



universität  
wien

# MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

„Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung am ersten  
Arbeitsmarkt:  
Die Arbeitszufriedenheit von ArbeitnehmerInnen mit IB“

VerfasserIn

Sylvia Schönleitner, BSc

gemeinsam mit

Martina Schuster-Krall, BSc

Angestrebter akademischer Grad

Master of Science (MSc)

Wien, 2015

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 066 840

Studienrichtung lt. Studienblatt: Masterstudium Psychologie

Betreuer: Univ.-Prof. Dr. Germain Weber



## **Danksagung**

DANKE an

Mama und Papa: dafür, dass ich immer auf euch zählen kann

Michael und Claudia: dass ihr mich auf dem Boden der Tatsachen haltet

Urlioma: für das zahllose Essen- und Zuggeld

Tina: weil du immer da bist

Die „Psychos“ Michi, David, July, Karin, Elke und Sarah: für die fünf gemeinsamen Jahre

Martina: für das letzte Jahr

Anna: dafür, dass wir`s geschafft haben

und Benjamin, der mir seine Welt gezeigt hat!

Besonderen Dank auch an Mag. Andreas Kocman und Univ. Prof. Dr. Germain Weber für die Betreuung unserer Masterarbeiten und an die Studienteilnehmer und -teilnehmerinnen, ohne die das alles nicht möglich gewesen wäre!



Es ist normal, verschieden zu sein  
*(Richard von Weizsäcker)*



# Inhaltsverzeichnis

## I. Gemeinsamer Teil

<b>Einleitung</b> .....	1
<b>1. Definitionen</b> .....	2
1.1. Behinderung und Beeinträchtigung .....	2
1.2. Intellektuelle Beeinträchtigung (IB) .....	3
1.3. Integration und Inklusion .....	4
1.4. Die Bedeutung von Arbeit .....	5
<b>2. Rechtliche Rahmenbedingungen für die Teilhabe von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung am Arbeitsleben</b> .....	8
2.1. UN-Konvention .....	8
2.2. Rechtslage in Österreich .....	8
<b>3. Arbeitsmöglichkeiten für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung</b> .....	10
3.1. Sheltered Employment .....	10
3.1.1. Beschäftigungstherapieeinrichtungen.....	11
3.1.2. Integrative Betriebe.....	12
3.2. Supported Employment .....	12
3.2.1. Erster Arbeitsmarkt.....	13
3.2.2. Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen zur Unterstützung von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung am ersten Arbeitsmarkt .....	14
<b>4. Derzeitige Situation von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung am Arbeitsmarkt</b>	15
4.1. Die Arbeitsplatzsituation von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung in Österreich.....	16
<b>5. Zusammenfassung</b> .....	19

## II. Spezifischer Teil:

### **Die Arbeitszufriedenheit von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern mit intellektueller Beeinträchtigung am ersten Arbeitsmarkt** 20

<b>1. Die Bedeutung von Arbeit für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung</b>	20
1.1. Lebensqualität, Autonomie und soziale Inklusion von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung	21
1.2. Arbeit und psychologisches Wohlbefinden von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung	24
<b>2. Arbeitszufriedenheit</b>	25
2.1. Definition von Arbeitszufriedenheit	25
2.2. Modelle der Arbeitszufriedenheit	27
2.2.1. Zweifaktoren-Theorie von Herzberg, Mausner und Snyderman (1959)	27
2.2.2. Modell der Determinanten der Arbeitszufriedenheit von Lawler (1973)	28
2.2.3. Modell von Bruggemann, Groskurth und Ulich (1975)	28
2.3. Einflussfaktoren auf die Arbeitszufriedenheit	29
2.3.1. Relevante Faktoren für die Arbeitszufriedenheit in der Standardpopulation	30
2.3.1.1. Geschlecht	31
2.3.1.2. Alter	32
2.3.1.3. Berufsgruppen	33
2.3.1.4. Bezahlung und Beförderung	34
2.4. Messung der Arbeitszufriedenheit	34
<b>3. Die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung</b>	35
3.1. Fazit	38
<b>4. Fragestellungen</b>	39
<b>5. Methode</b>	40
5.1. Stichprobe	40
5.2. Untersuchungsdesign und Durchführung	42
5.3. Messinstrumente	44
5.3.1. Fragebögen zur Evaluierung	47
5.3.2. soziodemographische Variablen	47



<b>6. Ergebnisse</b>	48
6.1. Die Verteilung der Arbeitszufriedenheit	48
6.2. Erste Fragestellung - Einflüsse soziodemographischer Variablen	50
6.2.1. Einfluss des Geschlechts auf die Arbeitszufriedenheit	50
6.2.2. Einfluss des Alters auf die Arbeitszufriedenheit	50
6.2.3. Einfluss der Dauer des Arbeitsverhältnisses auf die Arbeitszufriedenheit	50
6.2.4. Einfluss der Branchen auf die Arbeitszufriedenheit	51
6.2.5. Einfluss der Selbstbestimmung auf die Arbeitszufriedenheit	51
6.3. Zweite Fragestellung - Die wichtigsten Bereiche für die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB	51
6.4. Dritte Fragestellung - Die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB und Menschen ohne IB	56
6.5. Evaluierung des Job Descriptive Index	57
6.5.1. Spezielle Problembereiche des JDI	60
6.6. Zusammenfassung der Ergebnisse	60
<b>7. Diskussion</b>	61
7.1. Limitationen und Forschungsausblick	67
<b>8. Literaturverzeichnisse</b>	
8.1. Gemeinsamer Teil	70
8.2. Spezifischer Teil: Arbeitszufriedenheit	74
<b>9. Anhang</b>	
Abbildungs- und Tabellenverzeichnis	
Zusammenfassung	
Abstract	
Fragebogen (JDI)	
Lebenslauf	

## **I. Gemeinsamer Teil**

### **Einleitung**

Mehr als 650 Millionen Menschen auf der ganzen Welt sind von einer Beeinträchtigung betroffen. Dabei handelt es sich um etwa 10% der Weltbevölkerung und es bedeutet auch, dass 25% der Menschen weltweit täglich in irgendeiner Form mit Beeinträchtigung zu tun haben (WHO, 2011). In einer Metaanalyse von Maulik (2011) über die Prävalenz von intellektueller Beeinträchtigung (im Folgenden abgekürzt mit IB) wird eine globale Prävalenzrate von 1% angegeben. Wobei aber länderbezogene Unterschiede berücksichtigt werden müssen; so kommt IB in Ländern, in denen das Pro Kopf-Einkommen der Bevölkerung niedrig ist, doppelt so häufig vor, wie in Ländern mit mittlerem oder hohem Einkommen.

In Österreich leben laut Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen (2009) 1,7 Millionen Menschen, die eine dauerhafte Beeinträchtigung aufweisen. Wird diese Gesamtzahl nach unterschiedlichen Arten differenziert, ergibt sich ebenfalls ein Prozentwert von rund 1% der Gesamtbevölkerung, welche von „geistigen Problemen oder Lernproblemen“ dauerhaft betroffen sind (Fasching & König, 2010).

Viele Leute mit Beeinträchtigungen leiden nach wie vor unter Diskriminierung und Ausgrenzung. So haben sie z.B. oft nicht den gleichen Zugang zu Gesundheitsversorgung, Bildung und Arbeit (Austrian national council of persons with disabilities, 2013). Ein entscheidender Schritt zur Verwirklichung der Rechte von Menschen mit Beeinträchtigung ist die UN-Behindertenrechtskonvention. Mit der Unterzeichnung dieses internationalen Vertrages verpflichten sich die Mitgliedstaaten, die Menschenrechte von Menschen mit „Behinderungen“ zu gewährleisten, zu schützen und zu fördern (WHO, 2011). Die Bereiche Arbeit und Beschäftigung sind in Artikel 27 geregelt und sollen unter anderem dazu beitragen, die Beschäftigung von Menschen mit IB zu fördern und Diskriminierungen zu verhindern.

In vielen Ländern sind laut dem World Report on Disability (WHO, 2011) keine genauen Daten zur Beschäftigungssituation von Menschen mit IB verfügbar. Es wird jedoch davon ausgegangen, dass Personen mit IB doppelt so häufig von einer Teilnahme am Arbeitsmarkt ausgeschlossen sind wie Personen ohne Beeinträchtigung.

Im Sozialbericht (2010) ist das primäre Ziel einer zeitgemäßen Behindertenpolitik Menschen mit Beeinträchtigungen ein selbstbestimmtes Leben zu ermöglichen. Einen entscheidenden Schritt für ein solches stellt die Möglichkeit dar, einer geregelten Arbeit am allgemeinen Arbeitsmarkt nachgehen zu können (Luecking, 2011).

In Österreich arbeitet derzeit ein Großteil an Menschen mit IB in Werkstätten (Lebenshilfe, 2014). Dennoch gibt es - den Forderungen der UN-Behindertenrechtskonvention entsprechend - Maßnahmen und Bestrebungen, Menschen mit IB die Teilnahme in einem inklusiven Arbeitsmarkt zu ermöglichen, da diese zu mehr Autonomie, einer höheren Quality of Life und einer besseren sozialen Inklusion von Menschen mit IB führt (Jahoda, Kemp, Riddell, & Banks, 2008).

Daher soll in den vorliegenden Arbeiten die Situation von Personen mit IB am ersten Arbeitsmarkt untersucht werden. Zum einen soll dazu die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB erhoben werden, und zum anderen die Einstellungen der MitarbeiterInnen gegenüber Personen mit IB.

## **1. Definitionen**

Zunächst jedoch sollen im ersten Kapitel verschiedene, für diese Arbeiten wichtige Begriffe dargestellt und erläutert werden.

### **1.1. Behinderung und Beeinträchtigung**

In den letzten Jahrzehnten gab es international einen Wandel des Begriffes „Behinderung“: von einem stark medizinisch und defizitorientiert geprägten Begriff hin zu einem umfassenden Behinderungsbegriff, der „Behinderung“ als Beeinträchtigung der Funktionsfähigkeit, der üblichen Aktivitäten sowie der gesellschaftlichen Teilhabe einer Person sieht, und dabei explizit Umweltfaktoren und personenbezogene Faktoren miteinbezieht (Doose, 2007). Während also vor dem Wandel die jeweilige Beeinträchtigung einer Person (hier: intellektuelle Fähigkeiten) als „Behinderung“ gesehen wurde, welche untrennbar mit dieser Person verbunden ist, so entsteht „Behinderung“ nach dem aktuell gültigen Modell aus einer Wechselwirkung zwischen der Person mit einer Beeinträchtigung und einer nicht barrierefreien Umwelt (Biewer, 2009). Kurz ausgedrückt: Menschen sind nicht behindert, Menschen werden behindert.

