Annual Review of Psychology*, 53, 279–307.
- Brooks, N., Layne, J.E., Gordon, P.L., Roubenoff, R., Nelson, M.E. & Castaneda-Sceppa, C. (2006). Strength training improves muscle quality and insulin sensitivity in Hispanic older adults with type 2 diabetes. *Int J Med Sci.*, 18 (4), 19–27.
- Browne, M.W. & Mels, G. (1992). RAMONA user`s guide. Columbus: *Ohio State University Press*.
- Bruce, J., Avolio, K.B. & Lowe, U.R.D (2013). A Meta-Analysis of Transformational and Transactional Leadership Correlates of Effectiveness and Satisfaction: An Update and Extension. *Transformational and Charismatic Leadership: The Road Ahead 10th*

Anniversary Edition (= Monographs in Leadership and Management). Band 5, Nr. 5. *Emerald Group Publishing Limited*, 39–70.

Bruggemann, A. (1974). "Zur Unterscheidung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit". *Arbeit und Leistung*, 28, 281-284.

Bruggemann, A. (1975). "Messung der Arbeitszufriedenheit. Die wissenschaftliche Übertragung eines umgangssprachlichen Begriffs." *Psychologie heute*, 8 (7), 47-51.

Bruggemann, A., Großkurth, P. & Ulich, E. (1975). *Schriften zur Arbeitspsychologie / Nr. 17: Arbeitszufriedenheit*. Bern u.a.: Huber. 180 pp.

Bruggemann, A. (1976). "Zur empirischen Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit". *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 30 (2 NF) (2), 71-75.

Bungard, W. (2005). Feedback in Organisationen: Stellenwert, Instrumente und Erfolgsfaktoren. *Mannheimer Beiträge zur Wirtschafts- und Organisationspsychologie*, 20 (2), 3 – 13.

Büssing, A. (1991). Struktur und Dynamik von Arbeitszufriedenheit: Konzeptuelle und methodische Überlegungen zu einer Untersuchung verschiedener Formen von Arbeitszufriedenheit. In *Arbeitszufriedenheit*, ed. L Fischer, pp. 85-113. Stuttgart: Verlag für Angewandte Psychologie.

Büssing, A. (1992). A dynamic view of job satisfaction in psychiatric nurses in Germany. *Work & Stress*, 6, 239–259.

Büssing, A., Bissels, T., Herbig, B. & Kruesken, J. (2000). "Formen von Arbeitszufriedenheit im Experiment: Differentielle Auswirkungen auf die Beziehung von Wissen und Handeln". *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 44 (N.F.18) (1), 27-37.

Büssing, A., Herbig, B., Bissels, T. & Krüsken, J. (2006). Formen der Arbeitszufriedenheit und Handlungsqualität in Arbeits- und Nicht-Arbeitskontexten. In L. Fischer (Hrsg.), *Arbeitszufriedenheit: Konzepte und empirische Befunde* (S. 135-159). Göttingen: Hogrefe.

Burr, H., Berthelsen, H., Moncada, S., Nübling, M., Dupret, E., Demiral, Y., Oudyk, J., Kristensen, T.S., Lorens, C., Navarro, A., Linke, H., Bocéréan, C., Sahan, C., Smith, P. & Pohrt, A. (2019). The Third Version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Safety and Health at Work*, 10, 482-503.

Cattell, R.B. (1943a). The description of personality: I. Foundations of trait measurement. *Psychological Review*, 50, 559-594.

- Cattell, R.B. (1943b). The description of personality: basic traits resolved into clusters. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 38, 476-506.
- Cattell, R.B. (1946a). Personality structure and measurement: I. The operational determination of trait unities. *British Journal of Psychology*, 36, 88-103.
- Cattell, R.B. (1946b). Personality structure and measurement: II. The determination and utility of trait modality. *British Journal of Psychology*, 36, 159-174.
- Cattell, R.B. (1946c). *Description and measurement of personality*. Yonkers-on-Hudson, N. Y.: World Book.
- Christian, M.S., Garza, A.S. & Slaughter, J.E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, 64 (1), 89-136.
- Calle, M.C. & Fernandez, M.L. (2012). Inflammation and type 2 diabetes Inflammation et diabète de type 2. *Diabetes & Metabolism*, 38 (3), 183-191.
- Campbell, J.J. & Pritchard, R.D. (1976). Motivation theory in industrial and organizational psychology. Dunette, M.D. (ED.): *Handbook of industrial and organizational psychology*. Rand McNally: Chicago, 63-130.
- Carsten, J.M. & Spector, P.E. (1987). Unemployment, job satisfaction, and employee turnover: A meta-analytic test of the Muchinsky model. *Journal of Applied Psychology*, 72 (3), 374-381.
- Chambel, M.J. & Oliveira-Cruz, F. (2010). Breach of Psychological Contract and the Development of Burnout and Engagement: A Longitudinal Study Among Soldiers on a Peacekeeping Mission. *Military Psychology*, 22 (2), 110-127.
- Crawford, E.R., LePine, J.A. & Rich, B.L. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and meta-analytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95 (5), 834-848.
- Clark, A., Oswald, A. & Warr, P. (1996). Is job satisfaction u-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 57-81.
- Clark, A. (1997). Jobsatisfaction and gender: why are women so happy at work? *LabourEcon*, (4), 341-372.
- Conger, J.A. & Kanungo, R.N. (1988). Charismatic leadership: The elusive factor in organizational effectiveness. San Francisco, CA, USA: Jossey-Bass.

- Costa, P.T. Jr. & McCrae, R.R. (1985). *The NEO Personality Inventory Manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment.
- Dalal, R. S. (2013). Job attitudes: Cognition and affect. In N. W. Schmitt, & S. Highhouse (Hrsg.), *Handbook of psychology Industrial and organizational psychology*, (Bd. 12, S. 341–366). Hoboken: Wiley.
- De Raad, B. & Perugini, M. (2002). *Big Five Assessment*. Ashland, US: Hogrefe & Huber.
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (1985). Intrinsic motivation and self-determination in human behaviour. New York, NY: Plenum.
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11, 227–268.
- Deckert, S., Thinschmidt, M., Then, F.S., Riedel-Heller, S.G. & Seidler, A. (2012). *BAuA-Symposium Systematisches Review*, 19. November 2012.
- Di Bella, J. (2014). Unternehmerische Resilienz: Protektive Faktoren für unternehmerischen Erfolg in risikoreichen Kontexten. *Inaugural-Dissertation* zur Erlangung des akademischen Grades eines Doktors der Wirtschaftswissenschaften der Universität Mannheim.
- Doman, C. & Zapf, D. (2001). Job Satisfaction: A Meta-Analysis of Stabilities. *Journal of Organizational Behavior*, 22 (5), 483-504.
- Donohue, S.M., Heywood, J.S. (2004). Job satisfaction and gender: an expanded specification from the NLSY. *Int JManpow*, 25 (2), 211–238.
- Dragano, N. (2007). Arbeit, Stress und krankheitsbedingte Frührenten. Zusammenhänge aus theoretischer und empirischer Sicht. Wiesbaden
- Drath, K. (2016). Resilienz in der Unternehmensführung. Was Manager und ihre Teams stark macht. (2. Aufl.). Freiburg: Haufe-Lexware GmbH & Co. KG.
- Dunckel, H. (1999). *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren*. Zürich: vdf Hochschulverlag.
- Dunstan, D.W., Howard, B., Healy, G.N., Owen, N. (2012). Too much sitting—a health hazard. *Diabetes Res Clin Pract.*, 97 (3), 368–76.
- Eder, F., Dämon, K. & Hörl, G. (2011). Das „Autonomie-Paritäts-Muster“: Vorberuflich erlerntes Stereotyp, Bewältigungsstrategie oder Ergebnis der beruflichen Sozialisation?. *Z f Bildungsforsch* 1, 199–217.

- Eid, M., Gollwitzer, M. & Schmitt, M. (2013). *Statistik und Forschungsmethoden*. Lehrbuch Beltz
- Eisenberger, R.L. & Rhoades, L. (2002). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698–714.
- Eisenberger, R.R., Huntington, S., Hutchinson, D. & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500–507.
- Ellis, P.D. (2010). *The essential guide to effect sizes: Statistical power, meta-analysis, and the interpretation of research results*. Cambridge, New York: Cambridge University Press.
- Emery, F.E. (1959). *Characteristics of socio-technical systems*. Tavistock Institute of Human Relations, Document No. 527.
- Emery, F.E. & Trist, E.L. (1960). Socio-technical systems. In C. W. Churchman & M. Verhulst (Eds.), *Management science, models and techniques*, Vol. 2 (pp. 83-97). Oxford: Pergamon.
- Emery, F.E. (1967). Analytical Model for Socio-technical Systems. Address to the International Conference on Sociotechnical Systems, Lincoln. In: EMERY F (ed.) *The Emergence of a New Paradigm of Work*. Australian National University, Canberra, 95-106.
- Faragher, E.B., Cass, M. & Cooper, C.L. (2005). The relationship between jobsatisfaction and health: a meta analysis. *Occup Environ Med*, 62 (2), 105–112.
- Fassina, N.E., Jones, D.A. & Uggerslev, K.L. (2008). Relationship clean Up time: Using meta analysis and path analysis to clarify relationships among job satisfaction, perceived fairness, and citizenship behaviors. *Journal of Management*, 34, 161–188.
- Felfe, J. & Six, B. (2006). Die Relation von Arbeitszufriedenheit und Commitment. In: Fischer L (Hrsg) *Arbeitszufriedenheit*. Hogrefe, Göttingen, S37–60.
- Felfe, J. (2009). *Mitarbeiterführung*. Göttingen: Hogrefe.
- Ferreira, Y. (2009). FEAT – Fragebogen zur Erhebung von Arbeitszufriedenheitstypen. Zukunftsperspektive für das Züricher Modell. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie A&O*, 53, 177-193.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS*. Second edition. Sage.

- Fischer, L. (1985). Strukturen der Arbeitszufriedenheit und die Bedeutung des individuellen Bezugssystems, *Habil.-Schrift* Universität zu Köln.
- Fischer, L. (1989). Strukturen der Arbeitszufriedenheit. Zur Analyse individueller Bezugssysteme. Hogrefe, Göttingen (u.a.), Verl. f. Psychologie.
- Fischer, L. (2006). (Hrsg.) *Arbeitszufriedenheit. Konzepte und empirische Befunde*. (2., überarb. u. erw. Aufl.). Göttingen: Hogrefe.
- Fischer, L. & Eufinger, A. (1991). Zur Differenzierung von Formen der Arbeitszufriedenheit mit unterschiedlichen Meßverfahren. In: *Arbeitszufriedenheit* Hrsg. L. Fischer, Verlag für angewandte Psychologie (1991), Stuttgart, 115-131.
- Fischer, L. & Lück, H.E. (1972). Entwicklung einer Skala zur Messung von Arbeitszufriedenheit (SAZ). *Psychologie und Praxis*, 16, 64–76.
- Flick, U. (2010). *Qualitative Sozialforschung*. Hamburg: Rowohlt.
- Foerster, H.v. (1981). Das Konstruieren einer Wirklichkeit. In Paul Watzlawick (Hg.), *Die erfundene Wirklichkeit. Wie wissen wir, was wir zu wissen glauben?* (39-60). München: Piper.
- Folke, C., Carpenter, S.R., Walker, B., Scheffer, M., Chapin, T. & Rockstrom, J. (2010). Resilience thinking: integrating resilience, adaptability and transformability. *Ecology and Society*, 15 (4), 20.
- Ford, D.N. & Sterman, J.D. (1998). Expert knowledge elicitation to improve formal and mental models. *System Dynamics Review*, 14 (4), 309–340.
- Fornell, C. (1982). A second generation of multivariate analysis: An overview. In C. Fornell (Hrsg.). *A second generation of multivariate analysis: Classification of methods and implications for marketing research* (1. Aufl., S.1-21). New York: Greenwood.
- Forrester, J.W. (1961). *Industrial Dynamics*. MIT Press: Cambridge, MA.
- Franche, R.L., Williams, A., Ibrahim, S., Grace, S.L., Mustard, C., Minore, B. & Stewart, D.E. (2006). Path analysis of work conditions and work-family spillover as modifiable workplace factors associated with depressive symptomatology. *Stress and Health: Journal of the International Society for the Investigation of Stress*, 22, 91–103.
- Frankfurter Allgemeine (2016). Fachkräftemangel – Busfahrer dringend gesucht. <https://www.faz.net/aktuell/wirtschaft/neue-mobilitaet/deutschen-verkehrsunternehmen-ehlen-tausende-busfahrer-14431509.html>

- Frei, F. (1981). Psychologische Arbeitsanalyse- eine Einführung zum Thema. In F. Frei & E. Ulrich (Hrsg.), Beiträge zur psychologischen Arbeitsanalyse (S. 11-36) *Schriften zur Arbeitspsychologie, Band 31*. Bern: Huber.
- Fried, Y. & Ferris, G.R. (1987). The validity of the Job Characteristics Model: A review and meta-analysis. *Personnel Psychology*, 40, 287–322.
- Fries, A. & Grawe, K. (2006). Inkonsistenz und psychische Gesundheit: Eine Metaanalyse. *Zeitschrift für Psychiatrie, Psychologie und Psychotherapie*, 54 (2), 133–148.
- Frey, B.S. & Stutzer, A. (2010). Glück: Die ökonomische Analyse. In: Witte EH, Gollan T (Hrsg). *Sozialpsychologie und Ökonomie*. Pabst Science Publisher, Lengerich, 75–93.
- Friederichs, E., Kärner, T., Ratsch, M.W. & Friederichs, K.M. (2019). Resilienz aus multi-faktorieller Perspektive. Entwicklung eines 3-Facetten-Modells zur Resilienz erfassung in Lern- und Arbeitskontexten. *Nervenheilkunde*, 38, 169-177.
- Fröhlich, W.D. (2002). *Wörterbuch Psychologie*. Digitale Bibliothek, Band 83, (24) DTV Verlag, Berlin.
- Fröhlich-Gildhoff, K. & Rönau-Böse, M. (2009). *Resilienz*. Stuttgart: UTB.
- Frone, M.R. (2000). Work-family conflict and employee psychiatric disorders: The national comorbidity survey. *Journal of Applied Psychology*, 85, 888–895.
- Fuchs, A. (2011). Methodische Aspekte linearer Strukturgleichungsmodelle. Ein Vergleich von kovarianz- und varianzbasierten Kausalanalyseverfahren (Meyer, M., Hrsg.) (*Research papers on marketing strategy Nr. 2*). Würzburg: Julius-Maximilians-Universität Würzburg.
- Gallup (2017). *Engagement Index Deutschland*. Verfügbar unter <http://www.gallup.de/183104/engagement-index-deutschland.aspx>
- Gastil, J. (1994). A meta analytic review of the productivity and satisfaction of democratic and autocratic leadership. *Small Group Research*, 25, 384–410.
- Gawellek, U. (1987). Erkenntnisstand, Probleme und praktischer Nutzen der Arbeitszufriedenheitsforschung. *Diss. Univ. Erlangen Nürnberg 1986*; Frankfurt am Main: Peter Lang.
- Gebert, D. (1979). "Arbeitszufriedenheit, Situationskontrolle und Resignation - Ergebnisse einer Befragung". *Problem und Entscheidung*, 23, 1-32.

- Gebert, D. & Rosenstiel, L.v. (1996): *Organisationspsychologie*. Kohlhammer: Stuttgart, Berlin, Köln.
- Gebert, D. & Rosenstiel, L.v., eds. (2002). *Organisationspsychologie*. Stuttgart, Berlin, Köln: Kohlhammer, 476.
- Gerber, M. & Schilling, R. (2018). Stress als Risikofaktor für körperliche und psychische Gesundheitsbeeinträchtigungen. In: Fuchs R., Gerber M. (eds) *Handbuch Stressregulation und Sport*. Springer Reference Psychologie. Springer, Berlin, Heidelberg.
- Gerhart, B. (1987). How important are dispositional factors as determinants of job satisfaction? Implications for job design and other personnel programs. *Journal of Applied Psychology*, 72 (3), 366-373.
- Geurts, S.A.E. & Sonnentag, S. (2006). Recovery as an explanatory mechanism in the relation between acute stress reactions and chronic health impairment. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32, 482–492.
- Geurts, S.A.E., Taris, T.W., Kompier, M.A.J., Dijkers, J.S.E., van Hooff, M.L.M. & Kinnunen, U.M. (2005). Work home interaction from a work psychological perspective: Development and validation of a new questionnaire, the SWING. *Work and Stress*, 19, 319–339.
- Glaserfeld, E.v. (1981). Einführung in den radikalen Konstruktivismus. In Paul Watzlawick (Hg.), *Die erfundene Wirklichkeit*. Wie wissen wir, was wir zu wissen glauben? (16-38). München: Piper.
- Grosskurth, P. (1975). *Zur Systemanalyse der Neuen Formen der Arbeitsgestaltung*. In: Grosskurth, P. & Volpert, W. (1975).
- Gruhl, M. (2014). *Resilienz für Lehrerinnen und Lehrer: Kraft für die Schule und für mich*. Freiburg: Kreuz.
- Glaser, B & Strauß, A. (1998). *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung*. Göttingen: Hans Huber. [Orig. 1967]
- Glaso, L., Bele, E., Nielsen, M.B. & Einarsen, S. (2011). Bus drivers' exposure to bullying at work: an occupation specific approach. *Scand J Psychol*, 52 (5), 484–493.
- Grawe, K. (2000). *Psychologische Therapie*. Göttingen: Hogrefe.
- Grawe, K. (2004). *Neuropsychotherapie*. Göttingen: Hogrefe.

