



Jahresbericht 2012

Mitarbeiterumfragen

Dipl.-Psych. Kathrin Heinrich

Mitarbeiterumfragen des BGF-Instituts

Mitarbeiterumfragen bilden für viele Betriebe und Verwaltungen eine zentrale Grundlage des Betrieblichen Gesundheitsmanagements. Gezielt auf das Unternehmen abgestimmte und unter der Beteiligung der Mitarbeiter entwickelte Maßnahmen sind besonders Erfolg versprechend. Daher ist die Mitarbeiterumfrage das Mittel der Wahl, um die Bewertung der Arbeitsbedingungen durch diejenigen erfolgen zu lassen, die sie am besten kennen: Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Der Fragebogen des BGF-Instituts setzt auf eine ganzheitliche Befragung, die alle gesundheitsrelevanten Themen der Arbeitswelt in einem ressourcenorientierten Sprachstil erfasst. Denn wichtiger als Mängellisten und Defizite sind die vorhandenen Ressourcen: Was wird schon alles in der Arbeitsergonomie getan? Als wie abwechslungsreich werden die Aufgaben empfunden? Welche Unterstützung bietet die Führung? Das Gesundheitsmanagement setzt an, wo Verbesserungspotenzial erkannt wird.

Befragungen 2012

Alljährlich fasst das BGF-Institut die Ergebnisse der Befragungen in den betreuten Unternehmen zusammen, um der Fachwelt und betrieblichen Akteuren Zugang zu diesem aufschlussreichen Datenfundus zu ermöglichen. Im Jahr 2012 überzeugten sich erneut Betriebe aus unterschiedlichen Branchen von unserem Angebot; Produktionsbetriebe mit vorwiegend gewerblichen Beschäftigten ebenso wie Dienstleistungsunternehmen, Krankenhäuser und Pflegeeinrichtungen.

Insgesamt nutzten 2.580 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jahr 2012 die Gelegenheit, ihrer Unternehmensleitung ein Feedback zu Befinden, Motivation und Betriebsklima zu geben. 440 Fragebögen wurden von gewerblichen Beschäftigten ausgefüllt, 632 von MitarbeiterInnen aus der Pflege und medizinischen Versorgung, 267 von Personen mit Verwaltungstätigkeit.¹ An der Ge-

¹ Im Rahmen der diesjährigen Auswertung nach Tätigkeitsgruppen wurden zur Erhöhung der Trennschärfe der Aussagen nur die Werte derjenigen Befragten separat aufgeführt, deren Tätigkeit sich eindeutig einer der drei genannten Gruppen zuordnen lässt. Die Ergebnisse für Befragte mit Misch-tätigkeiten sind in den folgenden Abbildungen nicht gesondert aufgeführt. Demzufolge können die Werte für die Gesamtstichprobe von den gemittelten Werten der aufgeführten Teilstichproben abweichen.

samtmenge der 4.257 ausgegebenen Fragebögen gemessen liegt ein Rücklauf von 60,6% vor. Wie auch in den Vorjahren war in Abteilungen mit überwiegender Verwaltungstätigkeit mit 71,4% der höchste Rücklauf zu verzeichnen. In produzierenden Abteilungen lag er bei ca. 63%, im Bereich der Pflege und medizinischen Versorgung bei 61,7%.

Körperliche Belastungen

Die Ergonomie stand viele Jahre im Fokus der Aufmerksamkeit betrieblicher Prävention. Die nach wie vor hohen Ausfallzeiten aufgrund von Beschwerden im Muskel-Skelett-Bereich² verdeutlichen die Notwendigkeit, auch zukünftig bei Anstrengungen zur Optimierung der Arbeitswelt die Reduzierung körperlicher Fehlbeanspruchung im Blick zu behalten. Auch die fortschreitende Alterung der Belegschaften wird weitere Aktivitäten in diesem Bereich erforderlich machen.

In den Befragungen des Jahres 2012 berichteten die Befragten am häufigsten von körperlicher Belastung durch Sitzen: 30,6% der Befragten sahen sich hierdurch stark oder sehr stark belastet. 27,4% nannten das Arbeiten im Stehen, 25,9% das Arbeiten in gebeugter Haltung als Ursache körperlicher Beanspruchung.