Der Begriff „Behinderung“ erfährt im österreichischen Recht eine spezielle Definition. Im Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG, BGBl Nr.22/1970) wird definiert:

Behinderung ist die Auswirkung einer nicht nur vorübergehenden körperlichen, geistigen oder psychischen Funktionsbeeinträchtigung oder Beeinträchtigung der Sinnesfunktionen, die geeignet ist, die Teilnahme am Arbeitsleben zu erschweren. Als nicht nur vorübergehend gilt ein Zeitraum von voraussichtlich mehr als sechs Monaten (§ 3). Behinderung wird dabei als „Zusammentreffen von individuellen, gesellschaftlichen und umweltbedingten Faktoren gesehen“ (BMSK, 2015, S. 4). Nachteile, die aus der Beeinträchtigung im Hinblick auf das Arbeitsleben entstehen, sollen durch verschiedene Förderungen ausgeglichen werden.

Da in der vorliegenden Arbeit die Situation der Menschen mit IB am Arbeitsmarkt untersucht werden soll, wird als nächstes dargelegt, was unter einer intellektuellen Beeinträchtigung zu verstehen ist.

### **1.2. Intellektuelle Beeinträchtigung (IB)**

Beschäftigt man sich mit dem Thema IB, so wird schnell klar, dass es eine allgemein gültige Definition von intellektueller Beeinträchtigung nicht gibt. Es ist vielmehr so, dass unterschiedliche Versuche zur Begriffsklärung existieren.

Häufig orientiert(e) man sich an der Definition der Weltgesundheitsorganisation (WHO, 2008) in der International Classification of Diseases (ICD-10): „Eine Intelligenzminderung ist eine sich in der Entwicklung manifestierende, stehen gebliebene oder unvollständige Entwicklung der geistigen Fähigkeiten mit besonderer Beeinträchtigung von Fertigkeiten, die zum Intelligenzniveau beitragen, wie Kognition, Sprache, motorische und soziale Fähigkeiten.“

Mittlerweile wird jedoch immer mehr Abstand davon genommen, „Behinderung“ als Resultat begrenzter kognitiver Fähigkeiten zu sehen, sondern man wendet sich vermehrt einer bedürfnisorientierten Erfassung und Einteilung zu (Weber & Rojahn, 2009). So spricht die „American Association on Intellectual and Developmental Disabilities“ (AAIDD, 2010) von einer „Intellektuellen Beeinträchtigung“, wenn zusätzlich zu kognitiven Defiziten Einschränkungen in lebenspraktischen Bereichen vorliegen. Dazu zählen konzeptuelle Fähigkeiten (diese betreffen sprachliche, monetäre, zeitliche und numerische Konzepte), soziale Fähigkeiten (zwischenmenschlicher Umgang, Selbstwertgefühl, das Einhalten von Regeln und Befolgen von Gesetzen, für sich selbst einstehen können) und praktische Fähigkeiten (Umgang mit Geld, Aktivitäten des täglichen Lebens, Hygiene, Benutzen von Telefonen, berufliche Fähigkeiten, etc.). Zusätzlich legt die AAIDD großen Wert darauf, dass individuelle Stärken eines

Menschen mitberücksichtigt werden, und nicht nur Einschränkungen einbezogen werden. Jene Einteilung der AAIDD findet sich auch in den Diagnosekriterien für eine IB im Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5), herausgegeben von der American Psychological Association (APA, 2013), wo neben einem Auftreten der Symptome vor dem 18. Lebensjahr und einem IQ unter 70 auch Einschränkungen im adaptiven Verhalten vorhanden sein müssen.

In der vorliegenden Arbeit wird der Begriff „Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung“ - Menschen mit IB - verwendet, da die bisher verwendete Bezeichnung „Geistig Behinderte“ oft kritisiert wurde, auch von Betroffenen selbst im Rahmen der people first Bewegung. Dabei handelt es sich um eine Selbstbestimmungsbewegung für Menschen mit Lernschwierigkeiten, deren Ziel es ist, sich für die eigenen Rechte einzusetzen (Netzwerk People First Deutschland, 2004; zitiert nach Doose, 2007, S. 50).

Dennoch sind sich die Autorinnen dieser Arbeit bewusst, dass die Bezeichnung „Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung“ eine derzeit verwendete Arbeitsbezeichnung im Sinne eines zur Kommunikation notwendigen Labels darstellt. Über die Jahre hinweg wurden Menschen mit IB mit unterschiedlichen, ursprünglich neutralen Bezeichnungen bedacht, welche jedoch nach einer gewissen Zeit eine negative Konnotation bekamen, und die in weiterer Folge zu Stigmatisierung und Ausgrenzung führten. Beispiele dafür sind: Idioten, Debile, Oligophrene oder, wie schon im vorigen Absatz erwähnt geistig Behinderte (Biewer, 2009; Brown & Radford, 2009).

### **1.3. Integration und Inklusion**

Unabhängig davon, mit welchen Namen man Menschen mit IB bisher bezeichnete, so war „Behinderung“ doch lange Zeit gleichbedeutend mit einer Ausgrenzung und Isolation aus der Gesellschaft: Menschen mit IB wurden lange Zeit in Anstalten untergebracht, wodurch ihnen das Recht auf ein normales soziales Leben, auf Bildung und auch auf Erwerbsarbeit verwehrt wurde (Bach, 2007; Biewer, 2009).

In Europa entstand vor circa 50 Jahren - ausgehend von Skandinavien - eine Bewegung, welche die Schließung von Heimen und Anstalten für Menschen mit IB forderte und sich für eine Normalisierung des Lebensumfeldes für jenen Personenkreis einsetzte (Biewer, 2009). Menschen mit Beeinträchtigung sollten nicht institutionell betreut werden, sondern die Möglichkeit bekommen, so zu leben wie andere Menschen

auch (Bach, 2007). Zwanzig Jahre später hatte sich die Idee der Integration von Menschen mit IB in die Normgesellschaft in vielen Ländern Europas durchgesetzt - Integration von Kindern mit Beeinträchtigung in die Regelschulen wurde gefordert und Erwachsene mit Beeinträchtigungen sollten - nach einer Qualifizierungsphase - in Betrieben tätig sein (Biewer, 2009). Während dabei noch von Integration von Menschen mit IB gesprochen wurde, so wird heute die Inklusion von Menschen mit Beeinträchtigung als Zielsetzung gesehen (Pauser, 2011). Nachfolgend sollen die beiden Begriffe Integration und Inklusion näher erklärt werden.

Integration bedeutet die (Wieder-)Eingliederung von Menschen in eine bestehende Normgesellschaft. Von der betroffenen Bevölkerungsgruppe wird eine Anpassungsleistung an bestehende Strukturen verlangt (Pauser, 2011, S. 54). Inklusion hingegen verändert die Strukturen selbst, und zwar insofern, als dass alle Menschen in einem gesellschaftlichen Miteinander leben, in dem niemand von der Teilhabe ausgeschlossen wird und alle gleichberechtigt sind. Die Verschiedenheit von Menschen wird nicht als problematisch, sondern vielmehr als wertvolle Ressource gesehen. Es wird davon ausgegangen, dass jedem Menschen Fähigkeiten innewohnen, die zu einem gelungenen Miteinander in einer Gesellschaft beitragen (Biewer, 2009).

Auf die Arbeitswelt umgelegt bedeutet dies, dass es nicht alleinige Aufgabe von Menschen mit Beeinträchtigung ist, sich an bestehende Strukturen anzupassen, sondern die Strukturen des Arbeitsmarktes selbst so gestaltet sein müssen, dass jeder darin seinen Platz finden und einer bezahlten Erwerbsarbeit nachgehen kann.

#### **1.4. Die Bedeutung von Arbeit**

Arbeit ist ein zentraler Aspekt des Lebens. So schreiben Szymanski und Parker (2003, S. 1): „Work is a central aspect of human life. Not only is work a means by which individuals define themselves in society, but it is also part of the very fabric of societies.“

Arbeit ist aber nicht nur ein zentraler Aspekt des Lebens, sie erfüllt auch verschiedene andere Funktionen. So dient Erwerbsarbeit zum einen der materiellen Existenzsicherung und befriedigt zum anderen durch geregelte Arbeitsverträge das Bedürfnis nach Sicherheit. Außerdem kommt es durch Erwerbsarbeit zu einer Strukturierung des Alltags, sowie zu einer Zuordnung zu einem sozialen Status bzw. zu sozialer Anerkennung. Nicht außer Acht zu lassen ist außerdem die soziale Funktion, da Erwerbsarbeit regelmäßigen Kontakt zu anderen Menschen – außerhalb der Familie

ermöglicht. Und nicht zuletzt ist Arbeit auch Aktivität, durch die etwas geschaffen wird und sich somit identitätsstiftend auswirkt (Doose, 2007; Hulin, 2014).

Zwierlein (1997, zitiert nach Hinz & Boban, 2001) hält fest, dass Arbeit folgende fünf Bedürfnisse erfüllen muss: die physiologischen Bedürfnisse (Bedürfnis nach materieller Existenzsicherung), Sicherheitsbedürfnisse (Arbeit zur Sicherung des Lebens), Bedürfnis nach Kommunikation und Kooperation (Arbeit schafft zwischenmenschliche Kontakte), Bedürfnis nach Anerkennung und Geltung (durch Leistungserfolge kann die Selbstachtung gesteigert werden) und Bedürfnis nach Selbstverwirklichung (durch die Arbeit bzw. ein Produkt, das die Person selbst gefertigt hat).

Weiters lassen sich manifeste und latente Funktionen von Erwerbstätigkeit definieren. Manifeste Funktionen sind Dienstleistungs- und Güterproduktion sowie die individuelle Einkommenssicherung, latente Funktion ist die Erfüllung grundlegender Bedürfnisse durch die Erwerbssituation, wie Schaffung einer Zeitstruktur, Sozialintegration, Teilhabe an der Gesellschaft, Status- und Identitätsposition sowie Aktivität (Bieker, 2005). Diese latenten Funktionen von Erwerbsarbeit ergänzt Bieker (2005) noch durch individuelle Potenziale der Erwerbsarbeit - wie ein Gefühl der Sicherheit, resultierend aus einer regelmäßigen Einkommensquelle und sozialer Eingebundenheit, Planbarkeit der Lebensführung, Befriedigung persönlicher Bedürfnisse, Wertschätzung und soziale Anerkennung durch die erfolgreiche Bewältigung beruflicher Anforderungen, Ermöglichung des Empfindens von Sinn und Lebensfreude sowie Selbstverwirklichung und Selbstvertrauen und die eigene Wahrnehmung als vollwertiges Mitglied der Gesellschaft.