- Grebner, S., Semmer, L.L.F., Gut, S., Kälin, W. & Elfering, A. (2003). Working conditions, well-being, and job-related attitudes among call centre agents. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 341-365.
- Greiner, B.A., Krause, N., Ragland, D.R. & Fisher, J.M. (1998). Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: A theoretical framework and empirical evidence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 130-146.
- Greiner, B.A. & Krause, N. (2006). Observational stressfactors and musculoskeletal disorders in urban transit operators. *J Occup Health Psychol*, 11, 38-51.
- Grote, G., Ryser, C., Wäfler, T., Windischer, A. & Weik, St. (2000). KOMPASS: a method for complementary function allocation in automated work systems. *Int. J. Hum.-Comput. Stud*, 52 (2), 267-287.
- Grzech-Sukalo, H., Nachreiner, F., Bonitz, D. & Hedden, I. (1991). Arbeitszufriedenheit bei Schichtarbeitern in unterschiedlichen Schichtsystemen - Zur Frage der Bewertung unterschiedlicher Schichtsysteme anhand von Zufriedenheitsindikatoren. In L. Fischer (Hrsg.), *Arbeitszufriedenheit* (S. 47-60). Stuttgart: Verlag für Angewandte Psychologie.
- Güntert, S.T. (2015). The impact of work design, autonomy support, and strategy on employee outcomes: A differentiated perspective on self determination at work. *Motivation and Emotion*, 39, 74-87.
- Gurin, G., Veroff, J. & Feld, S. (1960). *Americans view their mental health*. New York.
- Gurin, P., Gurin, G., Lao, R.C. & Beattie, M. (1969). Internal-External Control in the Motivational Dynamics of Negro Youth. *Journal of Social Issues*, 25 (3).
- Hacker, W. (1986). *Arbeitspsychologie: psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten*. Bern: Huber.
- Hacker, W. (1995). *Arbeitstätigkeitsanalyse. Analyse und Bewertung psychischer Arbeitsanforderungen*. Heidelberg, Asanger.
- Hacker, W. & Matern, B. (1986). Erlernen von Arbeitsverfahren. *Psychologie für die Praxis*, 1, 25-38.
- Hackett, R.D. & Guion, R.M. (1985). A reevaluation of the absenteeism job satisfaction relationship. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35, 340-381.

- Hackl, B., Wagner, M., Attmer, L. & Baumann, D. (2017). *New Work: Auf dem Weg zur neuen Arbeitswelt. Management Impulse, Praxisbeispiele, Studien*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Hackman, J.R. (1969). Nature of the task as a determiner of job behavior. *Personnel Psychology*, 22 (4), 435–444.
- Hackman, J.R. & Lawler, E.E. (1971). Employee reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55 (3), 259–286.
- Hackman, J.R. & Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Häfeli, K., Kraft, U. & Schallberger, U. (1988). *Berufsausbildung und Persönlichkeitsentwicklung*. Bern u.a.
- Hagger, M.S. & Chatzisarantis, N.L. (2015). The transcontextual model of autonomous motivation in education: Conceptual and empirical issues and meta-analysis. *Review of Educational Research*, 86, 360–407.
- Hakanen, J.J. & Lindbohm, M. (2008). Work engagement among breast cancer survivors and the referents: The importance of optimism and social resources at work. *J. Cancer Surviv*, 2, 283-295.
- Hakanen, J.J., Perhoniemi, R. & Toppinen-Tanner, S. (2008). Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness. *Journal of Vocational Behavior*, 73 (1), 78-91.
- Hakanen, J.J. & Schaufeli, W.B. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of affective disorders*, 141 (2), 415–424.
- Hansez, I. & Chmiel, N. (2010). Safety behavior: Job demands, job resources, and perceived management commitment to safety. *Journal of Occupational Health Psychology*, 15 (3), 267–278.
- Härtwig, C. & Sapronnova, A. (2020). Keine Angst vor der Digitalisierung! Zum Stand digitalisierter Arbeitsanforderungen in verschiedenen Industriebranchen und Tätigkeitsfeldern sowie Zusammenhänge zwischen Belastung, Ressourcen und Beanspruchungsfolgen in Deutschland. *Z.Arb. Wiss.* Springer.
- Healy, G.N., Matthews, C.E., Dunstan, D.W., Winkler, E.A. & Owen, N. (2011). Sedentary time and cardio metabolic biomarkers in US adults: NHANES 2003-06. *EurHeart J.*, 32 (5), 590–7.

- Heckhausen, J. & Heckhausen, H. (2018). Motivation and Action: Introduction and Overview. In: Heckhausen J., Heckhausen H. (eds) *Motivation and Action*. Springer.
- Hedberg, G.E., Jacobsson, K.A., Janlert, U. & Langendoen, S. (1993). Risk indicators of ischemic heart disease among male professional drivers in Sweden. *Scand J Work Environ Health*, 19, 326–333.
- Heinrich, M. & Schmidt, A. (2002). Kommunikation im Management: Grundlagen und die Rolle neuer Medien. In Helmut Kasper & Wolfgang Mayrhofer (Hg.), *Personalmanagement – Führung – Organisation* (213-253). Wien: Linde.
- Heller, J. (2015). Resilienz. Innere Stärke für Führungskräfte. Zürich: Orell Füssli.
- Hertog, F.J. (1978). *Arbeitsstrukturierung*. Huber, Bern.
- Herzberg, F., Mausnes, B., Peterson, R.O. & Capwell, D.F. (1957). *Job attitudes; review of research and opinion*. Psychological Service of Pittsburgh
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. Wiley: New York.
- Hinkin, T.R. & Schriesheim, C.A. (2008). An examination of "nonleadership": From laissez-faire leadership to leader reward omission and punishment omission. *Journal of Applied Psychology*, 93 (6), 1234–1248.
- Hirata, R.P., Agular, I.C., Nacif, S.R., Giannasi, L.C., Filho, F.S.S.L., Santos, I.R., Romano, S., Faria, Jr, N.S., Nonaka, P.N., Sampalo, L.M.M., Oliveira, C.S., Carvalho, P.T.C., Lorenz-Filho, G., Braghiroli, A., Salvaggio, A., Insalaco, G. & Olivera, L.V.F. (2011). Observational study on efficacy of negative expiratory pressure test proposed as screening for obstructive sleep apnea syndrome among commercial interstate bus drivers – protocol study. *BMC Pulm Med*, 11, 57.
- Hobfoll, S.E. (1998). Stress, culture, and community: The psychology and physiology of stress. New York: Plenum.
- Hoff, E.H., Grote, G., Dettmer, S., Hohner, H.U. & Olos, L. (2005). Work-Life Balance: Berufliche und private Lebensgestaltung von Frauen und Männern in hoch qualifizierten Berufen. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 49, 196–208.
- Hoffmann-Riem, C. (1984). Das adoptierte Kind. Familienleben mit doppelter Elternschaft. München: Fink.
- Holling, C.S. (1973). Resilience and stability of ecological systems. *Annual Review of Ecology and Systematics*, 4, 1–23.

- Holme, I., Helgeland, A., Hjermann, I., Leren, P. & Lund-Larsen, P.G. (1977). Coronary risk factors in various occupational groups: The Oslo study. *British Journal of Preventive and Social Medicine*, 31, 96–100.
- Homburg, C. & Klarmann, M. (2006). Die Kausalanalyse in der empirischen betriebswirtschaftlichen Forschung Problemfelder und Anwendungsempfehlungen. *Die Betriebswirtschaft*, 66 (6), 727-748.
- Howard, J.H., Cunningham, D.A. & Rechnitzer, P.A. (1986). Role Ambiguity, type A behavior, and job satisfaction: Moderating effects on cardiovascular and biochemical responses associated with coronary risk. *Journal of Applied Psychology*, 71 (1), 95-101.
- Hu, L.-T. & Bentler, P.M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.
- Humphrey, S.E., Nahrgang, J.D. & Morgeson, F.P. (2007). Integrating Motivational, Social, and Contextual Work Design Features: A Meta-Analytic Summary and Theoretical Extension of the Work Design Literature. *Journal of Applied Psychology*, 92 (5), 1332-1356.
- Iaffaoldano, M.T. & Muchinsky, P.M. (1985). Job satisfaction and job performance. A Meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97, 251-273.
- Inauen, A., Jenny, G.J. & Bauer, G.F. (2015). Discriminating five forms of job satisfaction: Investigating their relevance for occupational health research and practice. *Psychology*, 6, 138– 150.
- Jahoda, M. (1983). *Wieviel Arbeit braucht der Mensch. Arbeit und Arbeitslosigkeit im 20. Jahrhundert*. Weinheim, Basel: Beltz.
- Jensen, A. & Dahl, S. (2009). Truck drivers hours of service regulations and occupational health. *Work*, 32, 363–368.
- Jiménez, P. (2000) a. "Job satisfaction and burnout from a cybernetic view - an integrative model, first project results". *International Journal of Psychology*, 3/4 (35), 309.
- Jiménez, P. (2000) b. Job satisfaction and burnout from a cybernetic view - an integrative model, first project-results. Paper präsentiert auf der Tagung: 'XXVII International Congress of Psychology', Stockholm, Schweden.
- Jochims, T. (2019). Arbeitszufriedenheit als soziales Problemlösen. *Arbeit*, 28 (2), 177–204.

- Johansson, G., Evans, G.W., Cederström, C., Rydstedt, L.W., Fuller-Rowell, T. & Ong, A.D. (2012). The effect of urban bus driving on blood pressure and musculoskeletal problems: a quasi-experimental study. *Psychosom Med*, 74, 89–92.
- John, O.P., Donahue, E.M. & Kentle, R.L. (1991). The Big Five Inventory – versions 4a and 5. Berkeley, CA: University of California, Berkeley, *Institute of Personality and Social Research*.
- John, O.P., Naumann, L.P. & Soto, C.J. (2008). Paradigm Shift to the Integrative Big Five Trait Taxonomy. *Handbook of Personality Theory and Research*. 3. Auflage, 114–117.
- Johnson, T. (2002). The conceptual model of the mission space and data engineering tool-set. *Technical report*.
- Jones, W., Haslam, R. & Haslam, C. (2014). Measuring job quality: a study with bus drivers. *Appl Ergon*, 45, 1641–1648.
- Jöreskog, K.G. (1967). Some contributions to maximum likelihood factor analysis. *Psychometrika*, 32, 443-482.
- Jöreskog, K.G. (1970). A general method for analysis of covariance structures. *Biometrika*, 57, 239-251.
- Judge, T.A. & Bono, J.E. (2001). Relationship of core self evaluations traits. Self esteem, generalized self efficacy, locus of control, and emotional stability. With job satisfaction and job performance. A meta analysis. *JApplPsychol*, 86 (1), 80–92.
- Judge, T.A. & Watanabe, S. (1994). Individual differences in the nature of the relationship between job and life satisfaction. *JOccupOrganPsychol*, 67, 101–107.
- Judge, T.A., Bono, J.E. & Locke, E.A. (2000). Personality and job satisfaction: The mediating role of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 85, 237–249.
- Judge, T.A., Bono, J.E., Thoresen, C.J. & Patton, G.K. (2001). The job satisfaction – job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychol Bull*, 127, 376–407.
- Judge, T.A., Heller, D. & Mount, M.K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541.
- Judge, T.A., Jackson, C.L., Shaw, J.C., Scott, B.A. & Rich, B.L. (2007). Self-efficacy and work-related performance: The integral role of individual differences. *Journal of Applied Psychology*, 92 (1), 107–127.

- Judge, T.A. & Piccolo, R. (2004). Transformational and transactional leadership: A meta analytic test of their relative validity. *Journal of Applied Psychology*, 89, 755–768.
- Judge, T.A., Piccolo, R.F. & Ilies, R. (2004). The forgotten ones? Are examination of consideration, initiating structure, and leadership effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 89, 36–51.
- Judge, T.A., Scott, B.A. & Ilies, R. (2006). Hostility, job attitudes, and workplace deviance: Test of a multilevel model. *Journal of Applied Psychology*, 91, 126–138.
- Judge, T.A., Weiss, H.M., Kammeyer-Mueller, J.D. & Hulin, C.L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102 (3), 356–374.
- Kalleberg, A.L. & Loscocco, K.A. (1983). Aging, values and rewards: Explaining age differences in job satisfaction. *American Sociological Review*, 48, 78–90.
- Kaluza, A.J., Boer, D., Buengeler, C. & van Dick, R. (2020). Leadership behaviour and leader self-reported well-being: a review, integration and meta-analytic examination. *Work Stress*, 34, 34–56.
- Kauffeld, S. & Schermuly, C.C. (2019). Arbeitszufriedenheit und Arbeitsmotivation. In S. Kauffeld (Hrsg.), *Lehrbuch Arbeits- und Organisationspsychologie für Bachelor* (S. 237-259). Heidelberg: Springer.
- Kirchler, E. & Hölzl, E. (2011). *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Wien: UTB.
- Klaghofer, R., Stamm, M., Buddeberg, C., Bauer, G., Hämmig, O., Knecht, M. & Buddeberg-Fischer, B. (2011). Development of life satisfaction in young physicians: results of the prospective Swissmedcareer study. *Int Arch Occup Environ Health*, 84 (2), 159–166.
- Klösch, G., Holzinger, B., Estrella, R. & Hoffmann, P. (2010). Schlaf und Arbeitsleben Ergebnisse einer Studie der Bundeskammer Österreich (BAK-Studie). *Somnologie* 2010, 14, 32–40.
- Kelle, U. & Kluge, S. (2010). Vom Einzelfall zum Typus. *Qualitative Sozialforschung*, Band 15. VS Verlag für Sozialwissenschaften Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.
- Kim, H.J., Shin, K.H. & Swanger, N. (2009). Burnout and engagement: A comparative analysis using the big five personality dimensions. *International Journal of Hospitality Management*, 28 (1), 96–104.

- Kivimäki, M., Vahtera, J., Elovainio, M., Virtanen, M. & Siegrist, J. (2007). Effort-reward imbalance, procedural injustice and relational injustice as psychosocial predictors of health: complementary or redundant models? *Occupational & Environmental Medicine*, 64 (10).
- Kivimäki, M., Leino-Arjas, P., Luukkonen, R., Riihimäki, H., Vahtera, J. & Kirjonen, J. (2002). Work stress and risk of cardiovascular mortality: prospective cohort study of industrial employees. *BMJ*, 325:857.
- Kohn, M.L. & Schooler, C. (1982). Job conditions and personality: A longitudinal assessment of their reciprocal effects. *American Journal of Sociology*, 87 (6), 1257–1286.
- Kohn, M.L. & Schooler, C. (1983). *Work and personality: An inquiry into the impact of social stratification*. Norwood, N.J: Ablex Pub. Corp.
- Kompier, M.A.J., Mulders, H., Meijman, T., Boersma, M., Groen, G. & Bullinga, R. (1990). Absence behaviour, turnover and disability: A study among city bus drivers in the Netherlands. *Work & Stress*, 4, 83–89.
- Kossek, E.E. & Ozeki, C. (1998). Work-family conflict, policies, and the job-life satisfaction relationship: A review and directions of organizational behavior-human resources research. *Journal of Applied Psychology*, 83, 139–149.
- Kovacs, C., Stiglbauer, B., Batinic, B. & Gnambs, T. (2018). Exploring different forms of job (dis)satisfaction and their relationship with well-being, motivation and performance. *Applied Psychology: An International Review*, 67 (3), 523–556.
- Krohne, H.W., Pieper, M., Knoll, N. & Breimer, N. (2010). The cognitive regulation of emotions: The role of success versus failure experience and coping dispositions. *Cognition and Emotion*, 16 (2), 217-243.
- Kroll, L.E., Müters, S. & Dragona, N. (2011). *Arbeitsbelastungen und Gesundheit*. Hrsg. Robert Koch Institut Berlin. *GBE kompakt*, 2 (5).
- Kubota, K., Shimazu, A., Kawakami, N. & Takahashi, M. (2010). Association between Workaholism and Sleep Problems among Hospital Nurses. *Industrial Health*, 48 (6), 864-71.
- Kuckartz, U. (2007). *Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten*. VS Verlag für Sozialwissenschaften | GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden.
- Kuhl, J. (2001). *Motivation und Persönlichkeit: Interaktionen psychischer Systeme*. Hogrefe

- Kunin, T. (1955). The construction of a new type of attitude measure. *Personnel Psychology*, 8, 65-77.
- La Rocco, J.M. (1983). Job attitudes, intentions, and turnover. An analysis of effects using latent variables. Verlag für Sozialwissenschaften. *Human Relation*, 36, 813-816.
- Labrague, L.J., McEnroe-Petite, D.M., Gloe, D., Tsaras, K., Arteche, D.L. & Mardia, F. (2017). Organizational politics, nurses' stress, burnout levels, turnover intention and job satisfaction. *International Nursing Review*, Mar, 64 (1), 109-116.
- Lawler, E.E. (1968). "A correlation causal analysis of the relationship between expectancy attitudes and job performance". *Journal of Applied Psychology*, 52, 462-468.
- Lawler, E.E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterey, Ca.: Brooks/Cole.
- Lee, J.H., Nam, S.K., Kim, A.R., Kim, B., Lee, M.Y. & Lee, S.M. (2013). Resilience: A meta analytic approach. *Journal of Counseling & Development*, 91, 269–279.
- Lehmann-Willenbrock, N. & Kauffeld, S. (2010). Development and Construct Validation of the German Workplace Trust Survey (G-WTS). *European Journal of Psychological Assessment*, 26, 3–10.
- Leipold, B. & Greve, W. (2009). Resilience: A conceptual bridge between coping and development. *European Psychologist*, 14 (1), 40–50.
- Lenz, A., Spechtner, A. & Melchers, K.G. (2017). *Wie zufrieden sind Sie wirklich? Messung qualitativer Arbeitszufriedenheit im Rahmen des Zürcher Modells*. Poster vorgestellt auf der 10. Tagung der Fachgruppe Arbeits-, Organisations- und Wirtschaftspsychologie der Deutschen Gesellschaft für Psychologie, Dresden.
- Leppert, K., Gunzelmann, T., Schuhmacher, J., Strauß, B. & Brähler, E. (2005). Resilienz als protektives Persönlichkeitsmerkmal im Alter. *Psychother Psych Med*, 55, 365-369.
- Lester, H., Tait, L., England, E. & Tritter, J. (2006). Patient involvement in primary care mental health: a focus group study. *The British Journal of General Practice*, 56 (527), 415–422.
- Lewin, K., Lippitt, R. & White, R.K. (1939). Patterns of aggressive behaviour in experimentally created 'social climates'. In M. Gold (Ed.), *The complete social scientist: a Kurt Lewin reader* (pp. 227-250). Washington, DC: American Psychological Association.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Dunette, M.D. (Ed.): *Handbook of industrial and organizational psychology*. Rand McNally: Chicago, 1297-1349.