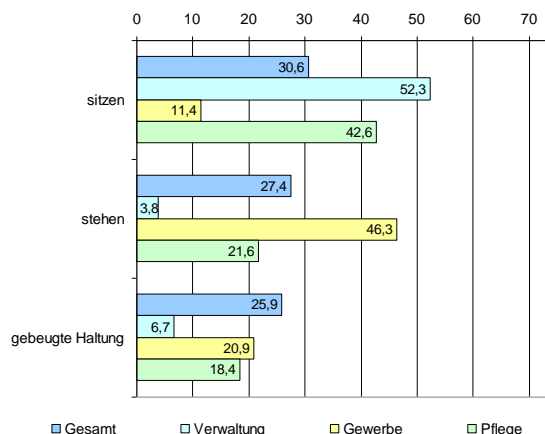


Abb. 1: Anteil der Befragten, die von starker bis sehr starker Belastung berichten in Prozent. Dargestellt ist der Wert für die Gesamtstichprobe sowie getrennt für die Tätigkeitsbereiche Verwaltung, Gewerbe und Pflege.

Abbildung 1 veranschaulicht das nahe liegende Ergebnis, dass bei körperlichen Belastungen die Schwerpunkte zwischen den Tätigkeitsformen

² Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung BGF GmbH. (2012). *Rheinlandbericht 2012 / Hamburgbericht 2012*. Köln: Eigendruck.

variieren. Während „Arbeiten im Sitzen“ ebenso wie im Vorjahr insbesondere von Befragten mit Verwaltungstätigkeiten als belastend empfunden wird, sind „Arbeiten im Stehen“ sowie „Arbeiten in gebeugter Haltung“ als Belastungsformen bei gewerblich und pflegend tätigen MitarbeiterInnen ausgeprägter.

Das Heben und Tragen schwerer Lasten, das im Vorjahr unter den körperlichen Belastungsformen den zweiten Rang einnahm, wurde von den dies-jährig Befragten als weniger belastend eingestuft. Dies scheint jedoch eher auf die veränderte Zusammensetzung der Stichprobe zurückzuführen zu sein als auf die bessere Verfügbarkeit und Nutzung von Transport- und Hebehilfen: So berichteten z.B. in 2011 bereits 52% der Befragten, dass ein Transportwagen vorhanden war (in 2012: 50%) und 96% gaben an, diesen auch zu nutzen (in 2012: 91%).

Arbeitssituation

Die Fragen zur Arbeitssituation erfassen die organisatorischen Arbeitsbedingungen, die auf das Erleben, die Leistungsfähigkeit und das Wohlbefinden von Individuen einwirken können. Darunter fallen Regeln zur Erledigung von Aufgaben, Besprechungen, Urlaubsplanung etc.

Die drei am häufigsten genannten fehlenden Ressourcen waren 2012 die gleichen wie in den beiden Vorjahren, allerdings in teils geänderter Reihenfolge. 62,7% der Befragten berichteten, dass ihnen nach belastenden Situationen Zeit zur Erholung fehle. Auf dem zweiten statt wie im Vorjahr auf dem dritten Rang folgt die fehlende Mitwirkung bei der Erstellung von Dienstplänen mit 54,5%. 47,4% der Befragten gaben an, unter störenden Unterbrechungen zu leiden.

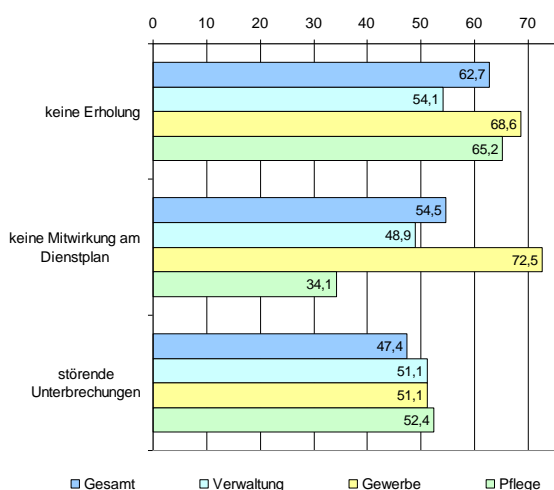


Abb. 2: Anteil der Befragten, die eher oder definitiv über das

Vorhandensein entsprechender situativer Belastungen berichten. Dargestellt sind die Werte für die Gesamtstichprobe sowie getrennt für die Tätigkeitsbereiche Verwaltung, Gewerbe und Pflege.