Seifert (1977; zitiert nach Boubal, 1999) fasst die Vorteile einer Teilhabe am Arbeitsleben wie folgt zusammen:

1. Erlangung der wirtschaftlichen Unabhängigkeit
2. Herstellung eines befriedigenden sozialen Status
3. Ausweitung der sozialen Kontaktmöglichkeiten
4. Befriedigung von Bedürfnissen durch eine den persönlichen Neigungen entsprechende und ausfüllende berufliche Tätigkeit
5. Stabilisierung der Beziehung zur sozialen Umwelt und emotionale Ausgeglichenheit und Anpasstheit

Welche Definition man auch heranzieht, es fällt auf, dass sich immer wieder ähnliche Themen finden, wie wirtschaftliche Zwecke, soziale Kontakte und Selbstverwirklichung, die Arbeit so bedeutsam machen.

Für Menschen mit IB ist Arbeit ganz besonders wichtig, da für sie das Arbeiten zur Verwirklichung eines möglichst normalen Lebens beiträgt (Biewer, 2009): Eine Beeinträchtigung zu haben, ist häufig mit sozialer Isolation verbunden und Arbeit stellt eine Möglichkeit dar, diese Isolierung zu reduzieren (Vornholt, Uitdewilligen, & Nijhuis, 2013). Da es durch die Arbeit zu mehr sozialen Begegnungen kommt, sowohl in der Arbeit selbst, als in weiterer Folge auch in der Freizeit, führt Arbeit für Menschen mit IB insgesamt zu einer besseren Teilhabe am Leben in der Gesellschaft (Freedman & Fesko, 1996). Auch Doose (2007, S. 15) bezeichnet in seiner Arbeit die Teilhabe am Arbeitsleben einleitend als einen zentralen Bereich der Gesellschaft: „Über Arbeit bestimmt sich unser sozialer Status und sie bringt das Individuum in Beziehung zur Gesellschaft. Wir leben in wechselseitiger Abhängigkeit durch die Arbeit, die wir alle leisten. Arbeit bestimmt die Art und Weise, wie der Mensch in die Gesellschaft integriert ist.“ Wie sich auch aus vielen Untersuchungen zeigt (Luecking, 2011; Lysaght, Ouellette-Kuntz, & Morrison, 2009) ist Arbeit als Teilbereich eines selbstbestimmten Lebens sehr wichtig für Menschen mit IB. Dies spiegelt sich auch in internationalen Studien wider, in denen die überwiegende Mehrheit angibt, am ersten Arbeitsmarkt arbeiten zu wollen (Unger, 2002; Migliore, Mank, Grossi, & Rogan, 2007).

Wenn man Menschen mit IB nicht die Möglichkeit auf einen Arbeitsplatz am ersten Arbeitsmarkt gibt, können sie auch nicht von den damit einhergehenden Chancen profitieren. Wehman (2011) ist der Ansicht, dass, wenn man nicht arbeiten darf, dies zu einer „gelernten Hilflosigkeit“ führe und zu einem Gefühl von Inkompetenz. Je länger diese negative Selbstwahrnehmung andauere, desto geringer die Wahrscheinlichkeit, erfolgreich arbeiten zu können. Und wie schon Jahoda (1986) zeigte, lässt sich gerade an den Berichten von Personen ohne Arbeit erkennen, dass Arbeit das Leben viel stärker prägt, als es den arbeitenden Menschen bewusst ist und in der Gesellschaft Voraussetzung eines erfüllten Lebens ist. So kann Arbeitslosigkeit zum sozialen Rückzug führen, zur Abnahme gesellschaftlicher Aktivitäten, zum Zerfall von Zeitstrukturen und auch von Zukunftsperspektiven.

Weshalb seit Ratifizierung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit IB das gleiche Recht auf Arbeit für Menschen mit IB auch im österreichischen Gesetz verankert ist.



## **2. Rechtliche Rahmenbedingungen für die Teilhabe von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung am Arbeitsleben**

In diesem Kapitel soll zunächst die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Beeinträchtigungen behandelt werden, bevor genauer auf die Rechtslage in Österreich genauer eingegangen wird.

### **2.1. UN-Konvention**

Einen entscheidenden Schritt zur Verwirklichung der Rechte von Menschen mit IB stellt die „UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities“ der Vereinten Nationen dar. Diese Konvention ist das erste internationale zwischenstaatliche Vertragswerk, das sich ausschließlich mit der Umsetzung der Rechte von Menschen mit Beeinträchtigung befasst (UNCRPD, 2006). Im Artikel 27 der UN-Konvention finden sich die Bereiche Arbeit und Beschäftigung wider. Darin heißt es:

“States Parties recognize the right of persons with disabilities to work, on an equal basis with others; this includes the right to the opportunity to gain a living by work freely chosen or accepted in a labour market and work environment that is open, inclusive and accessible to persons with disabilities.”

Kurz gesagt geht es darum, dass sich die Vertragsstaaten für die Verwirklichung des Rechts von Menschen mit IB auf Arbeit in einem offenen und inklusiven Arbeitsmarkt einsetzen. Zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention und auch der EU-Behindertenstrategie 2011-2020 hat die österreichische Bundesregierung 2012 den Nationalen Aktionsplan erstellt. Dieser Plan enthält Leitlinien der österreichischen Behindertenpolitik um über konkrete Zielsetzungen und Maßnahmen aufzuzeigen, was alles bis 2020 verbessert werden muss, damit Menschen mit Beeinträchtigungen gleichberechtigt leben können (BMSK, 2013).

### **2.2. Rechtslage in Österreich**

Der Bereich Arbeit für Menschen mit IB ist in Österreich grundsätzlich in einen auf aktive arbeitsmarktpolitische Unterstützung ausgerichteten Bundes- und einen auf primär passive Versorgung orientierten Landeskompetenzbereich gegliedert (König, 2010, S. 5). Die Zuteilung einer Person in Bund- oder Landeskompetenzbereich wird durch die Unterscheidung in arbeitsfähig bzw. arbeitsunfähig vorgenommen, welche im Allgemeinen Sozialversicherungsgesetz (§273) geregelt ist (Koenig & Pinetz 2009; zitiert nach König, 2010).

Die einschlägigen Rechtsvorschriften zur beruflichen Integration und Rehabilitation von Menschen mit IB finden sich in Österreich in einer Reihe von Gesetzen wieder, z.B. im Bundes-Gleichstellungs-Gesetz bestehend aus Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG), Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG), Bundesbehindertengesetz (BBG), aber auch den Antidiskriminierungsgesetzen der Länder (BMSK, 2008).

Das Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG) stellt eine zentrale Bestimmung zur Umsetzung von Unterstützungsmaßnahmen für die berufliche Eingliederung von Menschen mit IB dar. Ziel ist die nachhaltige Schaffung und Sicherung von Arbeitsplätzen für Menschen mit einer Beeinträchtigung (BMSK, 2008). Es verpflichtet DienstgeberInnen, die 25 oder mehr DienstnehmerInnen beschäftigen, auf je 25 DienstnehmerInnen einen nach dem Behinderteneinstellungsgesetz „begünstigten Behinderten“ zu beschäftigen. Als „begünstigte Behinderte“ werden Personen bezeichnet, welche einen Grad der „Behinderung“ von mindestens 50 von 100 aufweisen (§ 2(1) BEinstG).

Der Grad der Behinderung wird auf Antrag von Menschen mit Beeinträchtigungen über ein Gutachten eines ärztlichen Sachverständigen nach einer persönlichen Begutachtung und Sichtung bereits vorhandener Befunde festgelegt; entscheidend für den Grad der Behinderung ist jedoch nicht die Beeinträchtigung an sich, sondern deren Auswirkung im Hinblick auf den allgemeinen Arbeitsmarkt. Zu erwähnen ist hierbei, dass es sich um eine abstrakte Einschätzung - unabhängig von einer etwaigen absolvierten Berufsausbildung bzw. eines gerade ausgeübten Berufes – handelt (Hofer & Iser, 2006). Wird die Pflicht von ArbeitgeberInnen, Menschen mit einem festgestelltem Grad der Behinderung über 50% von 100% einzustellen, nicht bzw. nicht vollständig erfüllt, so muss für jede nicht besetzte Pflichtstelle eine Ausgleichstaxe entrichtet werden, deren Höhe jährlich vom Sozialministeriumsservice festgelegt wird. Diese Beträge fließen dem Ausgleichstaxfonds (ATF) zu, dessen Mittel zweckgebunden sind und wiederum für Leistungen direkt an Menschen mit Beeinträchtigungen verwendet werden (BMSK, 2010). Im Jahr 2014 betrug die Höhe der Ausgleichstaxe 244€ pro Monat (BMSK, 2014). Laut dem Austrian National Council of Persons With Disabilities (OEAR, 2013) zahlen jedoch viele Firmen lieber den vorgeschriebenen Betrag als ihrer Beschäftigungspflicht nachzukommen. So erfüllten im Jahr 2014 etwa 36% der Betriebe in Österreich, welche mehr als 25 MitarbeiterInnen beschäftigten, ihre Einstellungspflicht nicht (BMSK, 2014).

Eine ebenfalls im BEinstG verankerte Maßnahme zur Implementierung bzw. Beibehaltung von Menschen mit IB am Arbeitsmarkt stellt der besondere

Kündigungsschutz dar. Laut diesem kann das Arbeitsverhältnis „eines/einer begünstigten Behinderten“ nur nach Zustimmung des Behindertenausschusses beendet werden (BMSK 2008). Der Kündigungsschutz kommt erst nach einer bestimmten Dauer des Arbeitsverhältnisses zum Tragen: Seit der letzten großen Novellierung des BEinstG am 1. Jänner 2011, in der unter anderem der Kündigungsschutz gelockert wurde (BMSK, 2008), gilt dieser nun für Menschen, die den Begünstigtenstatus haben, bei Arbeitsverhältnissen, die ab dem 1. Jänner 2011 neu begründet wurden, erst nach Ablauf von vier Jahren.