- Locke, E.A. & Latham, G.P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Loehlin, J.C. (1987). *Latent variable models*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Luhmann, N. (2017). *Systemtheorie der Gesellschaft*. Suhrkamp.
- Luthans, F., Vogelgesang, G.R. & Lester, P.B. (2006). Developing the psychological capital of resiliency. *Human Resource Development Review*, 5, 25–44.
- Lynch, M.F., Plant, R.W. & Ryan, R.M. (2005). Psychological needs and threat to safety: Implications for staff and patients in a psychiatric hospital for youth. *Professional Psychology: Research and Practice*, 36, 415–425.
- Ma, X. & Becker, F. (2015). *Business-Kultur in China*. Springer Gabler.
- Mache, S. & Harth, V. (2017). Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben im Wandel der Arbeitswelt. *Zbl Arbeitsmed*, 67, 179–184.
- Magnusson, M.L., Pope, M.H., Wilder, D.G. & Areskoug, B. (1996). Are occupational drivers at an increased risk for developing musculoskeletal disorders? *Spine*, 21, 710–717.
- Maslach, C. & Jackson, S.E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133–153.
- Maslow, A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.
- Maslow, A.H. (2016). *Motivation und Persönlichkeit*, 14. Aufl. Rowohlt Taschenbuch Verlag, Reinbek bei Hamburg.
- Masten, A.S. (2001). Ordinary magic. Resilience processes in development. *Am Psychol* 56 (3), 227–38.
- Masten, A.S. & Reed, M.G. (2002). Resilience in development. In C.R. Snyder & S.J. Lopez (Hrsg.), *The handbook of positive psychology* (S. 74–88). New York: Oxford University Press.
- Matern, B. (1983). Psychologische Arbeitsanalyse. *Spezifische Arbeits- und Ingenieurspsychologie*, Bd. 3. Berlin: Deutscher Verlag der Wissenschaften.
- Mathieu, J.E. & Zajac, D.M. (1990). A review and meta analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171–194.

- Mayring, P. (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Beltz Verlag, Weinheim, Basel.
- Mayring, P. (1991). Qualitative Inhaltsanalyse. In U. Flick, E. v. Kardoff, H. Keupp, L.v. Rosenstiel, & S. Wolff (Hrsg.), *Handbuch qualitative Forschung: Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen*, München: Beltz, 209-213.
- Mayring, P. (2016). Einführung in die qualitative Sozialforschung. Beltz
- McElwain, A.K., Korabik, K. & Rosin, H.M. (2005). An examination of gender differences in work family conflict. *Canadian Journal of Behavioural Science*, 37, 283–298.
- McClelland, D.C. (1984). *Motives, personality, and society*. New York: Praeger.
- Meijman, T.F. & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In P.J.D. Drenth & H. Thierry (Eds.), *Handbook of work and organizational psychology* (Vol. 2: Work psychology, pp. 5–33). Hove, England: Psychology Press.
- Meneghel, I., Salanova, M. & Martínez, I.M. (2016). Feeling good makes us stronger: How team resilience mediates the effect of positive emotions on team performance. *Journal of Happiness Studies*, 17, 239–255.
- Meyer, M., Modde, J. & Glushanok, I. (2014). Krankheitsbedingte Fehlzeiten in der deutschen Wirtschaft im Jahr 2013. In: Badura B., Ducki A., Schröder H., Klose J., Meyer M. (eds) *Fehlzeiten-Report 2014*. Springer, Berlin, Heidelberg.
- Mobley, W.H., Griffeth, R.W., Hand, A.H. & Megglino, B.M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86, 493-522.
- Mohr, G.J. (2016). Systemische Resilienz – Die Perspektiven und das Resilienz-Quadrat. *Organisationsberatung Superv Coach*, 23, 411–426.
- Morris, J.N., Heady, J.A., Raffle, P.A.B., Roberts, C.G. & Parks, J.W. (1953a). Coronary heart disease and physical activity of work. *The Lancet*, 2, 1053–1057.
- Morris, J.N., Heady, J.A., Raffle, P.A.B., Roberts, C.G. & Parks, J.W. (1953b). Coronary heart disease and physical activity of work. *The Lancet*, 2, 1111–1120.
- Mortelmans, D. & Vannieuwenhuyze, J.T. (2013). The age dependent influence of self reported health and job characteristics on retirement. *Int J Public Health*, 58 (1), 13–22.

- Moss, S. (2009). Cultivating the Regulatory Focus of Followers to Amplify Their Sensitivity to Transformational Leadership. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 15 (3), 241-259.
- Mowday, R., Porter, L. & Steers, R. (1982). Organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. New York: Akademik Press.
- Michaelis, M. (2008). Gesundheitsschutz und Gesundheitsförderung von Berufskraftfahrern. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund.
- Michaelis, M. & Nübling, M. (2007). Beschwerdeprofile bei Bus- und LKW-Fahrern – Ergebnisse einer Sekundäranalyse. *Arbeitsmed. Sozialmed. Umweltmed.*, 42 (3), 138.
- Miller, F., Osbahr, H., Boyd, E., Thomalia, F., Bharawani, S., Ziervogel, G., Walker, B., Birkmann, J., van der Leeuw, S., Rockström, J., Hinkel, J., Dowing, T., Folke, C. & Nelson, D. (2010). Resilience and vulnerability: complementary or conflicting concepts? *Ecology and Society*, 15 (3), 11.
- Nakaya, M., Oshio, A. & Kaneko, H. (2006). Correlations for adolescent resilience scale with big five personality traits. *Psychological Reports*, 98, 927-930.
- Nerdinger, F.W. (2014). Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. In: *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Springer-Lehrbuch. Springer, Berlin, Heidelberg.
- Nerdinger, F.W., Blickle, G. & Schaper, N. (2011). *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Berlin, New York, Tokio, Heidelberg: Springer.
- Netemeyer, R.G., Boles, J.S. & McMurrian, R. (1996). Development and validation of work family conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400–410.
- Neuberger, O. (1974). *Theorien der Arbeitszufriedenheit*. Sozioökonomie, Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz.
- Neuberger, O. (1975). "Erfahrungen zur Messung mit der "Skala zur Arbeitszufriedenheit (SAZ)". *Psychologie und Praxis*, 19 (2), 63-72.
- Neuberger, O. (1976). "Der Arbeitsbeschreibungsbogen. Ein Verfahren zur Messung von Arbeitszufriedenheit". *Problem und Entscheidung*, 15, 1-129.
- Neuberger, O. (1977). "Messung der Arbeitszufriedenheit mit dem "Arbeits-Beschreibungsbogen (ABB)" - Methode, Erfahrungen, Probleme". *Psychologie und Praxis*, 21 (2), 66-77.

- Neuberger, O. & Allerbeck, M. (1978). *Messung und Analyse von Arbeitszufriedenheit*. Bern: Hans Huber.
- Neuberger, O. (1984). "Arbeitsunzufriedenheit - "Wunschloses Unglück?" Psychologie heute Gespräch mit Oswald Neuberger". *Psychologie heute*, 11 (7), 46-51.
- Neuberger, O. (1985a). *Basistexte Personalwesen*, Band 5: Arbeit: Begriff, Gestaltung, Motivation, Zufriedenheit. Stuttgart: Enke, 231.
- Neuberger, O. (1985b). "Arbeitszufriedenheit: Kraft durch Freude oder Euphorie im Unglück?" *Die Betriebswirtschaft*, 45, 184-206.
- Neverla, I. (1979). *Arbeitszufriedenheit von Journalisten*. Minerva-Publikation, München.
- Nie, Y., Chua, B.L., Yeung, A.S., Ryan, R.M. & Chan, W.Y. (2015). The importance of autonomy support and the mediating role of work motivation for wellbeing: Testing self-determination theory in a chinese work organization. *International Journal of Psychology*, 50, 245–255.
- Nolle, I. (2018). List of Publications with COPSOQ published in peer reviewed indexed journals. Freiburg, Germany: COPSOQ International Network.
- Nübling, M., Stöbel, U., Hasselhorn, H.-M., Michaelis, M. & Hofmann, F. (2005). Methoden zur Erfassung psychischer Belastung. Erprobung eines Messinstrumentes (COPSOQ). Dortmund/ Berlin/ Dresden.
- Nunnally, J.C. & Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric theory* (3. Aufl.). New York: McGraw-Hill.
- Nyberg, M. (2009). Mycket mat, men lite måltider—En studie av arbetsplatsen som måltidsarena. [The workplace as an arena for food and meals]. Doctoral dissertation, Department of Sociology, Lund University.
- Opp, G. & Fingerle, M. (Hrsg.) (2007). *Was Kinder stärkt. Erziehung zwischen Risiko und Resilienz*. München, Basel: Ernst Reinhardt.
- OmnibusNews, <https://omnibus.news/easy-bus-im-einsatz>. Zugriff am 10.08.2021
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D.W. & Ryan, K. (1995). A meta analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775–802.

- Pangallo, A., Zibarras, L., Lewis, R. & Flaxman, P. (2015). Resilience through the lens of interactionism: A systematic review. *Psychological Assessment*, 27, 1–20.
- Pardo Escher, O. (1997). *Methodische Grundlagen der MTO-Analyse*. In O. Strohm & E. Ulich (Hrsg.), *Unternehmen arbeitspsychologisch bewerten* (S.39-69). *Schriftenreihe Mensch, Technik, Organisation* (Hrsg. E. Ulich), Band 10. Zürich: vdf Hochschulverlag.
- Pardo Escher, O., Leder, L. & Troxler, P. (1997). Analyse und Bewertung auf der Ebene des Unternehmens. In O. Strohm & E. Ulich (Hrsg.), *Unternehmen arbeitspsychologisch bewerten* (S. 71-106). *Schriftenreihe Mensch, Technik, Organisation* (Hrsg. E. Ulich), Band 10. Zürich: vdf Hochschulverlag.
- Parker, C., Clifford, N.J. & Thorne, C.R. (2011). Understanding the influence of slope on the threshold of coarse grain motion: revisiting critical stream power. *Geomorphology*, 126, 51–65.
- Peng, A.C., Schaubroeck, J.M. & Xie, J.L. (2015). When confidence comes and goes: How variation in self efficacy moderates stressor strain relationships. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20, 359–376.
- Perugini, C. & Vladisavljevic, M. (2019). Gender in equality and the gender job satisfaction paradox in Europe. *Labour Economics*, 60 (10), 129-147.
- Peter, R., Geißler, H. & Siegrist, J. (1998). Associations of effort reward imbalance at work and reported symptoms in different groups of male and female public transport workers. *Stress Medicine*, 14, 175–182.
- Peter, R., Alfredsson, L., Hammar, N., Siegrist, J., Theorell, T. & Westerholm, P. (1998a). High effort, low reward, and cardiovascular risk factors in employed Swedish men and women: baseline results from the WOLF Study. *J Epidemiol Community Health*, 52, 540–547.
- Pfeffer, J. & Veiga, J.F. (1999). Putting people first for organizational success. *Academy of Management Executive*, 13 (2), 37–48.
- Piaget, J. (1976). *Die Äquilibration der kognitiven Strukturen*. Stuttgart: Klett.
- Piotrkowski, C.S. (1979). *Work and the family system*. AGRIS.
- Plankensteiner, A. (2010). *Bedürfnislandkarten der Generation Plus – ein transgenerativer Vergleich*. *Dissertation*, Universität München

- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Moorman, R.H. & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leadership Quarterly*, 1, 107–142.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B. & Bommer, W.H. (1996). Transformational leader behaviors and substitutes for leadership as determinants of employee satisfaction, commitment, trust, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 22 (2), 259–298.
- Porter, L.W., Lawler, E.E. & Hackman, J.R. (1975). *Behavior in Organizations*. New York: McGraw Hill.
- Prieto, L.L., Soria, M.S., Martínez, I.M., Schaufeli, W. (2008). Extension of the job demands-resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 20, 354-360.
- Prins, J.T., van der Heijden, F.M.M.A., Hoekstra-Weebers, J.E.H.M., Bakker, A.B., van de Wiel, H.B.M., Jacobs, B. & Gazendam-Donofrio, S.M. (2009). Burnout, engagement and resident physicians' self-reported errors. *Psychology, Health & Medicine*, 14 (6), 654–666.
- Quast, H.H., Kleinbeck, U. (1988). *Motivationale Determinanten des Absentismus*. W. Schönplüg (Hg.): Bericht über den 36. Kongreß der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Berlin 1988. Hogrefe Göttingen.
- Rabiee, F. (2004). Focus-group interview and data analysis. *Proceedings of the Nutrition Society*, 63 (4), 655–660.
- Rantanen, J., Feldt, T., Hyvönen, K., Kinnunen, U. & Mäkikangas, A. (2012). Factorial validity of the effort–reward imbalance scale: evidence from multi-sample and three-wave follow-up studies. *Int Arch Occup Environ Health*, 86, 645–656.
- Rammstedt, B. (1997). *Die deutsche Version des Big Five Inventory (BFI): Übersetzung und Validierung eines Fragebogens zur Erfassung des Fünf-Faktoren-Modells der Persönlichkeit*. Universität Bielefeld: Unveröffentlichte Diplomarbeit.
- Rammstedt, B. & John, O.P. (2007). Measuring personality in one minute or less: A 10-item short version of the Big Five Inventory in English and German. *Journal of Research in Personality*, 41, 203-212.
- Rammstedt, B., Kemper, C.J., Klein, M.C., Beierlein, C. & Kovaleva, A. (2012). Eine kurze Skala zur Messung der fünf Dimensionen der Persönlichkeit: Big-Five-Inventory-10 (BFI-10). (*GESIS-Working Papers*, 2012/23). Mannheim: GESIS - Leibniz-Institut für Sozialwissenschaften.

- Rammstedt, B., Kemper, C.J., Klein, M.C., Beierlein, C. & Kovaleva, A. (2013). Eine kurze Skala zur Messung der fünf Dimensionen der Persönlichkeit: Big-Five-Inventory-10 (BFI-10). *Methoden, Daten, Analysen*, 7 (2), 233-249.
- Rau, R. & Buyken, D. (2015). Der aktuelle Kenntnisstand über Erkrankungsrisiken durch psychische Arbeitsbelastungen: Ein systematisches Review über Metaanalysen und Reviews. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 59, 113–129.
- Razmpa, E., Niat, K.S. & Saedi, B. (2011). Urban bus drivers' sleep problems and crash accidents. *Indian J Otolaryngol Head Neck Surg*, 63 (3), 269–273.
- Reich, K. (1998). *Die Ordnung der Blicke – Perspektiven des interaktionistischen Konstruktivismus. Beobachtung und die Unschärfen der Erkenntnis*. Neuwied: Luchterhand.
- Reijseger, G., Schaufeli, W.B., Peeters, M.C.W., Taris, T.W., van Beek, I. & Ouweneel, E. (2013). Watching the paint dry at work: psychometric examination of the Dutch Boredom Scale. *Anxiety, Stress & Coping*, 26 (5), 508-525.
- Reivich, K. & Shatté, A. (2002). *The resilience factor: seven essential skills for overcoming life's inevitable obstacles*. New York: Broadway Books.
- Resch, M. & Bamberg, E. (2005). Work-Life Balance – ein neuer Blick auf die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 49, 171–175.
- Richardson, G.P. (1986). Problems with causal-loop diagrams. *System Dynamics Review* 2 (2), 158–170.
- Riketta, M. (2008). The causal relation between job attitudes and performance: A meta-analysis of panel studies. *Journal of Applied Psychology*, 93, 472–481.
- Ritz, F. (2015). Organisationale Resilienz – Paradigmenwechsel, Konzeptentwicklung und Anwendung. In U. Bargstedt, G. Horn, & A. van Vegten (Hrsg.), *Resilienz in Organisationen stärken – Vorbeugung und Bewältigung von kritischen Situationen* (S. 3–24). Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Robb, M.J.M. & Mansfield, N.J. (2007). Self reported musculoskeletal problems amongst professional truck drivers. *Ergonomics*, 50 (6), 814–827.
- Roedenbeck, M. (2008). Theoretische Grundlagen eines komplexen Modells der Arbeitszufriedenheit (KMA). Eine theoretische Meta-Analyse. *Journal für Psychologie*, 16, 1-19.