Bei der Bewertung der Arbeitssituation unterscheiden sich die Befragten wiederum nach Tätigkeitsschwerpunkten. Von störenden Unterbrechungen wurde etwas häufiger in der Pflege berichtet; Erholungsmangel und fehlende Mitwirkung an der Erstellung des Dienstplanes wurden im gewerblichen Bereich überdurchschnittlich häufig genannt.

Arbeitsumgebung

Physikalische Einflüsse der Arbeitsumgebung stellen in allen Branchen einen mehr oder weniger bedeutenden Anteil der gesundheitsrelevanten Belastungen dar. Neben klassischen widrigen Einflüssen wie Kälte, Nässe, Staub oder Schmutz, die überwiegend im produzierenden Bereich genannt werden, treten bei Bürotätigkeiten verstärkt Lärm und Zugluft in den Fokus.

Die am häufigsten genannte Form der Belastung durch Umgebungsbedingungen ist das Arbeiten unter dem Einfluss von Wärme oder Hitze mit 42,4%; das Arbeiten in schlechter Luft besetzt mit 34,4% den zweiten Rang. Darauf folgt mit knappem Abstand (33,7%) das Arbeiten unter Lärm, dessen körperliche und psychische Auswirkungen, u.a. durch die Störung des Stresshormonhaushalts, weit reichend sein können; so ermittelte z.B. eine Studie der Weltgesundheitsorganisation aus dem Jahr 2011 Lärm als erhebliches Gesundheitsrisiko³.

³ Weltgesundheitsorganisation, Regionalbüro Europa (2011). *Burden of disease from environmental noise*. Verfügbar unter http://www.euro.who.int/_data/assets/pdf_file/0008/136466/e94888.pdf [26.07.2013]

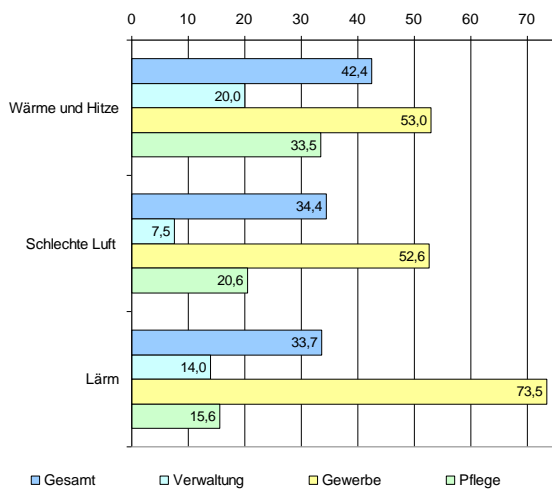


Abb. 3: Anteil der Befragten, die eher oder definitiv vom Vorhandensein entsprechender Umgebungsbedingungen berichten. Dargestellt sind die Werte für die Gesamtstichprobe sowie getrennt für die Tätigkeitsbereiche Verwaltung, Gewerbe und Pflege.

Ebenso wie im Vorjahr zeigt sich auch in der aktuellen Auswertung, dass Mitarbeiter mit gewerblichen Tätigkeiten am stärksten durch Umgebungsbedingungen beeinflusst sind. In allen drei Bereichen gibt jeweils über die Hälfte der Befragten an, eher oder definitiv unter den genannten Bedingungen zu arbeiten. Der deutlichste Abstand zu den übrigen Tätigkeitsgruppen ergibt sich bei der Frage nach der Umgebungsbedingung Lärm; 73,5% der gewerblichen Mitarbeiter berichteten, diesem zeitweise oder dauerhaft ausgesetzt zu sein.

Führung

Die Betreuung der Mitarbeiter durch ihre Führungskräfte hat wesentlichen Einfluss auf die Befindlichkeit am Arbeitsplatz. Viele der durch die Tätigkeit, Arbeitssituation oder -umgebung bedingten Belastungen lassen sich durch organisatorische und motivationale Maßnahmen kompensieren oder zumindest in ihrer Auswirkung abpuffern. Somit stellt die Führung eine wichtige Ressource zur Bewältigung der Arbeitsaufgaben dar.

Die in den Mitarbeiterumfragen enthaltenen Fragen zur Führung lassen sich in zwei Bereiche unterteilen:

Die *aufgabenbezogene* Führung erfasst Aspekte wie z.B. die Aufgabenverteilung und Informationsweitergabe durch die Führungskraft.