In anderen Worten ausgedrückt bedeutet dies, dass, obwohl Arbeit ein Recht für Menschen mit IB darstellt, Personen mit IB durch den „begünstigt Behinderten“ Status vier Jahre lang nachweisen müssen, dass sie trotz ihrer „Behinderung“ fähig sind zu arbeiten, bevor ein Anspruch auf Unterstützungen, wie eben jenen Kündigungsschutz entsteht.

### **3. Arbeitsmöglichkeiten für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung**

Grundsätzlich bestehen für Menschen mit IB folgende drei Optionen auf Arbeit: ein Arbeitsplatz in so genannten “Werkstätten für behinderte Menschen” (WfB), einen im Sinne von Integrationsmaßnahmen unterstützten Arbeitsplatz am ersten Arbeitsmarkt oder ein Arbeitsplatz am ersten Arbeitsmarkt (Hinz & Boban, 2001).

Jenen drei Möglichkeiten für Menschen mit IB am Arbeitsleben teilhaben zu können, liegen zwei unterschiedliche Ansätze zugrunde. Der eine wird unter dem Begriff “Sheltered Employment” (Geschützte Beschäftigung), der andere unter dem Begriff “Supported Employment” (Unterstützte Beschäftigung) zusammengefasst (Doose, 2007). Im Folgenden werden diese beiden Formen näher beschrieben und deren Umsetzung in Österreich erläutert.

#### **3.1. Sheltered Employment**

Dieser Ansatz geht davon aus, dass Menschen mit IB einen geschützten, abgeschiedenen Rahmen zum Arbeiten brauchen. Hierbei lassen sich eine therapeutisch orientierte und eine produktionsorientierte Richtung unterscheiden (Visier, 1998).

In Österreich existieren Einrichtungen an diesem so genannten Ersatzarbeitsmarkt in allen Bundesländern unter verschiedenen Bezeichnungen wie Werkstätte (für behinderte

Menschen), Beschäftigungstherapie, Tagesstruktur bzw. -betreuung oder fähigkeitsorientierte Aktivität (König, 2010).

### **3.1.1. Beschäftigungstherapieeinrichtungen**

Bei den Beschäftigungstherapieeinrichtungen handelt es sich um Einrichtungen, welche Menschen mit Beeinträchtigung Arbeitsplätze im Rahmen eines geschützten Beschäftigungsfeldes bieten. Zielgruppe jener Werkstätten sind Personen, die auf Grund ihres körperlichen, geistigen oder seelischen Zustandes, sowie ihrer verminderten Leistungsfähigkeit den Anforderungen einer Arbeit in einem integrativen Betrieb oder außerhalb (noch) nicht gewachsen sind (Visier, 1998; König, 2010). In der Regel haben jene Werkstätten drei Sektoren: Auftragsarbeiten, Eigenproduktion und Dienstleistungen (Hinz & Boban, 2001), die typischerweise folgende Arbeitsfelder beinhalten: Verpackung, Montage, Versand, Druck, Holzverarbeitung, aber auch Garten- und Landschaftspflege sowie Küchenservice und Wäscherei.

Mit etwa 19.000 Personen österreichweit stellt der Bereich der Werkstätten einen quantitativ höchst bedeutsamen Bereich für die Beschäftigung von Menschen mit Beeinträchtigung dar. Dies ist auch in anderen Ländern Europas zu beobachten. So bieten laut der OECD (2003, S. 213f) fast alle Mitgliedsländer für Menschen mit Beeinträchtigung spezielle Formen der Beschäftigung in einem geschützten Arbeitsumfeld an. Bedingt durch die zunehmend gespannte Situation auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt wurden derartige Einrichtungen v.a. in den 90er Jahren international massiv ausgebaut und bieten - mit zum Teil erheblichen Schwankungen zwischen einzelnen Ländern - für ca. 0,2-1% der Bevölkerung im Erwerbsalter Beschäftigungsformen an (König, 2010, S. 5).

Diese Form der Beschäftigung ist jedoch nicht mit den Gedanken der UN-Behindertenrechtskonvention (2006), wie gleiche Zugangsmöglichkeiten für Menschen mit IB zum allgemeinen Arbeitsmarkt und faire Arbeitsbedingungen, vereinbar. Denn obwohl die Angestellten einer geregelten Arbeit nachgehen, werden sie nicht laut Kollektivvertrag bezahlt, sondern erhalten im Gegenteil lediglich eine Art Taschengeld, welches bei weitem nicht für ein selbstbestimmtes Leben ausreicht. Des Weiteren gibt es für die Betroffenen weder Arbeitslosen- noch Sozialversicherungsleistungen (OEAR, 2013).

Zu ähnlicher Kritik gelangte auch ein unabhängiger Monitoringausschuss in Österreich, welcher zur Überwachung der Einhaltung der UN-Konvention einberufen wurde. Im Rahmen seiner Tätigkeit nimmt dieser Stellungnahmen zu relevanten Artikeln der UN-Konvention und zeigt Vergehen gegen diese auf. So wurde in einer eigenen Stellungnahme auch auf die Situation von Menschen mit IB in Werkstätten eingegangen. Darin werden eine Reihe von Verstößen gegen die UN-Konvention festgehalten, wie etwa die fehlende und in den einzelnen Bundesländern uneinheitlich geregelte sozialrechtliche Absicherung, das Fehlen einer eigenständigen Unfall-, Kranken- und Pensionsversicherung, das Arbeiten ohne Entlohnung auf Basis eines Taschengeldes, das nicht Greifen von ArbeitnehmerInnenschutzbestimmungen und die fehlende gewerkschaftliche Vertretung und Mitbestimmungsmöglichkeiten (König, 2010, S. 5). Dennoch arbeiten in Österreich aufgrund von fehlenden Arbeitsplätzen in den Integrativen Betrieben, den geringen Zugangsmöglichkeiten zu integrativen arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen und in Ermangelung an Arbeitsmöglichkeiten auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt immer noch viele Menschen mit IB in Beschäftigungstherapieeinrichtungen (Zierer, 2010).

### **3.1.2. Integrative Betriebe**

Unter Integrativen Betrieben versteht man „Einrichtungen zur beruflichen Integration von Menschen mit Beeinträchtigungen, die wegen Art und Schwere ihrer „Behinderung“ noch nicht oder nicht wieder auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt tätig sein können“ (BMSK, 2008). Auch diese zählen zum Bereich des Sheltered Employment (Visier, 1998). An diesen Institutionen wird jedoch kritisiert, dass zu wenig für die Integration in den ersten Arbeitsmarkt getan wird, da die ursprüngliche Zielsetzung der integrativen Betriebe - die Lücke zwischen dem Ersatzarbeitsmarkt und dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu schließen, mit einer Vermittlungsquote von unter 1% als nicht erfüllt angesehen werden muss (König, 2010). Derzeit gibt es in Österreich laut Sozialbericht (2014) acht integrative Betriebe mit über 20 Betriebstätten, in denen etwa 1700 Personen mit Beeinträchtigung beschäftigt sind.

### **3.2. Supported Employment**

Im Gegensatz zum Sheltered Employment entspricht der Ansatz des Supported Employment eher dem Gedanken der Inklusion, da dabei Menschen mit IB genauso wie

bzw. gemeinsam mit Menschen ohne IB als ArbeitnehmerInnen in den Betrieben tätig sind und sich ihren Lebensunterhalt verdienen können (Lysaght et al. 2009). Seit den 1990er Jahren fassen Menschen mit IB - unterstützt durch Dienste der Beruflichen Integration - auch am ersten Arbeitsmarkt Fuß (Doose, 2007).

### **3.2.1. Der erste Arbeitsmarkt**

Der erste oder auch allgemeine Arbeitsmarkt beinhaltet die Arbeit außerhalb von Sonderinstitutionen wie „Beschäftigungstherapieeinrichtungen“ und „Geschützten Werkstätten“ und umfasst die reguläre sozialversicherungspflichtige Erwerbsarbeit (Fasching & Wetzel, 2003). Im Gegensatz zur Arbeit am Ersatzarbeitsmarkt kommt es hier zu einer adäquaten Bezahlung der ArbeitnehmerInnen, was wiederum die Chancen auf ein selbstbestimmtes Leben erhöht.

Auch die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB ist am ersten Arbeitsmarkt höher verglichen mit der Arbeitszufriedenheit bei der Arbeit in Werkstätten. Jiranek und Kirby (1990) etwa verglichen die Arbeitszufriedenheit von Personen am freien Arbeitsmarkt mit jener von Menschen in geschützten Einrichtungen und konnten nachweisen, dass der freie Arbeitsmarkt erheblich positiver bewertet wird. Dies zeigt sich auch in internationalen Studien (Unger, 2002; Migliore et al., 2007) in denen die Mehrzahl an Menschen mit IB angibt, am ersten Arbeitsmarkt arbeiten zu wollen. So beschäftigten sich Migliore et al. (2007) mit der Frage, warum eine derart große Lücke zwischen Theorie und Praxis herrscht und trotz aller Bemühungen nach wie vor der Großteil an Menschen mit IB in Werkstätten und nicht am allgemeinen Arbeitsmarkt tätig ist. Sie untersuchten, ob die Ursachen in einem zu geringen Interesse von Seiten der Menschen mit IB selbst oder deren Familienmitgliedern begründet sind. Was jedoch entkräftet werden konnte, da die überwiegende Mehrheit angab, außerhalb von sheltered employment Einrichtungen arbeiten zu wollen oder zumindest die Möglichkeit dazu in Betracht zu ziehen. Auch ist die Mehrzahl der TeilnehmerInnen überzeugt, dass Menschen mit IB, mit der nötigen Unterstützung am ersten Arbeitsmarkt bestehen können.