- Rode, J.C. (2004). Job satisfaction and life satisfaction revisited: a longitudinal test of an integrated model. *HumRelat*, 57, 1205–1230.
- Rödel, A., Siegrist, J., Hessel, A. & Brähler, E. (2004). Fragebogen zur Messung beruflicher Gratifikationskrisen. *Zeitschrift für differentielle und diagnostische Psychologie*, 25 (4), 227–238.
- Rohmert, W. (1984). Das Belastungs-Beanspruchungs-Konzept. *Zeitschrift für Arbeitswissenschaft*, 38, 193–200.
- Roohi, N. & Hayee, S. (2010). Work stress related physiological responses in professional bus drivers. *Acta Physiol Hung*, 97 (4), 408–416.
- Rosengren, A., Anderson, K. & Wilhelmsen, L. (1991). Risk of coronary heart disease in middle aged male bus and tram drivers compared to men in other occupations: A prospective study. *International Journal of Epidemiology*, 20, 82–87.
- Rosenstiel, L.v. (1975). Die motivationalen Grundlagen des Verhaltens in Organisationen – Leistung und Zufriedenheit. Berlin.
- Rosenstiel, L.v. (1977). Arbeitsleistung und Arbeitszufriedenheit: Zur Frage der Korrelation und der Kausalität. In Gohl, J. *Arbeit im Konflikt. Probleme der Humanisierungsdebatte*, Goldmann, München.
- Rosenstiel, L.v. (1992). *Betriebsklima geht jeden an!* Bayrisches Staatsministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Gesundheit. München.
- Rosenstiel, L.v. (2003). Grundlagen der Organisationspsychologie: Basiswissen und Anwendungshinweise, 5. Aufl. Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Rosenstiel, L.v. (2006). Leadership und Change. In: Bruch H., Krummacker S., Vogel B. (eds) *Leadership — Best Practices und Trends*. 145-156, Gabler.
- Rosenstiel, L.v. (2007). Grundlagen der Organisationspsychologie: Basiswissen und Anwendungshinweise (6. Aufl.) Stuttgart: Schäffer Poeschel.
- Roßnagel, C. & Hertel, G. (2006). Altersbedingte Unterschiede in Inhalten und im Zustandekommen von Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. *ZArbeitswiss*, 3, 181–186.
- Rothbard, N.P. (2001). Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles. *Administrative Science Quarterly*, 46 (2001), 655-684.

- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2001). On Happiness and Humans potential: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being. *Annu. Rev. Psychol*, 52, 141–66.
- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2008). Self determination theory and the role of basic psychological needs in personality and the organization of behavior. In O.P., John, R.W., Robins & L.A., Pervin (Eds.), *Handbook of personality. Theory and research*, 654– 678. New York, NY: Guilford Press.
- Rydstedt, L.W., Johansson, G. & Evans, G.W. (1998a). The human side of the road: Improving the working conditions of urban bus drivers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 161–171.
- Rydstedt, L.W., Johansson, G. & Evans, G.W. (1998b). A longitudinal study of workload, health and well-being among male and female urban bus drivers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71, 35–45.
- Saks, A.M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (7), 600–619.
- Scarpello, V. & Campbell, J.P. (1983). Job satisfaction: Are all the parts there? *Personnel Psychology*, 36, 577–600.
- Schaarschmidt, U. & Fischer, A. (2003). *AVEM - Arbeitsbezogenes Verhaltens- und Erlebensmuster. Handanweisung*. Zweite überarbeitete und erweiterte Auflage. Frankfurt: Swets & Zeitlinger.
- Schaarschmidt, U. (2006). AVEM - ein persönlichkeitsdiagnostisches Instrument für die berufsbezogene Rehabilitation. In Arbeitskreis Klinische Psychologie in der Rehabilitation BDP (Hrsg.). *Psychologische Diagnostik - Weichenstellung für den Reha-Verlauf*. Deutscher Psychologen Verlag GmbH, Bonn. S. 59-82.
- Schaufeli, W.B., Taris, T.W. & van Rhenen, W. (2008). Workaholism, burnout, and work engagement: three of a kind or three different kinds of employee well-being? *Applied Psychology*, 57 (2), 173–203.
- Schaper, N. & Sonntag, K.H. (2007). Weiterbildungsverhalten. In D. Frey & L.v Rosenstiel (Hrsg.), *Wirtschaftspsychologie. Enzyklopädie der Psychologie* (Band 6, S. 573-648). Göttingen: Hogrefe.
- Schermuly, C.C., Schermuly, R.A. & Meyer, B. (2011). Effects of vice principals' psychological empowerment on job satisfaction and burnout. *International Journal of Educational Management*, 25, 252–264.
- Schein, E.H. (1970). *Organizational Psychology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.

- Schleicher, D.J., Hansen, S.D. & Fox, K.E. (2011). Job attitudes and work values. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbooks in psychology®. APA handbook of industrial and organizational psychology, Vol. 3. Maintaining, expanding, and contracting the organization* (p. 137–189).
- Schlick, C., Bruder, R. & Luczak, H. (2018). *Arbeitswissenschaft*, 4. Aufl. Springer Vieweg, Berlin, Heidelberg.
- Schlett, C., Pauls, N. & Soucek, R. (2018). Der Einfluss von Resilienz auf qualitative Formen der Arbeitszufriedenheit. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 62, 202-223.
- Schuler, H. (1993). *Organisationspsychologie*. 1. Auflage. Huber: Bern.
- Schuller, K. & Rau, R. (2013). Entwicklung eines Fragebogens zur Erhebung von negativem Spillover zwischen Arbeit und Privatleben (B-AOF). *Zeitschrift für Arbeits- u. Organisationspsychologie*, 57 (N. F. 31) 3, 107 – 120. Hogrefe Verlag, Göttingen.
- Schulze, H. & Seykora, K. (2015). *Positive Führung: Resilienz statt Burnout*. Freiburg: Haufe.
- Schumacher, J., Klaiberg, A. & Brähler, E. (2004). Körperbeschwerden im Wandel: Neunormierung der Kurzform des Gießener Beschwerdebogens GBB-24. *Psychotherapie, Psychosomatik, Medizinische Psychologie*
- Schumacher, J., Leppert, K., Gunzelmann, T., Strauß, B. & Brähler, E. (2005). Die Resilienzskala – Ein Fragebogen zur Erfassung der psychischen Widerstandsfähigkeit als Personenmerkmal. *Zeitschrift für Klinische Psychologie, Psychiatrie und Psychotherapie*, 53, 16-39.
- Schüpbach, H. (1993). Analyse und Bewertung von Arbeitstätigkeiten. In H. Schuler (Hrsg.), *Lehrbuch Organisationspsychologie* (S. 167-187). Bern: Huber.
- Schüpbach, H., Strohm, O., Troxler, P. & Ulich, E. (1997). Analyse und Bewertung von Auftragsdurchläufen. In O. Strohm & E. Ulich (Hrsg.) *Unternehmen arbeitspsychologisch bewerten* (S. 107-134). *Schriftenreihe Mensch, Technik, Organisation* (Hrsg. E. Ulich), Band 10. Zürich: vdf Hochschulverlag.
- Schwartz, S.H. (2007). Universalism values and the inclusiveness of our moral universe. *J. Cross Cult. Psychol.* 38, 711–728.
- Schyns, B. & Schilling, J. (2013). How bad are the effects of bad leaders? A meta analysis of destructive leadership and its outcomes. *The Leadership Quarterly*, 24, 138-158.

- Scott, K.D. & Taylor, G.S. (1985). An examination of conflicting findings on the relationship between job satisfaction and absenteeism: a meta analysis. *AcadManagJ*, 28 (3), 599–612.
- Semmer, N. & Udris, I. (2004). Bedeutung und Wirkung von Arbeit. In H. Schuler (Hrsg.), *Lehrbuch Organisationspsychologie* (S. 157-195). Bern: Huber.
- Semmer, N.K. & Udris, I. (2007). Bedeutung und Wirkung von Arbeit. In H. Schuler (Hrsg.), *Lehrbuch Organisationspsychologie*, 4. Aufl., 157–195, Bern: Huber.
- Shantz, A., Alfes, K. & Latham, G.P. (2014). The Buffering Effect of Perceived Organizational Support on the Relationship Between Work Engagement and Behavioral Outcomes. *Human resource Management*, 55 (1), 25-38.
- Sharma, S., Mukherjee, S., Kumar, A. & Dillon, W.R. (2005). A simulation study to investigate the use of cutoff values for assessing model fit in covariance structure models. *Journal of Business Research*, 58, 935-943.
- Siegrist, J. & Klein, D. (1990). Occupational stress and cardiovascular reactivity in blue-collar workers. *Work & Stress*, 4 (4), 295-304.
- Siegrist, J. (1996). *Soziale Krisen und Gesundheit*. Göttingen.
- Siegrist, J. (2008). Psychosoziale Arbeitsbelastungen und Gesundheit im Kontext der Globalisierung: Welchen Beitrag leistet das Modell beruflicher Gratifikationskrisen? In Andreas Weber (Hg.): *Gesundheit – Arbeit – Rehabilitation*. Festschrift für Wolfgang Slesina. Regensburg, 271-357.
- Siegrist, J. & Dragano, N. (2008). Psychosoziale Belastungen und Erkrankungsrisiken im Erwerbsleben. In: *Bundesgesundheitsblatt – Gesundheitsforschung – Gesundheitsschutz*, 51, 305–312.
- Siegrist, J., Li, J. & Montano, D. (2014). *Psychometric properties of the Effort-Reward Imbalance Questionnaire*. Department of Medical Sociology, Faculty of Medicine, Duesseldorf University, Germany.
- Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I. & Peter, R. (2004). The measurement of effort–reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medicine* 58, 1483–1499.
- Siegrist, J., Wege, N., Pühlhofer, F. & Morten, W. (2009). A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort-reward imbalance. *Int Arch Occup Environ Health*, 82, 1005-1013.

- Six, B. & Felfe, J. (2004). Einstellungen und Werthaltungen im organisationalen Kontext. In Schuler, H. (Hrsg.) *Organisationspsychologie 1 – Grundlagen und Personalpsychologie. Enzyklopädie der Psychologie*. Hogrefe, Göttingen, 597–672.
- Six, B. & Kleinbeck, U. (1989). Arbeitsmotivation und Arbeitszufriedenheit. In *Enzyklopädie der Psychologie*. Band 3. Hogrefe: Göttingen, Toronto, Zürich. 348-398.
- Six, B. & Eckes, A. (1991). Der Zusammenhang von Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung – Resultate einer metanalytischen Studie. In: L. Fischer (Hrsg.) *Arbeitszufriedenheit*. Verlag für Angewandte Psychologie. Stuttgart, 21-45.
- Skogstad, A., Einarsen, S., Torsheim, T., Aasland, M.S. & Hetland, H. (2007). The Destructiveness of Laissez-Faire Leadership Behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12 (1), 80-92.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. & Hulin, C.L. (1969). *Rad McNally Psychology Series: The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. Chicago: Rand McNally & Company. 186 pp.
- Sonnentag, S., Binnewies, C. & Mojza, E.J. (2010). Staying well and engaged when demands are high: The role of psychological detachment. *Journal of Applied Psychology*, 95 (5), 965–976.
- Soucek, R., Pauls, N., Ziegler, M. & Schlett, C. (2015). Entwicklung eines Fragebogens zur Erfassung resilienten Verhaltens bei der Arbeit. *Wirtschaftspsychologie*, 17 (4), 13–22.
- Soucek, R., Ziegler, D., Schlett, C. & Pauls, N. (2016). Resilienz im Arbeitsleben – Eine inhaltliche Differenzierung von Resilienz auf den Ebenen von Individuen, Teams und Organisationen. Gruppe. Interaktion. Organisation. *Zeitschrift für angewandte Organisationspsychologie (GIO)*, 47, 131–137.
- Sousa-Poza, A. & Sousa-Poza, A.A. (2003). Gender differences in job satisfaction in Great Britain, 1991–2000: permanent or transitory? *Applied Economics Letters*, 10 (11), 691-694.
- Southwick, S.M. & Charney, D.S. (2012). Resilience: The science of mastering life's greatest challenges. Cambridge: *Cambridge University Press*.
- Spechtner, A., Lenz, A. & Melchers, K.G. (2017). *Resigniert zufrieden? Arbeitszufriedenheit, Engagement und Bildung zur Organisation*. Eine Untersuchung im Rahmen des Zürcher Modells. Poster vorgestellt auf der 10. Tagung der Fachgruppe Arbeits-, Organisations- und Wirtschaftspsychologie der Deutschen Gesellschaft für Psychologie, Dresden.

- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences*. Sage, ThousandOaksCA
- Spreitzer, G.M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38, 1442–1465.
- Staehele, H. (1990). *Management: Eine verhaltenswissenschaftliche Perspektive*. Verlag Franz Vahlen. München
- Staehele, H. (1999). *Management. Eine verhaltenswissenschaftliche Perspektive*. 8. Auflage. Vahlen. München.
- Stairs, M. & Galpin, M. (2010). Positive engagement: from employeeengagement to workplace happiness. In P. A. Linley, S. Harrington, & N. Garcea (Eds.), *Oxford handbook of positive psychology and work*. New York: Oxford University Press.
- Stajkovic, A.D. & Luthans, F. (1998). Self efficacy and work related performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 124, 240–261.
- Stajkovic, A.D. & Luthans, F. (2003). Behavioral Management and Task performance in Organizations: Conceptual Background, Meta-analysis, and test of alternative models. *Personnel Psychology*, 56.
- Stansfeld, S.A., Fuhrer, R., Shipley, M.J. & Marmot, M.G. (1999). Work characteristics predict psychiatric disorder: prospective results from the Whitehall II study. *Occupational and Environmental Medicine*, 56 (5), 302-307.
- Stansfeld, S. & Candy, B. (2006). Psychosocial work environment and mental health – a meta analytic review. *Scand J Work Environ Health*, 32 (6), 443–462.
- Statistisches Bundesamt (2018). Verdienstunterschied zwischen Frauen und Männern in Deutschland 2017 bei 21%, *Pressemitteilung Nr. 099*, 15. März.
- Staw, B.M. & Ross, J. (1985). Stability in the midst of change: a dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 70 (3), 469-480.
- Steel, R.P. & Ovalle, N.K. (1984). A review and meta analysis of research on the relationship between behavioral intentions and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 69 (4), 673-686.
- Steers, R.M. & Rhodes, S.R. (1978). Major influences on employee attendance. A process-model. *Journal of Applied Psychology*, 63, 391-407.

- Strohhecker, J. & Sehnert, J. (2008). *System Dynamics für die Finanzindustrie. Simulieren und Analysieren dynamisch-komplexer Probleme*. Frankfurt School Verlag.
- Strohm, O. & Ulich, E. (1997). *Unternehmen arbeitspsychologisch bewerten. Ein Mehrebenenansatz unter besonderer Berücksichtigung von Mensch, Technik und Organisation*. Schriftreihe Mensch, Technik, Organisation (Hrsg. E. Ulich), Band 10. Zürich: vdf Hochschulverlag.
- Strohm, O. & Ulich, E. (1999). MTO-Analyse: Ganzheitliche Betriebsanalyse unter Berücksichtigung von Mensch, Technik, Organisation. In H. Dunkel (Hrsg.), *Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren* (S. 319-340). *Schriftreihe Mensch, Technik, Organisation* (Hrsg. E. Ulich), Band 14. Zürich: vdf Hochschulverlag.
- Swider, B.W., Boswell, W.R. & Zimmerman, R.D. (2011). Examining the job search turnover relationship: The role of embeddedness, job satisfaction, and available alternatives. *Journal of Applied Psychology*, 96, 432–441.
- Syrek, C., Bauer-Emmel, C., Antoni, C. & Klusemann, J. (2011). Entwicklung und Validierung der Trierer Kurzsкала zur Messung von Work-Life Balance (TKS-WLB). Hogrefe Verlag Göttingen, *Diagnostica*, 3, 134–145.
- Syrek, C.J., Apostel, E. & Antoni, C.H. (2013). Stress in highly demanding IT jobs: Transformational leadership moderates the impact of time pressure on exhaustion and work–life balance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18 (3), 252–261.
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. (2007). *Using multivariate statistics*. Fifth Edition. Pearson Education Inc.
- Taylor, F.W. (1911). *The principles of scientific management*. Cosimo, New York 2006, (Nachdruck der Ausgabe Harper & Brothers, London 1911).
- Tett, R.P. & Meyer, J.P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: path analyses based on meta analytic findings. *PersPsychol*, 46 (2), 259–293.
- Thompson, K.R. & Terpening, W.D. (1983). Job type variations and antecedents to intention to leave: A content approach to turnover. *Human Relations*, 36, 655-682.
- Thosar, S.S., Bielko, S.L., Mather, K.J., Johnston, J.D. & Wallace, J.P. (2015). Effect of prolonged sitting and breaks in sitting time on endothelial function. *MedSciSportsExerc.*, 47 (4), 843–9.
- Tse, J.L.M., Flin, R. & Mearns, K. (2006). Bus driver well-being review: 50 years of research. *Transportation Research Part F*, 9, 89–114.