Mängel in diesem Bereich machen die Befragten am häufigsten an der Beobachtung fest, dass die Führungskraft die Arbeit nicht gut unter den Mit-

arbeitern verteilt; 24,8% der Befragten der Gesamtstichprobe sehen diese Führungsaufgabe definitiv oder zumindest eher nicht erfüllt. Fast gleichauf mit 24,7% wird angegeben, dass Fehler nur unzureichend aufgearbeitet werden. 20,8% der Befragten berichten, dass ihre Führungskraft keine angemessenen Ziele setzt.

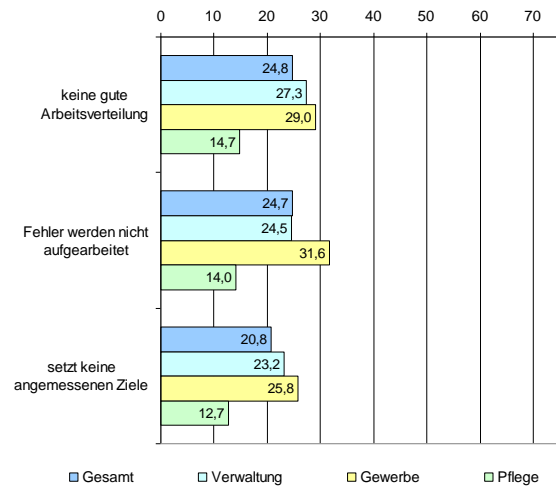


Abb. 4: Anteil der Befragten, die eher oder definitiv von den genannten Defiziten im Führungsverhalten berichten. Dargestellt sind die Werte für die Gesamtstichprobe sowie getrennt für die Tätigkeitsbereiche Verwaltung, Gewerbe und Pflege.

Im Themenfeld Führung werden, wie auch im Vorjahr, relativ geringe Unterschiede zwischen den Tätigkeitsschwerpunkten deutlich. Tendenziell berichten Mitarbeiter in gewerblichen Berufen von höheren Defiziten; als mögliche Erklärungsansätze können hier die häufig großen Führungsspannen in der Produktion und fehlende Möglichkeiten zum kontinuierlichen Austausch mit den Beschäftigten herangezogen werden.

Die Fragen zur *personenbezogenen* Führung zielen auf Aspekte wie individuelle Kommunikation und Wertschätzung ab. Besonders häufig berichten die Befragten, dass die Führungskraft sich nicht nach ihrer Belastung erkundigt (52,2%). 48,7% der Mitarbeiter mangelt es an Besprechungen ihrer persönlichen Leistung. Auch die Wertschätzung der erbrachten Arbeit durch die Führungskraft wird als mangelhaft beurteilt; so geben 46,4% an, dass ihre Führungskraft ihnen kaum oder gar nicht signalisiert, dass ihre Arbeit wichtig ist.

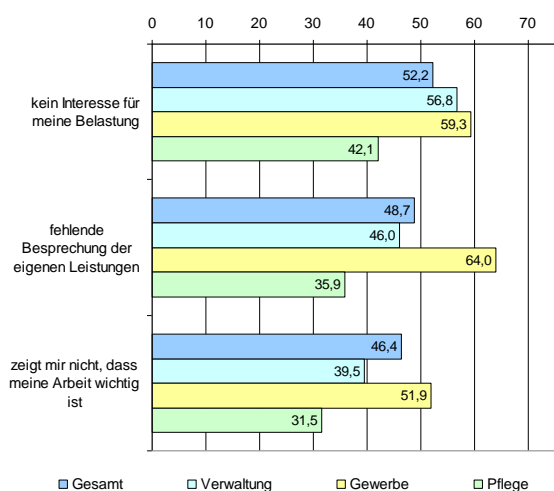


Abb. 5: Anteil der Befragten, die eher oder definitiv von den genannten Defiziten im Führungsverhalten berichten. Dargestellt sind die Werte für die Gesamtstichprobe sowie getrennt für die Tätigkeitsbereiche Verwaltung, Gewerbe und Pflege.

Der Vergleich der Tätigkeitsgruppen zeigt auch in diesem Fall, dass die problematischsten Ergebnisse zum Thema Führung im gewerblichen Bereich auftreten.