Von der Organisation People First gibt es einige Forderungen zu Arbeit und Beruf, in denen sich ebenfalls der starke Wunsch nach Arbeit auf dem ersten Arbeitsmarkt wiederfindet:

- Werkstätten für behinderte Menschen dürfen nicht für immer sein
- Menschen mit Lernschwierigkeiten müssen auf dem 1. Arbeitsmarkt arbeiten dürfen
- Menschen mit Lernschwierigkeiten müssen auf dem 1. Arbeitsmarkt die Unterstützung bekommen, die sie zum Arbeiten brauchen
- Menschen mit Lernschwierigkeiten müssen selbst bestimmen können, was sie arbeiten wollen
- Es muss für Menschen mit Lernschwierigkeiten in allen WfB die gleichen Regeln für den Lohn geben
- Es muss genug Lohn geben. Wir wollen nicht von Sozialhilfe abhängig sein (Netzwerk People First, 2004; zitiert nach Doose, 2007, S. 54)

### ***3.2.2. Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen zur Unterstützung von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung am ersten Arbeitsmarkt***

Zur Umsetzung von Artikel 27 der UNCRPD werden vom Sozialministerium verschiedene, einzelpersonenbezogene Unterstützungen bereitgestellt. Diese lassen sich in zwei Bereiche gliedern: Einerseits werden finanzielle Mittel für betriebliche Lohnförderungen und/oder Arbeitsplatzadaptierungen gewährt, andererseits wird die Eingliederung von Menschen mit „Behinderung“ am ersten Arbeitsmarkt durch die Bereitstellung so genannter „Begleitender Hilfen“ gefördert (BMSK, 2010). Die Dienste der Begleitenden Hilfen sind in Österreich unter dem Begriff NEBA (Netzwerk Berufliche Assistenz) zusammengefasst. Das NEBA soll für Menschen mit „Behinderung“ und anderen benachteiligten Gruppen die bezahlte Arbeit am regulären Arbeitsmarkt sicherstellen und erhalten (BMSK, 2015, S. 3). Das Netzwerk umfasst Jugendcoaching, Produktionsschule, Berufsausbildungsassistenz, Arbeitsassistenz und Jobcoaching (BMSK, 2015).

#### **Jugendcoaching und integrative Berufsausbildung**

Das Jugendcoaching ist ein Angebot für Jugendliche und dient dazu, den bestmöglichen Übergang zwischen Schule und Beruf zu ermöglichen. So werden von Ausgrenzung gefährdete Jugendliche bereits im letzten Schuljahr gezielt angesprochen und individuell begleitet. Resultat dieses Begleitungsprozesses ist möglichst eine integrative Berufsausbildung, begleitet durch die Berufsausbildungsassistenz (BMSK, 2014).

**Arbeitsassistenz**

Die Dienstleistung Arbeitsassistenz reicht von der gemeinsam mit den KlientInnen vorgenommenen Situationsanalyse über die Begleitung der Arbeitssuche bis hin zu einer Unterstützung in der Anfangsphase des Dienstverhältnisses (BMSK, 2014).

**Jobcoaching**

Das Jobcoaching stellt eine besonders intensive Maßnahme der beruflichen Assistenz für Menschen mit besonderem Förderbedarf infolge einer intellektuellen Beeinträchtigung bzw. Lernbehinderung oder einer körperlichen Behinderung, aber auch für Wirtschaftsbetriebe dar, und bietet direkte, individuelle Unterstützung am Arbeitsplatz (BMSK, 2015).

In der Realität sieht es jedoch oft so aus, dass gerade Jugendliche, deren Vermittlung mit weniger Problemen verbunden ist, für diese Programme ausgewählt werden. Wohingegen Menschen, welche stärkere Unterstützung benötigen würden, nicht davon profitieren, sondern im Gegenteil eher in Beschäftigungstherapieeinrichtungen verbleiben (OEAR, 2013).

**4. Derzeitige Situation von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung am Arbeitsmarkt**

Menschen mit Behinderungen sind überproportional oft vom allgemeinen Arbeitsmarkt ausgegrenzt. Sie sind länger und häufiger arbeitslos und haben eine geringere Erwerbsbeteiligung (Doose, 2007, S. 15).

Gesetzliche und politische Maßnahmen führen zwar zu besseren Arbeitsmöglichkeiten für Menschen mit Beeinträchtigungen, dennoch bleiben in der Praxis hohe Arbeitslosenzahlen, speziell für Menschen mit IB die Norm (Luecking, 2011). Ein möglicher Grund dafür könnte sein, dass sich gerade die Art der Beeinträchtigung auf die Bereitschaft von ArbeitgeberInnen, ArbeitnehmerInnen mit IB einzustellen, auswirkt. Laut Unger (2012) sind potentielle ArbeitgeberInnen weniger bereit, Menschen mit IB oder psychischen Problemen einzustellen als beispielsweise Personen mit einer körperlichen Beeinträchtigung. Bei Luecking (2011) finden sich Hinweise auf ein ähnliches Verhalten; Hernandez et al. (2000) fanden bei ArbeitgeberInnen eine Tendenz, ArbeitnehmerInnen mit physischen Beeinträchtigungen



positiver zu sehen als Menschen mit IB oder Personen mit psychischen Problemen.

Laut dem World Report on Disability (WHO, 2011) sind Menschen mit IB doppelt so häufig von einer Teilnahme am Arbeitsmarkt ausgeschlossen wie andere Personen. In Zahlen ausgedrückt: nur 53% Männer und 20% Frauen mit Beeinträchtigung sind beschäftigt, im Vergleich zu 65% nicht beeinträchtigter Männer und 30% nicht beeinträchtigter Frauen. In Amerika sind nur 21% Personen mit Beeinträchtigungen beschäftigt, verglichen mit 59% der Menschen ohne Beeinträchtigungen (Wehmann, 2011).

Die Konsequenz sind hohe Arbeitslosenzahlen für Menschen mit einer schweren Beeinträchtigung, woraus sich große wirtschaftliche Probleme ergeben. So fielen laut Yamaki und Fujiura (2002) im Jahr 1991 drei von vier Amerikanern mit Developmental Disabilities (DD) unter die Armutsgrenze und das sogar, wenn Einkünfte aus Sozialhilfeprogrammen und anderen Einkommensquellen in die Berechnung miteinbezogen wurden. Die hohen Arbeitslosenzahlen muten umso problematischer an, wenn man einer Serie von Studien der National Organization on Disability Beachtung schenkt, in denen bis zu 72% arbeitslose Menschen mit Beeinträchtigung angeben, arbeiten zu wollen (Unger, 2002).

#### **4.1. Die Arbeitsplatzsituation von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung in Österreich**

In Österreich existieren abgesehen von Berichten zu Beschäftigungszahlen in Werkstätten und in integrativen Betrieben keine exakten Angaben zur Beschäftigungssituation von Menschen mit IB am allgemeinen Arbeitsmarkt. Bestenfalls Schätzungen können in diese Richtung getätigt werden. In den jährlichen Sozialberichten des Bundesministeriums für Soziales und Konsumentenschutz finden sich z.B. folgende Angaben: Zum 1. Jänner 2014 gehörten in Österreich 96.428 Personen dem Kreis der „begünstigten Behinderten“ an; davon standen 60.424 Menschen in Beschäftigung und 36.004 Personen waren nicht in Beschäftigung (BMSK, 2014). Im Jahr davor waren von insgesamt 105.138 Pflichtstellen, 67.615 mit „begünstigten Behinderten“ besetzt und 37.523 Pflichtstellen unbesetzt. Insgesamt wurde damit die Beschäftigungspflicht zu 64% erfüllt (BMSK, 2014). Im Jahr 2008 wurde die Beschäftigungspflicht zu 66% erfüllt (BMSK, 2010) und 2006 zu 65% (BMSK, 2008). Die Quote bewegt sich demnach seit Jahren annähernd im gleichen Bereich. Zierer (2010) ist der Meinung, dass sich bei der Analyse der Zahlen zu arbeitslosen

Menschen mit IB in Österreich ein ähnlicher Trend zu den allgemeinen Daten arbeitsloser Personen feststellen lässt. So waren im Jahr 2008 durchschnittlich 31.300 Menschen mit einer Beeinträchtigung ohne Beschäftigung. Bis August 2009 kam es zu einem Anstieg von durchschnittlich 35.400 Menschen mit „Behinderung“, die als arbeitssuchend vermerkt waren. Jedoch muss in diesem Zusammenhang beachtet werden, dass sich, wie schon erwähnt, eine Vielzahl an Personen mit IB in Einrichtungen des Ersatzarbeitsmarktes befinden und es überdies eine hohe Anzahl an Menschen mit IB gibt, die weder als berufstätig noch als arbeitslos erfasst sind und deshalb in diesen Statistiken nicht aufscheinen.

Hinsichtlich der Art des Dienstverhältnisses von Menschen mit IB lassen sich dank einer groß angelegten Untersuchung von Fasching und König (2010) folgende Aussagen treffen: Von 273 Personen, die ein Dienstverhältnis am 1. oder 2. Arbeitsmarkt erlangten, handelte es sich bei 62.6% der Fälle um eine Vollzeitbeschäftigung (N = 171), in 37.4% der Fälle um eine Teilzeitbeschäftigung (N = 102 Personen).

Im Hinblick auf die Geschlechterverteilung zeigen sich starke Unterschiede in der Art des Dienstverhältnisses, so erreichen Männer signifikant häufiger eine Vollzeitbeschäftigung als Frauen, während sich das Verhältnis bei der Teilzeitbeschäftigung umdreht. Gesellschaftliche Trends der Frauenbeschäftigung spiegeln sich somit auch in der Vermittlungstätigkeit von arbeitsmarktpolitischen Unterstützungsmaßnahmen wider (Fasching & König, 2010). Im Folgenden soll deshalb explizit die Situation von Frauen mit Beeinträchtigungen hervorgehoben werden, da sie eine Gruppe bilden, welcher besondere Benachteiligung widerfährt.

Frauen verdienen generell weniger (etwa 18% unter dem Durchschnitt) und arbeiten oft in unterbezahlten Berufsfeldern sowie unter schlechteren Arbeitsbedingungen. Für Frauen mit IB besteht jedoch zusätzlich eine geringere Wahrscheinlichkeit auf eine Fixanstellung als für Männer mit IB. Sie repräsentieren in etwa ein Drittel aller registrierten arbeitslosen Personen mit Beeinträchtigungen. Erschwerend kommt hinzu, dass arbeitslose Frauen mit IB geringere finanzielle Unterstützung erhalten als Männer. Damit ist es für Frauen mit Beeinträchtigung beinahe unmöglich, unabhängig zu leben, denn wenn sie arbeiten, bekommen sie aufgrund ihres Geschlechts weniger bezahlt, und wenn sie keine Arbeitsstelle haben, bekommen sie keine ausreichende Unterstützung in Form von Arbeitslosengeld oder Sozialversicherung (OEAR, 2013).