- Tupes, E.C. & Christal, R.C. (1958). *Stability of personality trait rating factors obtained under diverse conditions* (Research Report). Lackland Air Force Base, Texas: U. S. Air Force.
- Tupes, E.C. & Christal, R.C. (1961). *Recurrent personality factors based on trait ratings* (Tech. Rep. No. ASD-TR-61-97). Lackland Air Force Base, Texas: U. S. Air Force.
- Tuten, T.L. & Neidermeyer, P.E. (2004). Performance, satisfaction and turnover in call centers: The effects of stress and optimism. *Journal of Business Research*, 57, 26-34.
- Ulich, E. (2013). Arbeitssysteme als Soziotechnische Systeme – eine Erinnerung. *Journal Psychologie des Alltagshandelns / Psychology of Everyday Activity*, 6 (1).
- Ulich, E. (2005). *Arbeitspsychologie* (6. Auflage). Zürich: vdf Hochschulverlag; Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Vallerand, R.J. (2000). Deci and Ryan's self determination theory: A view from the hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation. *Psychological Inquiry*, 11 (4), 312–318.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York, NY: Wiley.
- Wagnild, G.M. & Young, H.M. (1993). Development and psychometric evaluation of the Resilience Scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1, 165-178.
- Wäfler, T., Windischer, A., Ryser, C., Weik, S. & Grote, G. (1999). Wie sich Mensch und Technik sinnvoll ergänzen. Die Gestaltung automatisierter Produktionssysteme mit KOMPASS. Schriftreihe Mensch, Technik, Organisation (Hrsg. E. ULICH), Band 18. Zürich: vdf Hochschulverlag.
- Wallston, K.A., Wallston, B.S., Smith, S. & Dobbins, C.J. (1987). Perceived control and health. *Current Psychology*, 6, 5–25.
- Walter-Busch, E. (1977). *Arbeitszufriedenheit in der Wohlstandsgesellschaft*, Berne: Paul Haupt.
- Wang, G., Oh, I.-S., Courtright, S.H. & Colbert, A.E. (2011). Transformational leadership and performance across criteria and levels: A meta-analytic review of 25 years of research. *Group Organization Management*, 36, 233-270.
- Wanous, J.P., Reichers, A.E. & Hudy, M.J. (1997). Overall job satisfaction: How good are single item measures? *Journal of Applied Psychology*, 82 (2), 247–252.
- Warr, P.B. (1992). Age and occupational wellbeing. *Psychology and Aging*, 7, 37–45.

- Wecking, C. & Wegge, J. (2005). Identifikation und stabilisierte Arbeitszufriedenheit als Ressourcen im Umgang mit Kunden im Call Center. *Wirtschaftspsychologie*, 1, 35–48.
- Wegge, J. & Neuhaus, L. (2002). Emotionen bei der Büroarbeit am PC: Ein Test der „affective events“-Theorie. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 46, 173–184.
- Wehner, T. & Endres, E. (1997). Problemfelder der Gruppenarbeit: Der zweite Versuch – Eine Fallstudie aus der Industrie. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 41, 34–40.
- Wehner, T. & Rauch, K.P. (1994). Evaluation von Gruppenarbeit in der Automobilindustrie. Quantitative Befunde zu Reaktionen und Meinungen. *Arbeit*, 3, 132–149.
- Weiber, R. & Mühlhaus, D. (2014). *Strukturgleichungsmodellierung*, Springer-Lehrbuch. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Weinert, A.B. (1973). Arbeitsanreize als Motivationsfaktoren. *Zeitschrift für Organisation*, 42, 437–444.
- Weinert, A.B. (1979b). Zur Wirksamkeit der individuellen Arbeitsleistung in Organisationen. Methoden der Bewertung und Möglichkeiten der Beeinflussung. *Zeitschrift für Organisation*, 48, 309–314.
- Weinert, A.B. (1992). *Lehrbuch der Organisationspsychologie*. 3. Auflage. Psychologie Verlags Union: Weinheim.
- Weinert, A.B. (2004). *Organisations- und Personalpsychologie*. Weinheim: Beltz. Weiss, H. M. & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure, causes, and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1–74.
- Wendsche, J. & Lohmann-Haislah, A. (2016). *Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt – Pausen* (baua: Bericht). Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund, Berlin, Dresden.
- Werner, E. (1993). Risk, resilience, and recovery: perspectives from the Kauai longitudinal study. *Development and Psychopathology*, 5, 503–515.
- Werner, E. (2000). Protective factors and individual resilience. In J. Shonkoff & S. Meisels (Hrsg.), *Handbook of early childhood intervention* 2. Aufl. Cambridge: Cambridge University Press.

- Westermayer, G., Stein, B. & Sonntag, M. (2006). *Produktivitätsfaktor Betriebliche Gesundheit*. Göttingen: Hogrefe.
- Widmer, M. (1988). *Stress, Stressbewältigung und Arbeitszufriedenheit beim Krankenpflegepersonal*. Aarau: Schweizerisches Institut für Gesundheits- und Krankenhauswesen SKI.
- Wiendieck, G. (1994). *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Quintessenz: München.
- Wiendieck, G. (1977). Arbeitsleistung und Arbeitszufriedenheit – eine kritische Übersicht. *Gruppendynamik*, 8, 415-430.
- Wiendieck, G. (1980). Arbeitszufriedenheit: Ein Kunstprodukt der Sozialforschung? In W. Bungard (ed.) *Die gute Versuchsperson denkt nicht. Artefakte in der Sozialpsychologie* (U & S. München), 191-216.
- Wiese, B. & Stertz, A. (2019). Belastung und Beanspruchung im Arbeitsleben. In *Arbeits- und Organisationspsychologie*. Springer, Berlin, Heidelberg.
- Wilhelm, B.J. (2008). Pupillography for the assessment of driver sleepiness. *Klin Monats Augenheilkd*, 225 (9), 791–798.
- Wilkin, C.L. (2013). I can't get no job satisfaction: Meta analysis comparing permanent and contingent workers. *Journal of Organizational Behavior*, 34, 47–64.
- Williams, G.C., Niemiec, C.P., Patrick, H., Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2009). The importance of supporting autonomy and perceived competence in facilitating long term tobacco abstinence. *Annals of Behavioral Medicine*, 37, 315–324.
- Williams, L.J. & Hazer, J.T. (1986). Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: a reanalysis using latent variable structural equation methods. *Journal of Applied Psychology*, 71 (2), 219-231.
- Windle, G., Bennett, K.M. & Noyes, J. (2011). A methodological review of resilience measurement scales. *Health and Quality of Life Outcomes*, 9, 8.
- Winter, D.G. (2002). Motivation and political leadership. In L. Valenty & O. Feldman (Eds.), *Political leadership for the new century: Personality and behavior among American leaders* (pp. 25-47). Westport, CT: Praeger.
- Wiswede, G. & Wiendieck, G. (1984) Arbeitszufriedenheit - Trugbild oder Realität? In H. Schuler(ed.), *Hohenheimer Gespräche zur Organisationspsychologie* (Bd.1) Göttingen: Hogrefe.

- Witzel, A. (1982). *Verfahren der qualitativen Sozialforschung, Überblick und Alternativen*. Campus, Frankfurt.
- Wörwag, S. & Cloots, A. (2018). *Flexible Arbeitsmodelle für die Generation 50+*. Wiesbaden: Springer Gabler.
- Wörwag, S. & Cloots, A. (2020). Gut zu wissen: Wie soll sich die Arbeit aus Sicht der Mitarbeitenden entwickeln. In Wörwag S., Cloots A. (eds) *Zukunft der Arbeit – Perspektive Mensch*. Springer Gabler, Wiesbaden.
- Wright, T.A. & Bonett, D.G. (2007). Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive predictors of workplace turnover. *J Manage*, 33, 141–160.
- Wright, T.A., Cropanzano, R. & Bonett, D.G. (2007). The moderating role of employee positive well-being on the relation between job satisfaction and job performance. *JOccupHealthPsychol*, 12, 93–104.
- Wustmann, C. (2006). Das Konzept der Resilienz und seine Bedeutung für das pädagogische Handeln. Beitrag zur Fachtagung „Resilienz – Was Kinder aus armen Familien stark macht“, Institut für Sozialarbeit und Sozialpädagogik, Frankfurt am Main, 13. Sep 2005.
- Yamada, Y., Mizuno, M., Sugiura, M., Tanaka, S., Mizuna, Y., Yanagita, T. & Hirose, M. (2008). Bus drivers' mental conditions and their relation to bus passengers' accidents with a focus on the psychological stress concept. *J Hum Ergol*, 37, 1–11.
- Ziegler, R. & Schlett, C. (2013). Formen der Arbeitszufriedenheit. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 57, 51–76.

Anhang:

Anhang 1: Dokument der informierten Zustimmung

Anhang 2: Dokument über die Einwilligung der Tonaufnahme

Anhang 3: Interviewleitfaden

Anhang 4: Fragebogen 1 (2017)

Anhang 5: Fragebogen 2 (2019)

Anhang 1: informierte Zustimmung



Prof. Dr. phil. habil. Christian T. Haas

Forschungsdekan
Fachbereich Gesundheit & Soziales

Direktor
Institut für komplexe
Gesundheitsforschung

Limburgerstr. 2
65510 Idstein

Fon: +49(0)6126 / 9352918
E-Mail: haas@hs-fresenius.de

Idstein, 14. Oktober 2016

“ [REDACTED] “

Berufliche Identität und gesellschaftliche Wahrnehmung des Busfahrers unter besonderer Berücksichtigung von Barrieren und Ressourcen der Arbeitszufriedenheit und assoziierten Gesundheitspotentialen und -risiken

Sehr geehrte.....

Hiermit möchten wir Sie über ein Forschungsprojekt der Hochschule Fresenius in Kooperation mit [REDACTED] zur Arbeitszufriedenheit und Gesundheit von Busfahrern¹ informieren. Im Institut für Komplexe Gesundheitsforschung an der Hochschule arbeitet ein Team von Wissenschaftlern, die sich mit Präventions-, Rehabilitations- und Gesundheitsforschung auseinandersetzen. Die Hochschule wurde 1848 gegründet und gehört mit Standorten in Idstein, Hamburg, Köln, Düsseldorf, München und Frankfurt zu den größten privaten Bildungsträgern in Deutschland.

Was ist das Ziel des Forschungsprojektes?

Es gibt bereits viele Hinweise darauf, dass für Busfahrer besondere Belastungsfaktoren bei der Arbeit existieren, bislang weiß man jedoch wenig darüber, wie Busfahrer selbst diese Faktoren erleben und bewerten. Aus diesem Grund möchten wir Busfahrer als Experten für ihre eigene Arbeitssituation dazu befragen, welche positiven und negativen Einflüsse sie auf ihre Arbeitszufriedenheit und ihre Gesundheit erleben. Das Ziel ist, herauszufinden, wodurch besondere Belastungen für Busfahrer zustande kommen und daraus Ansätze zu entwickeln, die Arbeitszufriedenheit und Gesundheit von Busfahrern zu verbessern.

¹ Zur besseren Lesbarkeit beschränken wir uns auf die männliche Form, wobei mit „Busfahrer“ auch stets weibliche Kolleginnen gemeint sind.

Wie läuft das Forschungsprojekt ab?

Das Projekt ist mehrstufig geplant. Sie können an allen Projektschritten teilnehmen.

1. Durchführung von Interviews:

Wir möchten Sie zu einem Gespräch einladen und Ihnen die Möglichkeit geben, Ihre Annahmen, Wahrnehmungen und Gedanken möglichst ausführlich zu schildern. Hierbei gibt es keine „richtigen“ oder „falschen“ Aussagen, uns interessiert Ihre ganz persönliche Sichtweise. Insgesamt sollen etwa 30 Busfahrer in dieser Form befragt werden. Die Gespräche werden von jeweils einem Forscher geführt und dauern circa 20-40 Minuten. Vorab werden Sie nochmals ausführlich über Sinn und Zweck der Befragung informiert. Dann möchten wir mit Ihnen über folgende Themen sprechen:

- Wie beschreiben Sie ihren Arbeitsalltag?
- Welche Faktoren beeinflussen Ihre Arbeitszufriedenheit sowie Ihre Gesundheit?
- Welche (gesellschaftliche) Bedeutung schreiben Sie Ihrer eigenen Tätigkeit zu?
- Wie nehmen Sie die Anerkennung und Wertschätzung Ihrer Tätigkeit in der Gesellschaft wahr?

Um alle Gespräche vollständig auswerten zu können und keine wichtigen Informationen zu vergessen, werden die Gespräche auf einen Tonträger aufgenommen und anschließend vollständig verschriftlicht. Tonaufnahmen und Texte werden sicher aufbewahrt und sind nur den Forschern zugänglich.

2. Teilnehmende Beobachtungen

Um einen möglichst tiefen Einblick in den Arbeitsalltag eines Busfahrers zu erhalten, wird ein Forscher Sie über einen Arbeitstag begleiten und beobachten, welche Anforderungen und Belastungen auftreten. Er wird schriftliche Notizen anfertigen und diese anonymisiert auswerten.

2. Fragebogenerhebung

Nach Auswertung aller Interviews wird ein Fragebogen entwickelt, der schriftlich ausgefüllt wird. Hier werden Fragen zu Arbeit, Arbeitszufriedenheit und Gesundheit gestellt, Antwortmöglichkeiten sind vorgegeben und müssen nur angekreuzt werden. Auch diese Erhebung erfolgt vollständig anonym, es werden keine Daten erfasst, die Rückschlüsse auf Einzelpersonen zulassen. Ausgabe und Rücklauf der Fragebögen werden so gestaltet, dass die Anonymität des Befragten gewahrt wird.

Wie kann ich teilnehmen?

Um teilzunehmen gibt es für Sie drei Möglichkeiten:

1. Sie können sich direkt über die unten angegebene Adresse an das Forscherteam wenden.
2. Sie können sich an eine Vertrauensperson im Betriebsrat wenden.
3. Sie werden von Vorgesetzten oder dem Betriebsrat zu einer Teilnahme eingeladen.

Für die Interviews vereinbaren wir dann mit Ihnen einen Termin für ein Einzelgespräch an einem Ort Ihrer Wahl, vor einer möglichen Beobachtung klären wir mit Ihnen Ort und Zeitpunkt. Die Fragebögen bzw. Zugänge zu den Fragebögen werden voraussichtlich über die Betriebsleitungen an alle Mitarbeiter ausgegeben.

Was geschieht mit meinen Daten?

Alle Informationen, die wir von Ihnen erhalten, werden streng vertraulich behandelt, das heißt, über die Inhalte der Gespräche werden keine Informationen an Dritte (Vorgesetzte, Kollegen oder Sonstige)

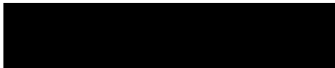
weitergegeben, welche einen Rückschluss auf Ihre Person zulassen. Personenbezogene Daten werden getrennt von den Interviewdaten aufbewahrt, die Tonträger werden nach Verschriftlichung gelöscht und die Transkripte der Interviews anonymisiert. Der Schutz persönlicher Teilnehmerdaten wird damit vollständig gewährt. Ihr Arbeitgeber wird über die Gesamtergebnisse informiert ohne Informationen dazu, wer an den Gesprächen oder Beobachtungen teilgenommen hat.

Nach Abschluss des Projekts werden alle Interessierten über die Ergebnisse des Projekts informiert, im Rahmen einer Betriebsversammlung oder einer gesonderten Veranstaltung, Termine hierzu werden Ihnen mitgeteilt.

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Einwilligung zur Teilnahme jederzeit und ohne Angaben von Gründen zurückzuziehen. Die Teilnahme ist selbstverständlich freiwillig, Ihnen entstehen keine Nachteile durch eine Teilnahme, ebenso wenig durch eine Nicht-Teilnahme.

Wir würden uns freuen, wenn sie an dem Projekt teilnehmen und dabei helfen, die Situation und Bedürfnisse von Busfahrern besser zu verstehen. Bei Fragen zu dem Projekt oder wenn Sie Interesse an einer Teilnahme haben wenden Sie sich bitte an

Sabine Hammer
Projektkoordination Qualitative Forschung



Hochschule Fresenius, Idstein
Tel: 069/8700353-70
Mail: ikg@hs-fresenius.de

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Projektleitung

Einwilligungserklärung

.....
Vorname und Name der/des StudienteilnehmerIn in Druckbuchstaben (ggf. Geburtsdatum)

Ich wurde von Frau.....vollständig über Wesen, Bedeutung und Tragweite der oben genannten Studie aufgeklärt. Ich habe das Informationsmaterial gelesen und verstanden. Ich hatte die Möglichkeit, Fragen zu stellen und Antworten zu erhalten. Ich bin über den möglichen Nutzen der Studie informiert.

Ich hatte ausreichend Zeit, mich zur Teilnahme an dieser Studie zu entscheiden und weiß, dass die Teilnahme freiwillig ist. Ich weiß, dass ich jederzeit und ohne Angabe von Gründen meine Einwilligung widerrufen kann, ohne dass sich dieser Entschluss nachteilig auf mich auswirken wird.

Mir ist bekannt, dass meine Daten gespeichert werden und die Studienergebnisse in anonymisierter bzw. pseudonymisierter Form für eine Abschluss-/Qualifikationsarbeit und ggf. für wissenschaftliche Zwecke (z.B. Fachzeitschrift, Konferenzbeiträge) verwendet werden. Aus meiner Beteiligung an der Studie entstehen mir weder Kosten, noch werde ich dafür finanziell entschädigt.

Ich habe eine Kopie des schriftlichen Informationsmaterials sowie dieser Einwilligungserklärung erhalten.

Ich erkläre mich damit einverstanden, dass meine Daten nach Beendigung oder Abbruch der Studie zehn Jahre lang aufbewahrt werden. Danach werden meine personenbezogenen Daten gelöscht, soweit nicht gesetzliche, satzungsmäßige oder andere Aufbewahrungsfristen entgegenstehen (*vertraglich vereinbarte Fristen müssen hier genannt werden*).

Hiermit erkläre ich meine freiwillige Teilnahme an der Studie ".....".