Gesundheitsförderliches Verhalten

Neben der Optimierung der betrieblichen Verhältnisse ist das Bemühen um ein gesundheitsförderliches Verhalten des Mitarbeiters eine zentrale Aufgabe des betrieblichen Gesundheitsmanagements. Zu den üblichen Maßnahmen zählt z.B., über gesundheitsförderliches Verhalten aufzuklären, aber auch über Verhältnisse zu informieren, die das Gesundheitsverhalten des Einzelnen fördern können (Stichworte: Betriebsverpflegung, Betriebssport etc.). Im Idealfall treffen diese Bemühungen auf eine gesundheitsbewusste Belegschaft, die ihre eigenen gesundheitsförderlichen Potenziale zu nutzen versteht und die entsprechende Motivation mitbringt.

Die geringsten eigenverantwortlichen Aktivitäten sind nach wie vor im Bereich der Entspannung zur Stressbewältigung zu verzeichnen: 28,8% der Befragten geben an, sich kaum oder gar nicht um aktive Entspannung zu bemühen. Auf Rang zwei folgen, wie im Vorjahr, Defizite beim rückenfreundlichen Verhalten (25,5%). Anders als in den Vorjahren zeigt sich diesmal auch im Bereich der gesunden Ernährung ein wenig erfreuliches Ergebnis: 21,3% (und damit knapp 9% mehr als im Vorjahr) berichten, sich wenig gesundheitsbewusst zu ernähren.

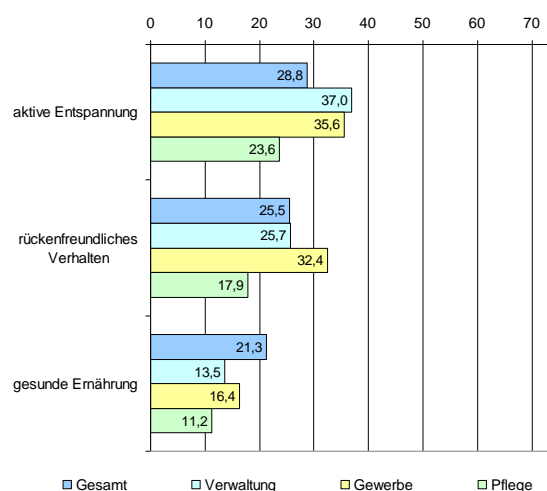


Abb. 6: Anteil der Befragten, die eher nicht oder gar nicht das entsprechende gesundheitsförderliche Verhalten zeigen. Dargestellt sind die Werte für die Gesamtstichprobe sowie getrennt für die Tätigkeitsbereiche Verwaltung, Gewerbe und Pflege.

Gerade im gewerblichen Bereich sind die körperlichen Belastungen, z.B. durch Arbeiten im Stehen, besonders ausgeprägt (siehe oben, Abb. 1). Umso wichtiger erscheint es, diese Belastungen zumindest teilweise durch bewusstes und entsprechend angepasstes Verhalten zu kompensieren. Die Ergebnisse legen jedoch nahe, dass genau dies nicht der Fall ist: Knapp ein Drittel der befragten gewerblichen Mitarbeiter gibt an, kaum oder gar nicht auf rückenfreundliches Verhalten zu achten.

Schmerzen & Verspannungen

Arbeitsbelastungen und fehlende Kompensationsbemühungen können in körperlichen und psychischen Beschwerden Ausdruck finden. Die drei am häufigsten genannten körperlichen Beschwerden sind in unveränderter Reihenfolge die gleichen wie in den beiden Vorjahren: Nacken- und Schulterschmerzen werden von 47,3% der Befragten häufig bis sehr häufig erlebt. 42,1% klagten über Rückenbeschwerden. Mit wie auch in den Vorjahren deutlichem Abstand auf Rang drei folgen Kopfschmerzen mit 24,1%.

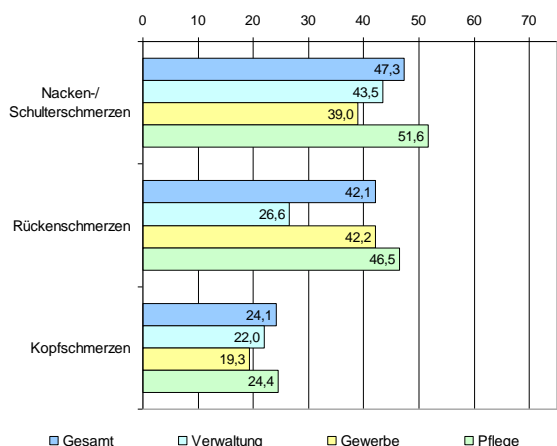


Abb. 7: Anteil der Befragten, die von häufigen bis sehr häufigen Beschwerden in den jeweiligen Körperregionen berichten. Dargestellt sind die Werte für die Gesamtstichprobe sowie getrennt für die Tätigkeitsbereiche Verwaltung, Gewerbe und Pflege.