Die Situation am ersten Arbeitsmarkt selbst gestaltet sich ebenfalls schwierig für

Menschen mit IB. Durch wirtschaftlichen Druck kommt es zum Wegfall von immer mehr Nischenarbeitsplätzen, womit der überwiegenden Mehrheit an Menschen mit IB nur mehr ein geringes Spektrum an Arbeitsplätzen offen steht. Und jene Arbeitsplätze beschränken sich meist auf Sektoren, in denen vorrangig gering qualifizierte Hilfskräfte benötigt werden (Mair, 2001).

Die Maßnahme zur Lockerung des besonderen Kündigungsschutzes soll dazu beitragen, dass Unternehmen Menschen mit IB vorbehaltlos einstellen, da UnternehmerInnen u. a. den Feststellungsbescheid mit dem erhöhten Kündigungsschutz als Grund anführen, Menschen mit einer Beeinträchtigung nicht einzustellen (Kaye, Jans, & Jones, 2011). Demnach müsste der gelockerte Kündigungsschutz zu einem Rückgang der Arbeitslosenzahlen bei Menschen mit einem Feststellungsbescheid geführt haben. In den ersten beiden Jahren (2011 und 2012) kam es mit - 1% bzw. 3,2% tatsächlich zu einem leichten Rückgang. In den beiden darauf folgenden Jahren sind die Arbeitslosenzahlen bei Menschen mit Feststellungsbescheid jedoch stark gestiegen: Im Jahr 2013 waren um 9,9%, im Jahr 2014 sogar 15,2% mehr ArbeitnehmerInnen mit Feststellungsbescheid arbeitslos als im jeweiligen Vorjahr (Arbeitsmarktservice, 2015). Aufgrund jener Zahlen kann demnach der Schluss gezogen werden, dass der gelockerte Kündigungsschutz keine wesentlichen Vorteile für Menschen mit Beeinträchtigungen gebracht hat.

Eine weitere Hürde stellt die sogenannte Beihilfenfalle dar. Konkret ist damit gemeint, dass, wenn Menschen mit IB eine Arbeitsstelle antreten, dies nicht zwingend heißt, mit adäquater Bezahlung rechnen zu können. Hinzu kommt, dass einige Unterstützungen, wie Familienbeihilfe und Waisenpension nicht mehr ausbezahlt werden, wenn ein gewisses Einkommen überschritten wird. Es kann also passieren, dass, wenn Menschen mit IB eine Arbeit beginnen, dies zu einer Verringerung ihres Nettoeinkommens führt. Außerdem gibt es keine Garantie dafür, dass diese verlorenen Unterstützungen im Falle eines Arbeitsplatzverlustes wieder ausbezahlt werden. Um noch einmal den Austrian National Council of Persons with Disabilities Report (2013, S. 67) zu zitieren: "Starting a paid job paradoxically represents a considerable financial risk for persons with disabilities".

## **5. Zusammenfassung**

Allein die Tatsache, dass so viele Menschen von Beeinträchtigung betroffen sind, bedingt, dass man sich mit der Verbesserung der Lebensumstände jener Personen auseinandersetzt.

“Behinderung” war lange Zeit gleichbedeutend mit einer Exklusion aus der Gesellschaft. Auch heute zeigen sich noch Spuren dieser Ausschließung, wie beispielsweise in der Unterbringung von Menschen mit IB in Heimen, Sonderschulen, aber auch in den Beschäftigungstherapieeinrichtungen (Zierer, 2010). Trotz der Ratifizierung der UN-Konvention durch die österreichische Regierung im Sommer 2008 erfahren Menschen mit IB nach wie vor Nachteile beim Zugang zum regulären Arbeitsmarkt (OEAR, 2013).

Dennoch existieren gesetzliche und politische Maßnahmen zur Verbesserung dieser Situation, da Menschen mit IB laut der UN-Konvention die Möglichkeit haben sollen, am ersten (kompetitiven) Arbeitsmarkt tätig zu sein. In den vorliegenden Arbeiten wird der Versuch unternommen, die Situation von ArbeitnehmerInnen mit IB am ersten Arbeitsmarkt zu untersuchen. Dazu soll zum einen die Arbeitszufriedenheit von ArbeitnehmerInnen mit IB erhoben werden; im Unterschied zu vorhergehenden Studien erfolgt die Erhebung quantitativ, mit dem Ziel, so eine bessere Vergleichbarkeit mit der Standardpopulation zu ermöglichen.

Zum anderen sollen die Einstellungen der ArbeitskollegInnen ohne IB gegenüber Menschen mit IB untersucht werden, da diese Einstellungen einen zentralen Aspekt für die Akzeptanz von Menschen mit IB in ihrer Rolle als ArbeitnehmerInnen bzw. ArbeitskollegInnen am ersten Arbeitsmarkt einnehmen, und die Akzeptanz eine wesentliche Voraussetzung für den Verbleib von Menschen mit IB in Betrieben am ersten Arbeitsmarkt darstellt (Vornholt et al., 2013).

## **II. Spezifischer Teil:**

### **Die Arbeitszufriedenheit von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern mit intellektueller Beeinträchtigung am ersten Arbeitsmarkt**

„How we like to live when we have the chance“ so lautet der Titel eines Artikels den Deguara, Jelassi, Micallef, und Callus (2012) gemeinsam mit einer Gruppe von Menschen mit IB - dem Consultative Committee of Persons with Intellectual Disability schrieben. Hauptsächlich bezogen sie sich darin auf die Punkte, wo und wie Menschen mit IB leben möchten. Die Mitglieder des Komitees kamen darin überein, dass sie selbst über ihre Wohnsituation bestimmen wollen, und wiesen darauf hin, dass jeder Mensch unterschiedliche Wünsche und Präferenzen hat, dies also keine Frage von IB oder nicht ist, und so wurde auch die Frage „Wie möchten Sie leben?“, ganz unterschiedlich beantwortet; wie z.B. bei der Familie, alleine, bei den besten Freunden, in einer Wohnung, in einem Haus, und viele andere Möglichkeiten. Außerdem wurde in dem Artikel beschrieben, welche Art von Hilfe Menschen mit IB brauchen, um die Dinge, die sie machen wollen, auch tun zu können.

Jene Arbeit ist ein gutes Beispiel für die Selbstständigkeit von Menschen mit IB und eine Bekräftigung dafür, dass für ein eigenständiges Leben die Selbstbestimmung in verschiedenen Lebensbereichen gegeben sein muss. Hauptthemen sind dabei Wohnen, Freizeitgestaltung und Arbeit, die in wechselseitiger Abhängigkeit zueinander stehen. So ist Doose (2007) der Ansicht, dass sich beispielsweise über den Verdienst auch maßgeblich die Möglichkeit der Lebensgestaltung im Wohn- und Freizeitbereich bestimmt. Im nächsten Kapitel wird deshalb noch einmal auf die Bedeutung von Arbeit speziell für Menschen mit IB eingegangen.

#### **1. Die Bedeutung von Arbeit für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung**

Arbeit ist für Menschen mit und ohne Beeinträchtigung ein zentraler Aspekt des Lebens, da dabei unter anderem wichtige menschliche Bedürfnisse befriedigt werden können (Weinert, 1998).

Wie schon im gemeinsamen Teil zur Bedeutung von Arbeit erwähnt, finden sich häufig ähnliche Anliegen, welche durch die Arbeit befriedigt werden sollen, etwa materielle und soziale Bedürfnisse, sowie der Wunsch nach Anerkennung und Selbstverwirklichung. In folgenden Aspekten, welche laut Wetzel (2002) die Bedeutung

von Arbeit an sich und im Besonderen für Menschen mit IB bedingen, spiegeln diese sich ebenfalls wider: Arbeit sichert die Existenz (durch soziale Leistungen, Altersversorgung), führt zu einem gewissen Maß an Unabhängigkeit, erweitert den geistigen Horizont, strukturiert den Alltag, ermöglicht die Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und trägt zur Weiterentwicklung des Menschen (etwa durch die Entwicklung von Fertigkeiten) bei, da man sich dabei mit seiner Umwelt auseinandersetzen muss. Auch Bieker (2005, S. 16) erwähnt die Erweiterung von Fähigkeiten durch Arbeit: „Erwerbstätigkeit erzwingt Aktivität, indem sie Anforderungen an die Arbeitenden stellt. Damit mobilisiert sie gleichzeitig Fähigkeiten des Individuums in kognitiver, sozialer und gegebenenfalls in schöpferischer Hinsicht“.

Wehman (2011) geht in einer Studie der Frage „Why do we work?“ nach und nennt als Antwort folgende Gründe: Arbeit ist eine Art „way of life“ und er ist ebenso wie Wetzel (2002) und Bieker (2005) der Ansicht, dass Arbeit andere Fähigkeiten, wie Kommunikation, Sozialisation und körperliche Gesundheit erweitert. Überdies stellt Arbeit eine normale Tätigkeit des Menschen in der Gesellschaft dar und trägt entscheidend dazu bei, wie man in dieser wahrgenommen wird. Zudem spricht Wehmann die ökonomische Seite an: Auch wenn der Beginn einer Arbeit am allgemeinen Arbeitsmarkt für Menschen mit IB mit dem möglichen Verlust etwaiger Beihilfen (siehe Beihilfenfalle) verbunden sein kann, stellt sie doch auch eine Chance zur Verbesserung der finanziellen Situation und zum beruflichen Vorankommen dar; wenige Leute würden mit einer hochbezahlten Arbeit starten, aber gerade für Menschen mit IB ist es wichtig, den „ersten“ Job zu haben und so Erfahrungen in der Arbeitswelt zu sammeln.

### **1.1. Lebensqualität, Autonomie und soziale Inklusion von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung**

Arbeitszufriedenheit ist neben Ehe und Familienzufriedenheit einer der drei wichtigsten Prädiktoren für das allgemeine Wohlbefinden (Argyle, 1989).

Weinert (1998) bezeichnet Arbeit als die stärkste Einzelaktivität im menschlichen Leben, weshalb von einem Einfluss der Arbeitszufriedenheit auf die Lebensqualität auszugehen sei. Bezüglich jenes Zusammenhangs ist besonders die „Spillover-Hypothese“ von Bedeutung. Diese besagt, dass die Zufriedenheit in einem Lebensbereich auch die Zufriedenheit anderer Lebensbereiche beeinflusst: so hat die Zufriedenheit mit der Arbeit Auswirkungen auf die Zufriedenheit in anderen Bereichen wie der Familie, Freizeit,

Gesundheit oder Finanzen (Sirgy, Efraty, Siegel, & Lee, 2001).