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift Projektleitung

Verpflichtungserklärung der Antragstellerin/des Antragstellers

Ich verpflichte mich zur Einhaltung der rechtlichen Bestimmungen des Datenschutzes. Dazu gehört meine Schweigepflicht über die persönlichen Daten und eventuellen Befunde der Teilnehmer sowie dass eine Weitergabe der im Rahmen des Forschungszwecks erhobenen Daten nur in pseudonymisierter Form erfolgen darf. Mir ist bekannt, dass Teilnehmer über personenbezogenen Daten und Ergebnisse der Studie Auskunft verlangen können. Spätestens nach Ablauf von 10 Jahren nach Aufzeichnung bzw. Speicherung der Daten werde ich die in meinem Besitz befindlichen Daten löschen oder anonymisieren.

Zudem verpflichte ich mich, die Hochschule Fresenius von jeglicher Inanspruchnahme durch Dritte freizustellen, die durch eine Verletzung datenschutzrechtlicher Vorschriften durch mich entstehen.

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift der studierendurchführenden Person

Anhang 2: Dokument über die Einwilligung der Tonaufnahme



Prof. Dr. phil. habil. Christian T. Haas

Forschungsdekan
Fachbereich Gesundheit & Soziales

Direktor
Institut für komplexe
Gesundheitsforschung

Limburgerstr. 2
65510 Idstein

Fon: +49(0)6126 / 9352918
E-Mail: haas@hs-fresenius.de

Idstein, 14. Oktober 2016

“ [REDACTED] “

Berufliche Identität und gesellschaftliche Wahrnehmung des Busfahrers unter besonderer Berücksichtigung von Barrieren und Ressourcen der Arbeitszufriedenheit und assoziierten Gesundheitspotentialen und -risiken

Einwilligung zu Audio- bzw. Videoaufnahmen

.....
Vorname und Name der/des StudienteilnehmerIn in Druckbuchstaben (ggf. Geburtsdatum)

Ich erkläre mich damit einverstanden, dass im Rahmen der Teilnahme an der Studie „ [REDACTED] [REDACTED] “ Audio- bzw. Videoaufnahmen von mir gemacht werden, die zu wissenschaftlichen Zwecken gespeichert und ausgewertet werden dürfen.
Diese Einwilligung kann ich ohne Angabe von Gründen jederzeit schriftlich widerrufen.

.....
Ort, Datum

.....
Unterschrift

Anhang 3: Interviewleitfaden

Thema	Leitfrage	Aufrechterhaltende Fragen	Weiterführende Fragen
Einstieg	Wenn Sie jemand fragen würde: „Busfahrer, was ist das eigentlich?“ Was würden Sie antworten?	Was assoziieren/verbinden Sie mit Ihrem Beruf?	
Identität - Aufgaben/ Bedingungen - Fähigkeiten/Fertigkeiten - Herausforderungen/Anforderungen - Gesellschaftliche Bedeutung	Wie würden Sie den Beruf des Busfahrers beschreiben?	Was macht ein Busfahrer? Was macht ein Busfahrer, was kein anderer macht? Was muss ein Busfahrer können? Welche Herausforderungen müssen Sie im Berufsalltag meistern? Welche besonderen Anforderungen bestehen an den Beruf des Busfahrers? Worin liegt die Verantwortung des Busfahrers? Welche Bedeutung hat Ihr Beruf (für die Gesellschaft)?	Was sind Aufgaben eines Busfahrers? Wie sieht Ihr Arbeitsalltag aus? Welche Qualifikationen/Kompetenzen sind für die Ausübung des Berufes notwendig? Was wäre, wenn es keine Busfahrer mehr gäbe? Welchen gesellschaftlichen Beitrag leistet Ihr Beruf?
Arbeitszufriedenheit	In welchem Ausmaß erfüllt Sie Ihre Ar-	Was bietet /ermöglicht Ihnen Ihre	Haben Sie negative/positive Erfahrun-

	<p>beit/stellt Sie Ihre Arbeit zufrieden?</p>	<p>Arbeit, was andere Arbeitsstellen Ihnen nicht bieten können?</p> <p>Welche beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten sehen Sie?</p> <p>Wie bewerten Sie finanzielle, organisatorische, strukturelle Bedingungen/Regelungen/Abläufe?</p> <p>Welche Einflussmöglichkeiten/Spielräume haben Sie bei der Arbeit?</p> <p>Wie erleben Sie das Ansehen seitens der Gesellschaft/der Busnutzer/Ihres Vorgesetzten?</p>	<p>gen in Ihrem Beruf gemacht? Wenn ja, welche?</p> <p>Was lernen Sie durch Ihren Beruf?</p> <p>Wie schätzen Sie ihre Karrierechancen ein? Wie sehen Sie Ihre persönlichen Entwicklungsmöglichkeiten?</p> <p>Wie bewerten Sie das Verhältnis zwischen Ihrer Arbeit und Ihrem Privatleben?</p> <p>Wie schätzen Sie interne Arbeitsbedingungen ein (Licht, Temperatur), externe Bedingungen ein (Verkehr etc.), allgemeine Arbeitsbedingungen (Urlaub, Stunden) ein?</p>
<p>Gesundheit</p>	<p>Welche Auswirkungen hat Ihre Arbeit auf Ihre Gesundheit?</p>	<p>Was sind Faktoren, die Ihre Gesundheit beim Arbeiten positiv/negativ beeinflussen?</p> <p>In welchen Situationen treten diese förderlichen/beeinträchtigenden</p>	<p>Wann sagen Sie „Heute war ein stressiger/entspannter Tag?“</p> <p>Wie wirken sich förderliche/stressende Faktoren auf Ihre Gesundheit aus? (Symptome/Beschwerden)</p>

		<p>Faktoren ein?</p> <p>Welche gesundheitsbezogene Gewohnheiten/Verhalten (+/-) werden deutlich?</p> <p>Was sind Stressoren in Ihrem Beruf? Was sind Faktoren, Situationen, Personen etc., die Stress bei Ihnen verursachen?</p>	<p>Was unternehmen Sie gegen stressende Faktoren? Wie gehen Sie mit förderlichen Faktoren um? (Coping)</p> <p>Welche gesundheitsfördernden Maßnahmen lassen sich (wie) in Ihrem Alltag integrieren?</p>
Wünsche/Vorschläge/Änderungen	<p>Wenn Sie Einfluss darauf nehmen könnten, was würden Sie aktuell verändern?</p> <p>Welche Verbesserungsvorschläge hätten Sie?</p> <p>Was wünschen Sie sich für die Zukunft</p>	<p>Was sollte sich ändern, damit Sie zukünftig zufriedener mit ihrem Beruf sind?</p> <p>Was müsste verändert werden, um Ihre Gesundheit zu fördern?</p> <p>Haben Sie Ideen, welche Rahmenbedingungen, Faktoren etc. dafür verändert werden müssten?</p>	<p>Wie stellen Sie sich „optimale“ Arbeitsbedingungen vor?</p> <p>Wenn Sie ihre persönliche Zukunft sehen, wie könnte sich Ihre Arbeitssituation verändern?</p> <p>Wie könnte der Beruf des Busfahrers grundsätzlich attraktiver gestaltet werden?</p>
Abschluss	<p>- Gibt es noch etwas, was noch nicht angesprochen wurde?</p> <p>- Fällt ihnen noch etwas ein, das wichtig sein könnte?</p>		

Anhang 4: Fragebogen 1 (2017)



Sehr geehrte Busfahrerin, sehr geehrter Busfahrer,

in Zusammenarbeit mit (...) führt die Hochschule Fresenius derzeit ein Forschungsprojekt durch, in dem es um Arbeitszufriedenheit, Anerkennung und Gesundheit des Busfahrers/der Busfahrerin geht.

Das Ziel ist, Ihre Arbeitssituation besser zu verstehen und herauszufinden, welche Möglichkeiten zur Verbesserung Ihrer Situation bestehen.

Für ein optimales Ergebnis sind möglichst viele Teilnehmer wichtig.

Wir möchten Sie daher darum bitten, sich etwa 20 Minuten Zeit zu nehmen, um den folgenden Fragebogen zu beantworten. Hierbei geht es uns um Ihre ganz persönliche Sichtweise, es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Bitte antworten Sie ganz spontan.

Sie können den Fragebogen auch online ausfüllen, unter <https://goo.gl/wfvEcG>

Der Fragebogen ist vollständig anonym, es kann nicht zurückverfolgt werden, wer an der Befragung teilgenommen hat. Ihre Angaben lassen keine Rückschlüsse auf Ihre Person zu.

Die Gesamtergebnisse werden nach der wissenschaftlichen Auswertung (...) zur Verfügung gestellt und sollen, sofern möglich, bei künftigen Unternehmensentscheidungen berücksichtigt werden.

Wenn Sie Fragen zu dem Projekt haben, wenden Sie sich bitte an Ihren zuständigen Fahrdienstleiter oder an das Forschungsteam:

Mail: hammer@hs-fresenius.de Tel: 06126/9352912

Sie können bis einschließlich 17. Oktober an der Umfrage teilnehmen.

Allgemeine Angaben

Wählen Sie die jeweils zutreffende Antwort aus.

Für welchen Arbeitgeber sind Sie aktuell tätig? *

- 
- Anderer Arbeitgeber

In welcher Region sind Sie mit dem Bus unterwegs? *

- Stadt
- eher ländlich
- eher städtisch
- Land

In welchem Bundesland sind Sie tätig? *

- Baden-Württemberg
- Bayern
- Berlin
- Brandenburg
- Bremen
- Hamburg
- Hessen
- Mecklenburg-Vorpommern
- Niedersachsen
- Nordrhein-Westfalen
- Rheinland-Pfalz
- Saarland
- Sachsen
- Sachsen-Anhalt
- Schleswig-Holstein
- Thüringen

Arbeitsanforderungen

Im Folgenden geht es um Ihre Einschätzungen allgemeiner Rahmenbedingungen und Anforderungen Ihrer Arbeit. Bitte entscheiden Sie sich bei jeder Frage spontan für eine Angabe auf der Skala zwischen 1 und 10. Markieren Sie jeweils nur ein Kästchen.

Können Sie bei Ihrer Arbeit Neues dazulernen? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
sehr wenig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr viel

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
sehr wenig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr viel

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Ich stehe häufig unter Zeitdruck. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Ich habe zu viel Arbeit. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Bei meiner Arbeit gibt es Sachen, die zu kompliziert sind. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Es werden zu hohe Anforderungen an meine Konzentrationsfähigkeit gestellt. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Oft stehen mir die benötigten Informationen, Materialien oder Arbeitsmittel nicht zur Verfügung. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Gehört es zu Ihrer Arbeit, sich mit den persönlichen Problemen anderer Menschen zu beschäftigen? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	fast immer

Ist Ihre Arbeit emotional fordernd? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem Maße	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem Maße

Verlangt Ihre Arbeit von Ihnen, dass Sie Ihre Gefühle verbergen? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem Maße	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem Maße

Verlangt Ihre Arbeit von Ihnen, sich mit Ihrer Meinung zurück zu halten? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem Maße	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem Maße

Gibt es klare Ziele für Ihre Arbeit? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem Maße	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem Maße

Wissen Sie genau, welche Dinge in Ihren Verantwortungsbereich fallen? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem Maße	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem Maße

Wissen Sie genau, was von Ihnen bei der Arbeit erwartet wird? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem Maße	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem Maße

Werden bei Ihrer Arbeit widersprüchliche Anforderungen gestellt? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem Maße	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem Maße

Wenn ja, welche? _____

Müssen Sie Dinge tun, die eigentlich auf andere Weise getan werden sollten? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem Maße	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem Maße

Wenn ja, welche? _____

Soziale Unterstützung

Die folgenden Fragen betreffen Ihr Verhältnis zu Ihren Kollegen/innen und zu Ihrem/Ihrer Vorgesetzten.

Wie oft erhalten Sie bei Bedarf Hilfe und Unterstützung von Ihren Kollegen/Kolleginnen? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Wie oft sind Ihre Kollegen/Kolleginnen bei Bedarf bereit, sich Ihre Arbeitsprobleme anzuhören? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Wie oft erhalten Sie bei Bedarf Hilfe und Unterstützung von Ihrem/Ihrer unmittelbaren Vorgesetzten? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Wie oft ist Ihr/e unmittelbare/r Vorgesetzte/r bei Bedarf bereit, sich Ihre Arbeitsprobleme anzuhören? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Wie oft spricht Ihr/e Vorgesetzte/r mit Ihnen über die Qualität Ihrer Arbeit? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Wie oft sprechen Ihre Kollegen/Kolleginnen mit Ihnen über die Qualität Ihrer Arbeit? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Können Sie sich in Pausen mit Kollegen/Kolleginnen unterhalten? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Ist die Atmosphäre zwischen Ihnen und Ihren Arbeitskollegen/innen gut? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Ist die Zusammenarbeit zwischen den Arbeitskollegen/innen gut? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Wie oft fühlen Sie sich durch Kollegen/innen oder Vorgesetzte zu Unrecht kritisiert, schikaniert oder vor anderen bloßgestellt? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

nie/fast nie

immer

Konflikte mit Kunden

Waren Sie persönlich an Ihrem Arbeitsplatz innerhalb der letzten 12 Monate von folgenden Situationen betroffen?

Kunde/Kundin ist unhöflich oder unverschämt. *

nie in den letzten 12 Monaten

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

mehr als 5 Mal
in den letzten
12 Monaten

Kunde/Kundin ist unaufrichtig (belügt mich). *

nie in den letzten 12 Monaten

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

mehr als 5 Mal
in den letzten
12 Monaten

Keine Kooperationsbereitschaft bei Kunde/Kundin. *

nie in den letzten 12 Monaten

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

mehr als 5 Mal
in den letzten
12 Monaten

Kunde/Kundin ist unpünktlich (Bus ist bereits angefahren...). *

nie in den letzten 12 Monaten

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

mehr als 5 Mal
in den letzten
12 Monaten

Kunde/Kundin ist unter Alkohol- oder Drogeneinwirkung. *

nie in den letzten 12 Monaten

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

mehr als 5 Mal
in den letzten
12 Monaten

Diskussion oder Streit mit Kunde/Kundin. *

nie in den letzten 12 Monaten

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

mehr als 5 Mal
in den letzten
12 Monaten

Beschimpfungen, Beleidigungen oder Belästigungen durch Kunde/Kundin. *

nie in den letzten 12 Monaten

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12 Monaten

mehr als 5 Mal
in den letzten
12 Monaten

Gewalt des Kunden/der Kundin gegen Gegenstände im Bus. *

nie in den letzten 12 Monaten

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12 Monaten

mehr als 5 Mal
in den letzten
12 Monaten

Anwendung körperlicher Gewalt gegen Sie durch Kunde/Kundin. *

nie in den letzten 12 Monaten

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12 Monaten

mehr als 5 Mal
in den letzten
12 Monaten

Arbeitszufriedenheit

In den folgenden Fragen geht es darum, wie zufrieden Sie mit Ihrer Arbeit und Ihrem Beruf sind.

Allgemeine Arbeitssituation

Markieren Sie jeweils nur ein Kästchen.

Wenn Sie Ihre Arbeitssituation insgesamt betrachten, wie zufrieden sind Sie mit...

...Ihren Berufsperspektiven? *

sehr unzufrieden

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

sehr zufrieden

... den Leuten, mit denen Sie arbeiten? *

sehr unzufrieden

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

sehr zufrieden

... den körperlichen Arbeitsbedingungen? *

sehr unzufrieden

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

sehr zufrieden

... der Art und Weise, wie Ihre Abteilung geführt wird? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
sehr unzufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr zufrieden

... Ihrem Lohn/Gehalt? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
sehr unzufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr zufrieden

...Ihren Arbeitszeiten? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
sehr unzufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sehr zufrieden

... der Pausenregelung? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
sehr unzufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr zufrieden

... Ihrer Arbeit insgesamt, unter Berücksichtigung aller Umstände? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
sehr unzufrieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	sehr zufrieden

Bedeutung, Verbundenheit, Identität

Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Erkennen Sie einen Sinn in Ihrer Arbeit? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem
Maße											Maße

Haben Sie das Gefühl, dass Ihre Arbeit wichtig ist? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem
Maße											Maße

Sind Sie stolz darauf, Busfahrer zu sein? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem
Maße											Maße

Erzählen Sie anderen gerne über die Arbeit als Busfahrer? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem
Maße											Maße

Sind Sie stolz darauf, für Ihren Arbeitgeber zu arbeiten? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

in sehr geringem in sehr hohem
Maße Maße

Erzählen Sie anderen gerne über Ihren Arbeitsplatz? *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
in sehr geringem in sehr hohem
Maße Maße

Verhältnis von Arbeit und Privatleben

Die folgenden Fragen betreffen das Verhältnis zwischen Arbeit und Privatleben: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Die Anforderungen meiner Arbeit stören mein Privat- und Familienleben. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
in sehr geringem in sehr hohem
Maße Maße

Der Zeitaufwand meiner Arbeit macht es schwierig für mich, meinen Pflichten in der

Familie oder im Privatleben nachzukommen. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
in sehr geringem in sehr hohem
Maße Maße

Meine Arbeit beansprucht so viel Energie, dass sich dies negativ auf mein Privatleben auswirkt. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
in sehr geringem in sehr hohem
Maße Maße

Meine Arbeit nimmt so viel Zeit in Anspruch, dass sich dies negativ auf mein Privatleben auswirkt. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
in sehr geringem in sehr hohem
Maße Maße

Es kommt vor, dass ich zur gleichen Zeit zu Hause und bei der Arbeit sein sollte. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
in sehr geringem in sehr hohem
Maße Maße

Ich erledige berufliche Dinge auch außerhalb meiner Arbeitszeit. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

in sehr geringem in sehr hohem Maße

In meiner Freizeit bin ich für Personen, mit denen ich beruflich zu tun habe,

erreichbar. *

in sehr geringem 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 in sehr hohem Maße

Leistung und Anerkennung

Die folgenden Fragen erfassen, wie Sie Ihre Leistung und Verausgabung im Vergleich zu der erhaltenen Anerkennung wahrnehmen.