Nach wie vor, wenn auch mit geringerem Abstand als im Vorjahr, erzielten Mitarbeiter in Pflegeberufen bei den körperlichen Symptomen die auffälligsten Ergebnisse. In allen drei Bereichen liegen ihre Werte über den Vergleichsgruppen.

Psychisches Befinden

Im Bereich des psychischen Befindens äußern 35,2% aller Befragten Beeinträchtigungen durch Anspannung bzw. Nervosität. Erschöpfbarkeit bzw. Müdigkeit folgt auf Rang zwei mit 33,5%. Von Schlafstörungen berichten 31,5% der Befragten.

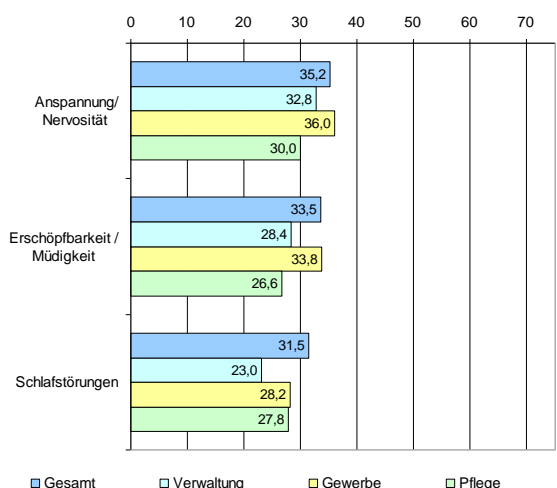


Abb. 8: Anteil der Befragten, die eher oder definitiv von den genannten psychischen Befindensbeeinträchtigungen berichten. Dargestellt sind die Werte für die Gesamtstichprobe sowie getrennt für die Tätigkeitsbereiche Verwaltung, Gewerbe

und Pflege.

Im Unterschied zum Vorjahr sind beim Vergleich der Tätigkeitsgruppen keine deutlichen Unterschiede in den psychischen Beschwerden zu verzeichnen.

Fazit

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Branchen berichten nach wie vor eine Vielzahl gesundheitsrelevanter Defizite, sowohl in der Arbeitswelt als auch im persönlichen Gesundheitsverhalten.

Unterschiedliche Tätigkeitsschwerpunkte haben naturgemäß eine differenzierte Belastungssituation zur Folge. Schon die hier vorgenommene grobe Einteilung in Verwaltungs-, gewerbliche und Pflegetätigkeit brachte teilweise Unterschiede zutage, die für ein zielorientiertes betriebliches Gesundheitsmanagement wichtige Hinweise liefern.

Auffällig ist, dass die Befragten besonders über fehlende Ressourcen im Bereich der personenbezogenen Führung und der Arbeitssituation – die maßgeblich durch die Führung mitgestaltet wird – berichten. Die in zahlreichen Studien belegten Zusammenhänge zwischen Führungsverhalten und Gesundheit⁴ legen den Schluss nahe, dass hier eine wichtige Stellschraube zur Verbesserung der Mitarbeitergesundheit und -motivation zu finden ist, der in betrieblichen Gesundheitsprojekten Rechnung getragen werden sollte. Verstärkt sollte dabei in Zukunft auf die Entwicklung passgenauer Konzepte für Führungskräfte im gewerblichen Bereich geachtet werden.

⁴ vgl. z.B. Matyssek, A.-K. (2003). *Gesundes Team - gesunde Bilanz*. Wiesbaden: Universum.

Adressen und Links

Institut für Betriebliche Gesundheits- förderung BGF GmbH

Kathrin Heinrich
Dipl.-Psychologin
Niederlassung Hamburg:
Pappelallee 22-26
22089 Hamburg
Tel.: 040 2390 873-13
Fax: 040 2390 873-19
E-Mail: kathrin.heinrich@bfg-institut.de
Internet: www.bfg-institut.de

Christel Hoyer
Teamleiterin Psychologie
Neumarkt 35-37
50667 Köln
Tel.: 0221 27 180-121
Fax: 0221 27 180-100
E-Mail: christel.hoyer@bfg-institut.de

Gisela Wahn
Teamassistentin
Tel. 0221 27 180-110
E-Mail: gisela.wahn@bfg-institut.de