Eggelton, Robertson, Ryan, und Kober (1999) widmeten sich deshalb in einer Arbeit dem Einfluss von beruflicher Tätigkeit auf die Lebensqualität von Menschen mit IB. Dazu verglich die Studie die Lebensqualität von Personen mit IB am allgemeinen Arbeitsmarkt mit jener von Personen mit IB in Werkstätten und Personen ohne Arbeit. Die Ergebnisse zeigten, dass Menschen, die eine Arbeit haben, eine höhere Lebensqualität angeben, als jene, die nicht beschäftigt sind. Ein weiteres Fazit aus jener Studie: Die Lebensqualität von Personen, die arbeitslos sind, und denjenigen, die in einer Werkstätte arbeiten, sind annähernd gleich niedrig. Zu ähnlichen Ergebnissen gelangten Kraemer, McIntyre, und Blacher (2003), welche sich ebenso mit der Lebensqualität von jungen Erwachsenen mit IB befassten. Mit Hilfe des Quality of Life Questionnaire (QOL-Q) konnten sie feststellen, dass Personen, die in der freien Wirtschaft arbeiten, eine höhere Lebensqualität angeben, als Menschen in geschützten Einrichtungen oder ohne feste Anstellung. Auch Kober und Eggleton (2005) fanden signifikant höhere Werte der Lebensqualität bei Personen, welche am ersten Arbeitsmarkt tätig sind.

Bei einer Untersuchung, die sich damit auseinandersetzte wie Supported Employment und soziale Integrationsprogramme von Menschen mit IB wahrgenommen werden, konnte gezeigt werden, dass diese nicht nur zu höherer Lebensqualität führen, sondern obendrein zu höherer Unabhängigkeit und dazu, dass Menschen mit IB eher in der Lage sind, für sich selbst einzutreten (Cramm, Finkenflügel, Kuijsten, & Van Exel, 2009).

Berufliche Teilhabeerfahrungen und wie sich diese auf die Lebensqualität von Menschen mit Lernschwierigkeiten auswirken, behandelte Busse (2009) im Rahmen ihrer Diplomarbeit und konnte nachweisen, dass die Arbeitssituation starke Auswirkungen auf die wahrgenommene Lebensqualität hat. Dies drückte sich dabei sowohl über das Empfinden von Glück über das Innehaben einer Arbeitsstelle aus, als auch durch die positive Auswirkung des Vorhandenseins einer Arbeitsstelle auf die allgemeine Zufriedenheit mit dem Leben.

In einer Reviewstudie über Lebensqualität und Wohlbefinden von Menschen mit IB konnten Jahoda et al. (2008) zeigen, dass Menschen am ersten Arbeitsmarkt nicht nur eine höhere Lebensqualität aufweisen, sondern auch höhere Werte hinsichtlich psychologischem Wohlbefinden und Selbstbewusstsein und zudem weniger oft unter Depressionen leiden. Die Arbeit am ersten Arbeitsmarkt führt außerdem zu größerem Selbstvertrauen und Selbstkompetenz, denn wenn jemand weiß, dass er oder sie einen

regulären Job hat, habe dies einen großen Effekt auf die eigene Würde und auch darauf, wie man sich selbst und seine Fähigkeiten wahrnimmt (Wehman, 2011). Und auch Sharma, Singh, und Kutty (2006) bezeichnen unabhängigere Lebensführung und mehr Selbstverantwortung als einen der positivsten Outcomes von Arbeit am freien Arbeitsmarkt für Menschen mit IB. Ergebnisse wie diese sollten jedoch zu denken geben, da ein Großteil an Menschen mit IB nach wie vor in „Werkstätten für Menschen mit Behinderungen“ und ähnlichen Einrichtungen des Ersatzarbeitsmarktes beschäftigt ist.

Will man die Autonomie von Menschen mit IB fördern, so ist es unbedingt erforderlich auch deren persönliche Erwartungen hinsichtlich der Berufswahl zu berücksichtigen. Oft sind diese jedoch von Familienmitgliedern oder Betreuungspersonen geformt. Bei Lysaght et al. (2009) berichteten einige TeilnehmerInnen, dass sie von einem Elternteil zu der jeweiligen Arbeit überredet wurden, oder von einer Stelle erfuhren, weil ein Familienmitglied dort arbeitete. Die Wahl der Arbeitsstelle wird also oft - ob bewusst oder unbewusst sei dahingestellt - von anderen Personen mitbestimmt. Oder, es wird die erst-beste Arbeitsstelle angenommen, wie die TeilnehmerInnen bei Banks, Jahoda, Dagnan, Kemp, und Williams (2010) angaben. Möglicherweise spiegelt sich hier die aktuelle Situation wider, nämlich, dass sich Menschen mit IB weniger Möglichkeiten auf einen Arbeitsplatz bieten, und wenn doch, diese Chance schnell ergriffen wird, ohne dass jedoch persönliche Wünsche oder Präferenzen miteinbezogen werden.

Vornholt et al. (2013) sind der Meinung, dass es nicht genug ist, eine Arbeit zu haben - soziale Integration in die Gruppe der ArbeitskollegInnen und Akzeptanz durch diese sind ebenfalls von größter Bedeutung. In der Arbeit von Busse (2009) zeigte sich, dass erst durch die Arbeitssituation realisierten Möglichkeiten zu sozialen Kontakten, Freundschaften und Partnerschaften sich positiv auf die Lebensqualität auswirken. Auch Schalock (2004) fanden bei Menschen mit IB eindeutige Zusammenhänge zwischen sozialen Beziehungen und Lebensqualität. So ergaben sich in einer Literaturanalyse 16 verschiedene Bereiche, welche zur Lebensqualität beitragen. Diese lassen sich wiederum auf acht Kerndomänen eingrenzen: zwischenmenschliche Beziehungen, soziale Inklusion, persönliche Entwicklung, physisches Wohlbefinden, Selbstbestimmung, materielles und emotionales Wohlergehen und Rechte. Jene Faktoren zeigen, von welcher großer Bedeutung soziale Beziehungen für Menschen mit IB sind und es schließt sich der Kreis insofern, als dass es sich bei jenen acht Domänen



um ähnliche Aspekte handelt, welche auch bei der Bedeutung von Arbeit eine Rolle spielen.

### **1.2. Arbeit und psychologisches Wohlbefinden von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung**

In Europa geben Personen, welche Minderheiten angehören und/oder einen niedrigeren sozio-ökonomischen Status haben – wozu auch Menschen mit IB gezählt werden müssen, generell ein niedrigeres subjektives Wohlbefinden an (Van Campen & Van Santvoort, 2012). Auch Jiranek und Kirby (1990) fanden bei Menschen mit IB generell ein geringeres psychologisches Wohlbefinden als bei Personen ohne Einschränkungen.

Butterworth, Leach, Strazdins, Olesen, Rodgers, und Broom (2011) konnten in einer Studie nachweisen, dass Menschen, die arbeitslos sind, schlechtere Werte hinsichtlich ihrer mentalen Gesundheit aufweisen als jene, die eine Arbeit haben. Dies dürfte zwar nicht weiter überraschen, aber viel wichtiger - Personen, die zuerst von Arbeitslosigkeit betroffen waren, dann aber eine Arbeitsstelle bekamen, zeigten eine signifikanten Verbesserung ihrer mentalen Gesundheit. Es existieren auch Studien, welche bei Personen mit IB, die am ersten Arbeitsmarkt tätig sind, teilweise niedrigere Depressionsraten fanden (Jahoda et al., 2008; McGlinchey, McCallion, Burke, Carroll, & McCarron, 2013).

Banks et al. (2010) untersuchten hingegen, wie sich der Verlust des Arbeitsplatzes auf die psychische Gesundheit von Menschen mit IB auswirkt. In der Zeit der Studie verloren von 49 TeilnehmerInnen 13 Personen ihren Arbeitsplatz. Dabei zeigten sich keine signifikanten Effekte auf die Lebensqualität, Depressionsraten oder Ängstlichkeit, welche mit standardisierten Messinstrumenten erhoben wurden. Interviews mit den TeilnehmerInnen legten jedoch nahe, dass der Verlust der Arbeit von den Betroffenen sehr wohl als traumatische Erfahrung wahrgenommen wurde.

Ein weiterer Grund der für Arbeit spricht, sind die Ergebnisse von Su et al. (2008), welche nahelegen, dass kognitive Fähigkeiten und adaptives Verhalten durch Arbeit trainiert werden können. In jener Studie wurde eine Gruppe Menschen mit IB, die einer Beschäftigung nachgingen, mit einer Gruppe Personen mit IB ohne Arbeit in Hinblick auf kognitive Fähigkeiten und adaptives Verhalten, wobei es sich laut DSM-V und AAIDD um Merkmale von IB handelt, verglichen. Dabei schnitt die arbeitende Gruppe signifikant besser in den Bereichen Aufmerksamkeit, Gedächtnis, Sprachverständnis, visuelle Wahrnehmung und adaptives Verhalten ab. Zudem waren

arbeitende Personen zeitlich und örtlich besser orientiert, höchstwahrscheinlich aufgrund der Anforderungen, die im Laufe der Arbeit an sie gestellt werden. Auch im Verständnis von abstrakten Konzepten, welche sozialen Themen zugrundeliegen, war die arbeitende Gruppe besser. Laut den Autoren zeigen jene Ergebnisse, dass diese Fähigkeiten Prädiktoren für erfolgreiches Arbeiten für Menschen mit IB sind. Man könnte aber auch umgekehrt den Schluss ziehen, dass durch die Arbeit jene Fähigkeiten trainiert werden und es dadurch möglicherweise zu Verbesserungen kommt. Was wiederum nahelegen würde, die Arbeitsmöglichkeiten und die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB am freien Arbeitsmarkt verstärkt zu fördern.

## **2. Arbeitszufriedenheit**

Betrachtet man die Bedeutung von Arbeit an sich und insbesondere für Menschen mit IB, so wird deutlich, wie wichtig es ist, die Umsetzung der entsprechenden Rechtsvorschriften aktiv zu verfolgen. Laut Vornholt et al. (2013) genügt es jedoch nicht, sich nur darum zu kümmern, dass jemand einer geregelten Arbeit nachgehen kann. Ein weiterer Schritt ist sicherzustellen, dass dieser Tätigkeit gerne nachgegangen wird. In der vorliegenden Arbeit soll deshalb die Arbeitszufriedenheit von Personen mit IB am ersten Arbeitsmarkt untersucht werden.