Leistung

Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens herrscht bei meiner Arbeit häufig

Zeitdruck. *

trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 trifft voll zu

Ich werde bei meiner Arbeit häufig unterbrochen oder gestört. *

trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 trifft voll zu

Bei meiner Arbeit habe ich viel Verantwortung zu tragen. *

trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 trifft voll zu

Ich bin häufig gezwungen, Überstunden zu machen. *

trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 trifft voll zu

Meine Arbeit ist körperlich anstrengend. *

trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 trifft voll zu

Im Laufe der letzten Jahre ist meine Arbeit immer mehr geworden. *

trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 trifft voll zu

Anerkennung

Ich erhalte von meinem Vorgesetzten bzw. einer entsprechenden wichtigen Person die Anerkennung, die ich mir wünsche/die ich verdiene. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu

Ich erhalte in schwierigen Situationen angemessene Unterstützung. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu

Ich werde bei meiner Arbeit ungerecht behandelt. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu

Die Aufstiegschancen in meinem Beruf sind schlecht. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu

Ich erfahre oder erwarte eine Verschlechterung meiner Arbeitssituation. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu

Ich habe keinen sicheren Arbeitsplatz. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu

Wenn ich an meine Ausbildung denke, halte ich meine berufliche Stellung für angemessen. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu

Wenn ich an meine Leistungen und Anstrengungen denke, halte ich die mir entgegengebrachte Anerkennung für angemessen. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu

Wenn ich an meine Leistungen und Anstrengungen denke, halte ich meine Chancen des beruflichen Fortkommens für angemessen. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu

Wenn ich an meine Leistungen und Anstrengungen denke, halte ich mein Gehalt für angemessen. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu

Externe Anerkennung

Ich erhalte von den Fahrgästen die Anerkennung, die ich mir wünsche/die ich verdiene. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Ich erhalte in der Gesellschaft die Anerkennung, die ich mir wünsche/die ich verdiene. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Ich bekomme von den Fahrgästen viel Frust ab. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Fahrgäste machen mich verantwortlich für Verspätungen, hohe Fahrpreise und/oder die Sauberkeit im Bus. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Gesundheit und Wohlbefinden

Ihr Gesundheitszustand

Wenn Sie den besten denkbaren Gesundheitszustand mit 10 Punkten bewerten und den schlechtesten denkbaren mit 1 Punkt: Wie viele Punkte vergeben Sie dann für Ihren derzeitigen Gesundheitszustand? Bitte kreuzen Sie die entsprechende Zahl an.

Mein derzeitiger Gesundheitszustand ist *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
der schlechteste d	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	der beste denkbare

Lebenszufriedenheit

Wie oft treffen folgende Aussagen auf Sie zu?

Bei meiner Arbeit bin ich voller Energie. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Ich bin von meiner Arbeit begeistert. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Ich gehe völlig in meiner Arbeit auf. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Beschwerden

Wie häufig leiden Sie unter den folgenden Beschwerden?

Kopfschmerzen *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Müdigkeit *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Schlafprobleme *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Nervosität/Unruhe *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Rückenschmerzen *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Gelenkschmerzen *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Magen-/Darmprobleme/ Verdauungsbeschwerden *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Nieren-/Blasen-/Harnwegsprobleme *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Sonstige: _____

Erkrankungen

Liegen bei Ihnen folgende Erkrankungen vor? Wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus.

Stoffwechselstörungen (Diabetes, Schilddrüsenerkrankungen o.ä.). *

ja nein

Herz-Kreislaufkrankungen (z.B. hoher Blutdruck?) *

ja nein

Atemwegserkrankungen *

ja nein

Hauterkrankungen *

ja nein

Allergien *

ja nein

Depressionen *

ja nein

Sonstige: _____

Gesundheitsverhalten

Markieren Sie immer nur ein Kästchen.

Sind sie körperlich aktiv (Sport oder regelmäßige Spaziergänge, Laufwege...)? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Achten Sie auf gesunde Ernährung? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Essen Sie regelmäßig? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Können Sie gut entspannen? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Nehmen Sie Medikamente? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Rauchen Sie? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Trinken Sie Alkohol? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

... haben Sie keine Lust mehr, mit Kunden zu arbeiten? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

... fragen Sie sich manchmal, wie lange sie noch in der Lage sein werden, mit Kunden zu arbeiten? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
nie/fast nie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	immer

Gedanken zu künftigen Entwicklungen

Markieren Sie immer nur ein Kästchen.

Machen Sie sich Sorgen, dass ...

... Sie arbeitslos werden? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem
Maße											Maße

... neue Technologien Sie überflüssig machen? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem
Maße											Maße

... es schwierig für Sie wäre, eine neue Arbeit zu finden, wenn Sie arbeitslos würden? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem
Maße											Maße

... man Sie gegen Ihren Willen auf eine andere Arbeitsstelle versetzen könnte? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem
Maße											Maße

... Ihre Arbeitszeiten gegen Ihren Willen verändert werden (z.B. Arbeitstage, Schichtpläne, Arbeitsbeginn- und ende)? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem
Maße											Maße

... Ihr Lohn/Gehalt verringert werden könnte? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
in sehr geringem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	in sehr hohem
Maße											Maße

Beschäftigt Sie das Thema autonomes Fahren? *

in sehr geringem Maße 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 in sehr hohem Maße

Gehen Sie davon aus, dass Busse in naher Zukunft autonom oder

teilautonom fahren? *

in sehr geringem Maße 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 in sehr hohem Maße

Erwarten Sie, dass sich das Berufsbild des Busfahrers durch autonomes Fahren verändern wird? *

in sehr geringem Maße 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 in sehr hohem Maße

Stehen Sie möglichen Veränderungen Ihres Berufs durch autonomes Fahren positiv gegenüber? *

in sehr geringem Maße 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 in sehr hohem Maße

Persönlichkeit

Mit den folgenden Fragen sollen allgemeine Persönlichkeitsmerkmale erfasst werden. Bitte geben Sie an, inwieweit die genannten Eigenschaften auf Sie zutreffen. Markieren Sie immer nur ein Kästchen.

Ich bin eher zurückhaltend und reserviert. *

trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 trifft voll zu

Ich schenke anderen leicht Vertrauen und glaube an das Gute im Menschen. *

trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 trifft voll zu

Ich bin bequem und eher inaktiv. *

trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 trifft voll zu

Ich bin entspannt und lasse mich durch Stress nicht aus der Ruhe bringen.

trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 trifft voll zu

Ich gehe aus mir heraus und bin gesellig. *

trifft gar nicht zu 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 trifft voll zu

Ich neige dazu, andere zu kritisieren. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Ich erledige meine Aufgaben sorgfältig. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Ich werde leicht nervös und unsicher. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Ich bevorzuge abwechslungsreiche Alltagsstrukturen, bin offen für Neues. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Ich bevorzuge bekannte Abläufe und Routine. *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
trifft gar nicht zu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	trifft voll zu

Persönliche Vorlieben

Bitte geben Sie an, was Ihnen ganz persönlich am Busfahrerberuf gefällt/nicht gefällt. Markieren Sie immer nur ein Kästchen.

Das Fahren *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
gefällt gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	gefällt höchstem Maße	in

Das Bedienen eines großen Fahrzeugs *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
gefällt gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	gefällt höchstem Maße	in

Unterwegs sein *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
gefällt gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	gefällt höchstem Maße	in

Beim Fahren sein eigener Herr sein *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
gefällt gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	gefällt höchstem Maße	in

Menschen transportieren *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
gefällt gar nicht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	gefällt höchstem Maße	in

Alle wartenden Fahrgäste mitnehmen zu können *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
unwichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	äußerst
											wichtig

Auch verspäteten Fahrgäste noch die Tür zu öffnen *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
unwichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	äußerst
											wichtig

Alle Vorschriften einzuhalten *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
unwichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	äußerst
											wichtig

Kompetent Auskunft geben zu können *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
unwichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	äußerst
											wichtig

Bei Problemen der Fahrgäste ansprechbar zu sein *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
unwichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	äußerst
											wichtig

Bei Konflikten im Bus präsent und aktiv zu sein *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
unwichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	äußerst
											wichtig

Mich durch nichts aus der Ruhe bringen zu lassen *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
unwichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	äußerst
											wichtig

Den Fahrgästen durch meine Anwesenheit Schutz und Sicherheit zu vermitteln

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
unwichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	äußerst
											wichtig

Ein angenehmer und freundlicher Kontakt zu den Fahrgästen *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
unwichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	äußerst
											wichtig

Mich durch Fahrgäste oder andere Verkehrsteilnehmer nicht provozieren zu lassen *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	--

unwichtig äußerst
wichtig

Das Tragen einer einheitlichen Uniform *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
unwichtig äußerst
wichtig

Ein sauberer und gepflegter Bus *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
unwichtig äußerst
wichtig

Sonstige:

Angaben zur Person

Abschließend bitten wir Sie um einige freiwillige Angaben. Diese Angaben erleichtern uns die Auswertung, lassen aber keine Rückschlüsse auf Ihre Person zu. Wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus.

Ihr Alter: _____

Ihr Geschlecht:

weiblich

männlich

Berufserfahrung in Jahren: _____

Zugehörigkeit zum jetzigen Arbeitgeber in Jahren: _____

Falls zutreffend, vorherige/r Beruf/Tätigkeit: _____

Soziale Situation

alleinstehend

in Partnerschaft

Haben Sie Kinder?

ja

nein

Migrationshintergrund

ja

nein

In Deutschland lebend seit: _____

Ihr aktuelles monatliches Bruttoeinkommen

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> bis 480 Euro | <input type="checkbox"/> bis 1000 Euro |
| <input type="checkbox"/> bis 1250 Euro | <input type="checkbox"/> bis 1500 Euro |
| <input type="checkbox"/> bis 1750 Euro | <input type="checkbox"/> bis 2000 Euro |
| <input type="checkbox"/> bis 2250 Euro | <input type="checkbox"/> bis 2500 Euro |
| <input type="checkbox"/> bis 2750 Euro | <input type="checkbox"/> bis 3000 Euro |
| <input type="checkbox"/> bis 3250 Euro | <input type="checkbox"/> bis 3500 Euro |
| <input type="checkbox"/> bis 3750 Euro | <input type="checkbox"/> bis 4000 Euro |
| <input type="checkbox"/> über 4000 Euro | |

Vertraglich vereinbarte Arbeitszeit (Stunden pro Woche): _____

Tatsächlich geleistete Arbeitszeit (Stunden pro Woche): _____

Im Folgenden haben Sie die Möglichkeit, genauere oder zusätzliche Informationen zu geben, die Ihnen wichtig sind.

Haben Sie herzlichen Dank für Ihre Mitarbeit!

Anhang 5: Fragebogen 2 (2019)



Herzlich willkommen zur Zufriedenheitsumfrage

schön, dass Sie teilnehmen!

In dem folgenden Fragebogen werden Fragen zu verschiedenen Themen Ihrer Arbeit gestellt. Zur späteren Auswertung ist es wichtig, dass Sie alle Fragen aufmerksam lesen und wahrheitsgemäß beantworten.

Nur so können wir später geeignete Verbesserungen für Ihre Arbeitsabläufe entwickeln und vorschlagen. Alle Angaben, unterliegen den **Datenschutzbestimmungen und werden entsprechend vertraulich behandelt bzw. anonymisiert verarbeitet**.

Bitte kreuzen Sie immer nur eine Antwort an, außer es ist explizit anders gefordert.

Bei Fragen melden Sie sich gerne:
Simone Siedler M.Sc.
Hochschule Fresenius
wissenschaftliche Mitarbeiterin
0172 2 516 156

Wie alt sind Sie (in Jahren)?
bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. 18-30
2. 31-40
3. 41-50
4. 51-60
5. über 60

Wie viele Jahre Berufserfahrung als Busfahrer(in) haben Sie?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. unter 5
2. 6-15
3. 16-31
4. 32-47
5. über 47

An welchem Standort sind Sie tätig (Ort oder Postleitzahl)?

bitte schreiben Sie Ihre Antwort in den freien Kasten

In welcher Region sind Sie meist mit dem Bus unterwegs?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

- 1. ländlich
- 2. eher ländlich
- 3. ländlich und städtisch
- 4. eher städtisch
- 5. städtisch

Wie lange brauchen Sie, um von Ihrem Zuhause zu Ihrem Arbeitsplatz zu kommen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

- 1. unter 15 min
- 2. unter 30 min
- 3. unter 45 min
- 4. unter 60 min
- 5. 60 min oder länger

Bitte geben Sie Angaben zu Ihrem Familienstand (mehrere Antworten möglich).

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

- 1. Ich bin Single / lebe allein
- 2. Ich bin verheiratet / lebe in einer festen Partnerschaft
- 3. Ich habe minderjährige Kinder
- 4. Ich pflege / kümmere mich um Angehörige
- 5. keine Angabe

Wie hoch ist Ihre vereinbarte Arbeitszeit (Stunden pro Woche)?

bitte schreiben Sie Ihre Antwort in den freien Kasten

Wie hoch schätzen Sie Ihre tatsächlich am Arbeitsplatz (Bus, Betriebshof etc.) verbrachte Zeit (Stunden pro Woche) ein?

bitte schreiben Sie Ihre Antwort in den freien Kasten

Wie hoch ist Ihr aktuelles monatliches Bruttoeinkommen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

- 1. bis 1000 Euro
- 2. bis 1250 Euro
- 3. bis 1500 Euro
- 4. bis 1750 Euro
- 5. bis 2000 Euro
- 6. bis 2250 Euro
- 7. bis 2500 Euro
- 8. bis 2750 Euro
- 9. bis 3000 Euro
- 10. über 3000 Euro

Wie lange im Voraus wissen Sie "im Normalfall" Bescheid, wann und wo Sie arbeiten müssen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

- 1. Minuten vorher
- 2. Stunden vorher
- 3. Tage vorher
- 4. einen Monat vorher
- 5. einige Monate vorher
- 6. ein Jahr vorher

Wie oft im Monat (Beispiel x- mal) passiert es, dass Sie kurzfristig und außerhalb Ihrer vereinbarten Arbeitszeit eingesetzt werden?

bitte schreiben Sie Ihre Antwort in den freien Kasten

--

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

	stimme gar nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme voll zu
Ich habe kurzfristig die Möglichkeit meine Arbeitszeiten zu verändern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Um meine Arbeitszeiten zu verändern brauche ich persönlichen Kontakt zu planenden Instanzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Planung und Disposition meiner Arbeitszeiten sollte verändert werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	stimme gar nicht zu	stimme nicht zu	stimme zu	stimme voll zu
Bei meiner Arbeit werde ich häufig unterbrochen oder gestört.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In Bezug auf die Frage vorher: durch was werden Sie häufig bei Ihrer Arbeit gestört?

bitte schreiben Sie Ihre Antwort in den freien Kasten

--

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

	stimme gar nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme voll zu
Aufgrund des hohen Arbeitsaufkommens herrscht häufig Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bei meiner Arbeit habe ich viel Verantwortung zu tragen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin häufig gezwungen Überstunden zu machen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Arbeit ist körperlich anstrengend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Im Laufe der letzten Jahre ist meine Arbeit immer mehr geworden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhalte von meinem Vorgesetzten bzw. einer entsprechenden wichtigen Person die Anerkennung, die ich verdiene.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erhalte in schwierigen Situationen angemessene Unterstützung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich werde bei meiner Arbeit ungerecht behandelt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Aufstiegschancen in meinem Beruf sind schlecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erfahre - oder erwarte - eine Verschlechterung meiner Arbeitssituation.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mein eigener Arbeitsplatz ist gefährdet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

	stimme gar nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme voll zu
Wenn ich an meine Ausbildung denke, halte ich meine berufliche Stellung für angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich an all die erbrachten Leistungen und Anstrengungen denke, halte ich die erfahrene Anerkennung für angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich an all die erbrachten Leistungen und Anstrengungen denke, halte ich meine persönlichen Chancen des beruflichen Fortkommens für angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich an all die erbrachten Leistungen denke, halte ich meinen Lohn/ mein Gehalt für angemessen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beim Arbeiten komme ich leicht in Zeitdruck.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu allen folgenden Fragen ein passendes Antwortfeld aus.

	stimme gar nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme voll zu
Es passiert mir oft, dass ich schon beim Aufwachen an Arbeitsprobleme denke.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich nach Hause komme, fällt mir das Abschalten von der Arbeit sehr leicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diejenigen, die mir am nächsten stehen, sagen, ich opfere mich zu sehr für meinen Beruf auf.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Arbeit lässt mich selten los, das geht mir abends noch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

im Kopf rum.				
Wenn ich etwas verschiebe, das ich eigentlich heute tun müsste, kann ich Nachts nicht schlafen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	weder noch	eher zu treffend	trifft voll und ganz zu
Ich bin eher zurückhaltend, reserviert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich schenke anderen leicht Vertrauen, glaube an das Gute im Menschen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin bequem, neige zur Faulheit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin entspannt, lasse mich durch Stress nicht aus der Ruhe bringen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe nur wenig künstlerisches Interesse.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

	trifft überhaupt nicht zu	trifft eher nicht zu	weder noch	eher zu treffend	trifft voll und ganz zu
Ich gehe aus mir heraus, bin gesellig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich neige dazu, andere zu kritisieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich erledige Aufgaben gründlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich werde leicht nervös und unsicher.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich habe eine aktive Vorstellungskraft, bin fantasievoll.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus - bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (Ich stimme nicht zu) bis 7 (Ich stimme völlig zu))

	nein			ja			
	1	2	3	4	5	6	7
Wenn ich Pläne habe, verfolge ich sie auch.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Normalerweise schaffe ich alles irgendwie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich lasse mich nicht so schnell aus der Bahn werfen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus - bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (Ich stimme nicht zu) bis 7 (Ich stimme völlig zu))

Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Sie erwarten von Ihrer Arbeitsstelle.... (bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (überhaupt keine Zustimmung) bis 5 (absolute Zustimmung))

nein	ja				
	1	2	3	4	5
...dass Ihnen die Arbeit Freude macht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dass Ihre Kolleg/innen Sie respektieren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...das Ihre Arbeit Sie fordert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...dass Sie genügend Geld bekommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sie erwarten von Ihrer Arbeitsstelle.... (bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (überhaupt keine Zustimmung) bis 5 (absolute Zustimmung))

nein	ja				
	1	2	3	4	5
...dass Ihr direkter Vorgesetzter Ihre Arbeit anerkennt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ausreichend Urlaub zu haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... auch private Probleme besprechen zu können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sie erwarten von Ihrer Arbeitsstelle.... (bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (überhaupt keine Zustimmung) bis 5 (absolute Zustimmung))

nein	ja				
	1	2	3	4	5
... dass Sie von Kolleg/innen unterstützt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Verantwortung übernehmen zu können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sie erwarten von Ihrer Arbeitsstelle.... (bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (überhaupt keine Zustimmung) bis 5 (absolute Zustimmung))

nein	ja				
	1	2	3	4	5
... Aufstiegschancen zu haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dass die Arbeit Sie zufrieden macht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ausreichend Pausen zu haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dass Ihr direkter Vorgesetzter Zeit für Sie hat.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Schutz vor arbeitsbedingten Erkrankungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sie erwarten von Ihrer Arbeitsstelle.... (bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (überhaupt keine Zustimmung) bis 5 (absolute Zustimmung))

	nein		ja		
	1	2	3	4	5
... einen gut eingerichteten, schönen Arbeitsplatz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dass Sie stolz auf Ihren Betrieb sein können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... dass Sie nicht gekündigt werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... einen angenehmen Arbeitsplatz (Lärm, Zugluft...).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... einen wichtigen Beitrag für den Betrieb zu leisten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... Ordnung und Sauberkeit an Ihrem Arbeitsplatz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... eine für Sie optimale Gestaltung der Arbeitszeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
wie wichtig ist Ihnen das?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bietet Ihnen das Ihre jetzige Arbeitsstelle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

	stimme gar	stimme eher	stimme	stimme voll
--	------------	-------------	--------	-------------

	nicht zu	nicht zu	eher zu	zu
Weil ich selten Zeitdruck habe, habe ich wenig zu tun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

(bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (überhaupt keine Zustimmung) bis 5 (absolute Zustimmung))

	Nein, nie		Ja, immer		
	1	2	3	4	5
Wenn bei Ihrer Arbeit etwas nicht richtig läuft, haben Sie dann die Möglichkeit, etwas zu verändern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

(bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (Ich werde deutlich weniger Möglichkeiten haben) bis 5 (Ich werde deutlich mehr Möglichkeiten haben))

	weniger Möglichkeiten		mehr Möglichkeiten		
	1	2	3	4	5
Bitte schätzen Sie Ihre künftigen Möglichkeiten ein, etwas bei Ihrer Arbeit zu verändern.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

(bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (überhaupt keine Zustimmung) bis 5 (absolute Zustimmung))

	Nein, nie		Ja, immer		
	1	2	3	4	5
Ist die Qualität Ihrer Arbeit von Ihnen alleine abhängig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

(bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (deutlich verschlechtern) bis 5 (deutlich verbessern))

	verschlechtern		verbessern		
	1	2	3	4	5
Wird sich die Qualität Ihrer Arbeit in nächster Zeit verändern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

(bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (überhaupt keine Zustimmung) bis 5 (absolute Zustimmung))

	Nein, nie		Ja, immer		
	1	2	3	4	5
Können Sie durch Ihre Arbeit Einfluss nehmen auf Ihre Zukunft oder die Zukunft Ihres Betriebes?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

(bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (sie wird sich deutlich verschlechtern) bis 5 (sie wird sich deutlich verbessern))

	deutlich verschlechtern		deutlich verbessern		
	1	2	3	4	5
Wird sich durch Ihre Arbeit Ihre Zukunft oder die Zukunft Ihres Betriebes verändern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

(bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (überhaupt keine Zustimmung) bis 5 (absolute Zustimmung))

	Nein, nie		Ja, immer		
	1	2	3	4	5
Stellen Sie sich selbst Ansprüche an die Arbeit, die Sie leisten (z.B. das sie besonders gut oder schnell ausgeführt sein soll)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

(bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (sie werden deutlich sinken) bis 5 (sie werden deutlich steigen))

	sie sinken		sie steigen		
	1	2	3	4	5
Werden sich diese Ansprüche in nächster Zeit verändern?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

(bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (überhaupt keine Zustimmung) bis 5 (absolute Zustimmung))

	Nein, nie		Ja, immer		
	1	2	3	4	5
Setzen Sie sich selbst für Ihre Arbeit eigene Ziele?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

(bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (Ich setze mir keine neuen Ziele) bis 5 (ich setze mir sofort neue Ziele))

	keine neuen Ziele		sofort neue Ziele		
	1	2	3	4	5
Was tun Sie, wenn Sie Ihre Ziele erreicht haben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bitte wählen Sie zu jeder Frage ein passendes Antwortfeld aus.

(bitte bewerten Sie Ihre Zustimmung von 1 (überhaupt keine Zustimmung) bis 5 (absolute Zustimmung))

	Nein, nie		Ja, immer		
	1	2	3	4	5

Es gelingt mir einen guten Ausgleich zwischen belastenden und erholsamen Tätigkeiten in meinem Leben zu erreichen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ich bin damit zufrieden, wie meine Prioritäten in Bezug auf den Beruf und das Privatleben verteilt sind.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Wenn es nur nach Ihrem eigenen Wohlbefinden ginge und Sie Ihren Tag völlig frei einteilen könnten, wann würden Sie dann aufstehen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. 5:00-6:30
2. 6:30-7:45
3. 7:45-9:45
4. 9:45-11:00
5. 11:00-12:00

Wenn es nur nach Ihrem Wohlbefinden ginge und Sie Ihren Abend völlig frei gestalten könnten, wann würden Sie dann zu Bett gehen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. 20:00-21:00
2. 21:00-22:15
3. 22:15-24:30
4. 24:30-01:45
5. 01:45-3:00

Wie sehr sind Sie von Ihrem Wecker abhängig, wenn Sie morgens zu einer bestimmten Zeit aufstehen müssen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. Überhaupt nicht abhängig
2. Etwas abhängig
3. Ziemlich abhängig
4. Sehr abhängig

Wie leicht fällt es Ihnen üblicherweise morgens aufzustehen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. Überhaupt nicht leicht
2. Nicht sehr leicht

3. Ziemlich leicht

4. Sehr leicht

Wie wach fühlen Sie sich morgens in der ersten halben Stunde nach dem Aufwachen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. Überhaupt nicht wach

2. Ein bisschen wach

3. Ziemlich wach

4. Sehr wach

Wie ist Ihr Appetit in der ersten halben Stunde nach dem Aufwachen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. Sehr gering

2. Ziemlich gering

3. Ziemlich gut

4. Sehr gut

Wie müde fühlen Sie sich morgens in der ersten halben Stunde nach dem Aufwachen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. Sehr müde

2. Ziemlich müde

3. Ziemlich frisch

4. Sehr frisch

Wenn Sie am folgenden Tag keinerlei Verpflichtungen haben, wann gehen Sie dann - verglichen mit Ihrer üblichen Schlafenszeit - zu Bett?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. Selten oder nie später

2. Weniger als eine Stunde später

3. 1-2 Stunden später

4. Mehr als 2 Stunden später

Sie haben beschlossen, sich körperlich zu betätigen. Ein Freund rät Ihnen, zweimal wöchentlich eine Stunde zu trainieren; für ihn sei die beste Zeit zwischen 7 und 8 Uhr. Ausgehend von Ihrem eigenen Wohlbefinden, wie schätzen Sie Ihre Leistungsfähigkeit zu dieser Zeit ein?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. Ich wäre gut in Form.
2. Ich wäre ziemlich in Form.
3. Es wäre ziemlich schwierig für mich.
4. Es wäre sehr schwierig für mich.

Um wie viel Uhr werden Sie abends müde und haben das Bedürfnis, schlafen zu gehen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. 20:00-21:00
2. 21:00-22:15
3. 22:15-24:45
4. 24:45-02:00
5. 02:00-03:00

Sie möchten für einen zweistündigen Test, von dem Sie wissen, dass er mental sehr beansprucht, in Bestform sein. Wenn es nur nach Ihrem eigenen Wohlbefinden ginge und wenn Sie Ihren Tag völlig frei einteilen könnten, welchen der vier Test-Zeiträume würden Sie wählen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. 8-10 Uhr
2. 11-13 Uhr
3. 15-17 Uhr
4. 19-21 Uhr

Wenn Sie um 23 Uhr zu Bett gehen sollten, wie müde wären Sie dann?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. Überhaupt nicht müde
2. Etwas müde
3. Ziemlich müde
4. Sehr müde

Aus irgendeinem Grund sind Sie einige Stunden später als gewöhnlich zu Bett gegangen. Es besteht jedoch keine Notwendigkeit, am nächsten Morgen zu einer bestimmten Zeit aufzustehen. Welcher der folgenden Fälle wird bei Ihnen am ehesten eintreten?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

1. Ich werde zur üblichen Zeit wach und schlafe nicht wieder ein.
2. Ich werde zur üblichen Zeit wach und döse noch ein wenig.
3. Ich werde zur üblichen Zeit wach, schlafe dann aber wieder ein.

4. Ich wache erst später als üblich auf.

In einer Nachtfahrt müssen Sie zwischen 4 und 6 Uhr wach sein. Am darauffolgenden Tag haben Sie keine weiteren Verpflichtungen. Welche der nachfolgenden Alternativen sagt Ihnen am ehesten zu?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

- 1. Ich werde erst nach der Nachtfahrt zu Bett gehen.
- 2. Ich werde vorher ein Nickerchen machen und nach der Nachtfahrt schlafen.
- 3. Ich werde vorher richtig schlafen und hinterher noch ein Nickerchen machen.
- 4. Ich werde nur vorher schlafen.

Sie müssen zwei Stunden körperlich arbeiten und können sich Ihren Tag völlig frei einteilen. Wenn es nur nach Ihrem eigenen Wohlbefinden ginge, welche der folgenden Zeiten würden Sie wählen?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

- 1. 8-10 Uhr
- 2. 11-13 Uhr
- 3. 15-17 Uhr
- 4. 19-21 Uhr

Sie haben sich zu einem anstrengenden sportlichen Training entschlossen. Ein Freund rät Ihnen, zweimal wöchentlich eine Stunde zu trainieren; für ihn sei die beste Zeit zwischen 22 und 23 Uhr. Ausgehend von Ihrem eigenen Wohlbefinden, wie schätzen Sie Ihre Leistungsfähigkeit zu dieser Zeit ein?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

- 1. Ich wäre gut in Form
- 2. Ich wäre ziemlich in Form
- 3. Es wäre ziemlich schwierig für mich
- 4. Es wäre sehr schwierig für mich

Angenommen Sie können Ihre Arbeitszeit frei wählen und Ihre Arbeitszeit beträgt 5 Stunden pro Tag (einschließlich der Pausen), die Tätigkeit ist interessant und wird nach Erfolg bezahlt. Welche **5 aufeinanderfolgenden** Stunden würden Sie wählen?

Bitte kreuzen Sie **5 zusammenhängende** Kästchen an

	24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
bitte kreuzen Sie 5 zusammenhängende Felder an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Zu welcher Tageszeit fühlen Sie sich Ihrer Meinung nach am besten?

Bitte kreuzen Sie **ein** Kästchen an

	24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
bitte kreuzen Sie ein Feld an	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Man spricht bei Menschen von "Morgen-" und "Abendtypen". Zu welchem der folgenden Typen zählen Sie sich?

bitte kreuzen Sie das betreffende Kästchen an

- 1. Eindeutig "Morgentyp"
- 2. Eher "Morgen-" als "Abendtyp"
- 3. Eher "Abend-" als "Morgentyp"
- 4. Eindeutig "Abendtyp"

Wie häufig treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?

	(fast) nie	(fast) immer				
		1	2	3	4	5
Da ich nach der Arbeit so erschöpft bin, kann ich mich schlecht auf meine privaten Pflichten konzentrieren.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Arbeit ist für mich vergessen, wenn ich meinen privaten Pflichten nachgehe.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich meine Arbeit und meine privaten Pflichten erledigt habe, fehlt mir die Kraft meine Freizeit richtig zu genießen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil mich meine Arbeit und meine Pflichten so sehr beschäftigen, kann ich in meiner Freizeit nicht richtig abschalten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weil meine Arbeitszeiten schlecht planbar sind, habe ich Schwierigkeiten private Pflichten einzuhalten.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es fällt mir leicht, meine beruflichen und privaten Verpflichtungen zeitlich unter einen Hut zu bringen.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wenn ich mir mein Leben so ansehe, bleibt mir neben meiner Arbeit und meinen privaten Verpflichtungen keine eigentliche Freizeit mehr.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meine Arbeit und die privaten Verpflichtungen machen einen Großteil meines Lebens aus. Freizeit bleibt da nicht mehr übrig.		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Geschafft!

Herzlichen Dank, dass Sie durchgehalten haben!

Bitte stecken Sie den Fragebogen in den beigegefügteten Umschlag, kleben Sie ihn zu und folgen Sie den weiteren Informationen auf den ausgehängten Flyern.

Wissenschaftlicher Werdegang

01.01.2023

Persönliche Daten:

Vorname, Name: Simone Morvilius
Geburtsdatum, -ort: 13. September 1988, Wiesbaden
Familienstand: verheiratet
Staatsangehörigkeit: deutsch
Dienstanschrift: Hochschule Fresenius (HSF)
Limburger Str. 2
65510 Idstein

Wissenschaftliche Ausbildung

April 2014 – Februar 2016 Bilinguales Masterstudium (M.sc.) an der deutschen Sporthochschule Köln - Sportphysiotherapie
Januar 2011 – März 2013 Bilinguales Bachelorstudium an der Hogeschool of Fythiotherapie in Netherlands -Physiotherapie

Berufstätigkeit

Seit 2023 Elternzeit
Seit 2019 Studiengangsleitung des Studiengangs „Ernährung und Fitness in der Prävention“
Seit 2017 Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für komplexe Systemforschung der HSF
Seit 2015 Dozentin an der HSF, Fachbereich Gesundheit und Soziales

Forschungsprojekte:

2020 **Technikfolgeabschätzung: Digitalisierung und Gesundheit**
Folgen digitaler Transformationen auf Mitarbeitende der Bahnhofsanlagen

- 2019 **Optimierung von Arbeitskenngrößen durch multivariates Matching**
 Untersuchung des Einflusses der Dienstplangestaltung auf die Arbeitszufriedenheit und den Krankenstand bei Busfahrern
- 2018 **EDDI**
 Untersuchungen zu neurophysiologischen und psychosozialen Anforderungen an den LKW-Fahrer beim LKW-Platooning
- 2018 **Ausfallzeiten**
 Anstiege in Krankenstand & Frühfluktuation junger Mitarbeiter stoppen
- 2018 **Easy Bus**
 Forschungsprojekt zum Bus für altersgerechte Mobilität
- 2017 **Meine Arbeit meine Leistung**
 Berufliche Identität und gesellschaftliche Wahrnehmung des Busfahrers unter besonderer Berücksichtigung von Barrieren und Ressourcen der Arbeitszufriedenheit und assoziierten Gesundheitspotentialen und -risiken
- 2017 **SPOKS**
 Sportorientierte Kompaktschulungen für Menschen mit multipler Sklerose

Interessensgebiete: Forschung mit Gesundheitsbezug in Berufsgruppen des Transport- und Beförderungssektors; Gesundheit in Verbindung mit digitalem Wandel; Systemdynamik

Veröffentlichungen

Bradaran, G., Bologna, A., Morvilius, S. & Haas, T. (2022). Zum Image des Busfahrers. Der Nahverkehr, 3, 13-17.

Morvilius, S. (2022). Aerob-dynamisches Ausdauertraining im therapeutischen Training. Erfahrungsheilkunde 71, 26-31.

Morvilius, S. (2022). Kryotherapie – mit Kälte gegen den Schmerz. Erfahrungsheilkunde, 71, 153-157.

- Castritius, S-M., Dietz, C.J., Schubert, P., Möller, J., Morvilius, S., Hammer, S., Tran, C.A. & Haas, C.T. (2020). Truck Platooning Under Real Traffic Conditions: First Insights on Behavioral Adaptations and Gap Preference of Professional Drivers. *Human Factors*, 9.
- Castritius, S-M., Hecht, H., Möller, J., Dietz, C.J., Schubert, P., Bernhard, C., Morvilius, S., Haas, C.T. & Hammer, S. (2019). Acceptance of truck platooning by professional drivers on German highways. A mixed methods approach. *Applied Ergonomics*, 85.
- Hammer, S., Deitermann, M., Bradaran, G., Siedler, S., Bugge, K. & Haas, C.T. (2019). Gesundheit und Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz aus Mitarbeiterperspektive. *Z. Arb. Wiss.*, 73, 295–311.