Da es sich bei Arbeitszufriedenheit um ein äußerst komplexes Konstrukt handelt, und es zudem verwandte Termini wie z.B. Arbeitsmotivation und Quality of working life (Sirgy et al., 2001) gibt, die teils schwer voneinander abgrenzbar sind und teilweise ineinander übergreifen, bedarf es zunächst einer genaueren Definition des Begriffes Arbeitszufriedenheit.

### **2.1. Definition von Arbeitszufriedenheit**

Während bei der Arbeitsmotivation untersucht wird, wie das Verhalten durch verschiedene Komponenten vorhergesagt werden kann, liegt bei der Arbeitszufriedenheit der Fokus auf der Gefühls- und Einstellungskomponente (Robbinson et al., 1990; zitiert nach Weinert, 2004). Genauer gesagt, setzt Arbeitszufriedenheit sich aus drei Dimensionen zusammen:

1. handelt es sich um eine emotionale Reaktion auf die Arbeitssituation;
2. wird sie oft davon bestimmt, in welchem Maße das Arbeitsergebnis Erwartungen übertrifft und
3. repräsentiert Arbeitszufriedenheit mehrere miteinander in Beziehung stehende Einstellungen (Weinert, 1998).

Die Punkte eins und drei finden sich in den folgenden Definitionen wieder, während Punkt zwei in den Modellen der Arbeitszufriedenheit seine Entsprechung findet.

Eine der wohl am häufigsten zitierten Definitionen und auch beinahe in jeder Untersuchung Arbeitszufriedenheit betreffend, zu finden, ist jene von Locke (1976; zitiert nach Akkerman, 2014), welcher Arbeitszufriedenheit als angenehmen, positiven emotionalen Zustand bezeichnet, der das Resultat der Bewertung der eigenen Arbeit ist.

Laut Fritzsche und Parrish (2005) handelt es sich bei Arbeitszufriedenheit einfach ausgedrückt als "the extent to which people enjoy their jobs." Spector (1997, S. 2) spezifiziert: „Job satisfaction is simply how people feel about their jobs and different aspects of their jobs. It is the extent to which people like (satisfaction) or dislike (dissatisfaction) their jobs. As it is generally assessed, job satisfaction is an attitudinal variable.“ Auch Robbins (2001) versteht Arbeitszufriedenheit als eine individuelle generelle Einstellung gegenüber der Arbeit und meint, dass die Zufriedenheit oder Unzufriedenheit eine komplexe Summe aus verschiedenen Arbeitsaspekten ist. Vor allem handle es sich jedoch um eine subjektive Erfahrung und um kein rein objektives Konstrukt. Einige Jahre später hat sich diese Definition leicht geändert und zwar dahingehend, dass es sich um „a positiv feeling about a job resulting from an evaluation of its characteristics“ handelt (Robbins & Judge, 2013). Und auch für Smith, Kendall, und Hulin (1985) ist Arbeitszufriedenheit eine Einstellung, welche eine Person gegenüber den verschiedenen Aspekten ihrer Arbeit hat.

Wie sich aus den Definitionen zeigt, wird Arbeitszufriedenheit meist als emotionale Einstellung gegenüber verschiedenen Arbeitsaspekten beschrieben. Brief (1998) ist ebenfalls der Ansicht, dass sich die meisten Definitionen auf eine emotionale Komponente der Arbeitszufriedenheit stützen. Es wäre allerdings auch möglich davon auszugehen, dass Arbeitszufriedenheit beinhaltet, was Menschen über die Arbeit fühlen und denken, also auch eine kognitive Komponente miteinschließt. Dies wäre insofern wichtig, da der Großteil der Erhebungsinstrumente tendenziell auf kognitive Aspekt fokussiert ist (Brief, 1998) was auf eine Diskrepanz zwischen Theorie und Praxis hinweist.

Neuere Theorien gehen davon aus, dass Arbeitszufriedenheit das Resultat von situationalen und personalen Charakteristiken und die Interaktion von Menschen und ihrer Arbeitsumgebungen ist (Akkerman, Janssen, Kef, & Meininger, 2014). Weinert (1998) ist der Meinung, dass in der Literatur im Allgemeinen die Reaktionen und

Empfindungen des Mitarbeiters in der Organisation gegenüber seiner Arbeitssituation als Einstellungen verstanden werden. Und dass die affektiven und kognitiven Facetten sowie die Verhaltensdispositionen gegenüber der Arbeit, Arbeitsumgebung, Mitarbeitern, Vorgesetzten und der gesamten Organisation von besonderem Interesse seien. In der vorliegenden Arbeit wird auf jene Definition von Weinert (1998) aufgebaut, da sich darin ein Großteil der Komponenten, welche untersucht werden sollen, wiederfinden.

## **2.2. Modelle der Arbeitszufriedenheit**

Es existieren verschiedene Theorien und Ansätze zur Erklärung von Arbeitszufriedenheit. Zur besseren Veranschaulichung sollen deshalb im Folgenden drei Modelle der Arbeitszufriedenheit dargestellt werden. In der vorliegenden Arbeit wird speziell auf das Modell von Herzberg, Mausner und Snyderman (1959) aufgebaut, da Arbeitszufriedenheit oft im Sinne von intrinsischer und extrinsischer Faktoren betrachtet wird.

### **2.2.1. Zweifaktoren-Theorie von Herzberg, Mausner und Snyderman (1959)**

Herzberg et al. (1959) gehen ähnlich wie Maslow in seiner Theorie zur Bedürfnisbefriedigung von verschiedenen Grundbedürfnissen aus, die befriedigt werden müssen. Bei Herzberg sind dies die Motivations- und Hygienebedürfnisse. Motivatoren oder Expansionsmotive (Kontentfaktoren) sind Einflussfaktoren, welche direkt mit der Arbeit verbunden sind, wie die Tätigkeit selbst, die Anerkennung der eigenen Leistung, Verantwortung, Aufstiegsmöglichkeiten, etc. Wenn Motivatoren gegeben sind, kommt es zu Zufriedenheit, bei einer Nichterfüllung führt dies zu Nicht-Zufriedenheit, aber noch nicht zu Unzufriedenheit (Weinert, 2004).

Unzufriedenheit beziehungsweise keine Unzufriedenheit sind dagegen von Hygienefaktoren oder Defizitmotiven (Kontextfaktoren) abhängig. Diese betreffen weniger die Arbeit selbst, als vielmehr die Arbeitsbedingungen. Dazu zählen Variablen wie der Führungsstil, Unternehmenspolitik, Bezahlung, Arbeitssicherheit, Beziehung zu Kollegen und äußere Arbeitsbedingungen. Werden die Hygienefaktoren nicht erfüllt, so kommt es zu Unzufriedenheit; sind sie erfüllt, ist eine Person noch nicht zufrieden, sondern nur nicht unzufrieden, d.h. sie befindet sich wieder wie bei Nichterfüllen von Motivatoren in einem neutralen Zustand.

Mittels jener Theorie lässt sich das Konstrukt Arbeitszufriedenheit auf zwei voneinander unabhängigen Dimensionen erfassen; Arbeitszufriedenheit muss also nicht unbedingt

als Gegenteil von Arbeitsunzufriedenheit gesehen werden, wie oft in der Organisationspsychologie angenommen (Brief, 1998). Eine weitere wichtige Schlussfolgerung jener Theorie ist, dass Motivatoren genauso wichtig für die Arbeitszufriedenheit sind wie Hygienefaktoren. Empirisch bestätigt wurde das Modell von Herzberg et al. (1959) z.B. von Caston und Braito (1985), die nachweisen konnten, dass beispielsweise unter Krankenschwestern speziell intrinsische Faktoren (Motivatoren) im Gegensatz zu den Extrinsischen zur Arbeitszufriedenheit beitragen. Es gab jedoch auch häufige Kritik an der Zweifaktoren-Theorie, vor allem wegen methodischer Mängel; darunter ungenaue Operationalisierungen und dass bei der Erhebung von Situationen aus der Arbeit mit der Critical-Incidence Technique gearbeitet wurde, anstatt für das Arbeitsleben typische Ereignisse zu erfassen (House, 1967).

### ***2.2.2. Modell der Determinanten der Arbeitszufriedenheit von Lawler (1973)***

Nach Ansicht des Modells der Determinanten der Arbeitszufriedenheit von Lawler ergeben sich Arbeitszufriedenheit und -unzufriedenheit aus dem Vergleich zwischen der subjektiv für angemessen empfundenen Belohnung und der tatsächlichen Belohnung für die Arbeitsleistung. Bei dem Vergleichsprozess wird die eigene Investition mit der von Vergleichspersonen in Beziehung gesetzt. Jenes Modell betrachtet Zufriedenheit auf einer Dimension als Gegenpol von Unzufriedenheit. Dieses Modell stimmt mit der Definition von Weinert (1998) insofern überein, als dass Arbeitszufriedenheit oft davon bestimmt wird, in welchem Maße Arbeit Erwartungen übertrifft.

### ***2.2.3. Modell von Bruggemann, Groskurth und Ulich (1975)***

Bei dem Modell von Bruggemann et al. (1975) aus dem deutschsprachigen Raum, geht man im Unterschied zu den oben genannten Modellen nicht von einer globalen Arbeitszufriedenheit aus, sondern von verschiedenen (Un)zufriedenheiten, die auf einem Vergleich zwischen gegebenen Belohnungen (Ist-Zustand) und den erwarteten Belohnungen (Soll-Zustand) beruhen. Beispiele sind die progressive Arbeitszufriedenheit und die konstruktive Arbeitsunzufriedenheit. Um ersteres handelt es sich, wenn keine Differenz zwischen Ist-Soll-Werten besteht, aber die Person ihr Anspruchsniveau steigert. Bei zweiterem besteht eine Differenz zwischen Ist-Soll-Werten und es wird nach konstruktiven Verbesserungen gesucht. Die Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit ergibt sich hier nicht wie bei Lawler aus dem Vergleich mit anderen Personen, sondern aus

intrapyschischen Auseinandersetzungen.

In der vorliegenden Studie wird hauptsächlich auf das Modell von Herzberg Bezug genommen, da dabei mehrere wichtige Aspekte der Arbeitszufriedenheit Eingang finden und diese bislang noch nicht aus der Sicht von Menschen mit IB erforscht wurden. Jene Faktoren von Herzberg wie die Tätigkeit selbst, die Anerkennung der eigenen Leistung, Verantwortung, Aufstiegsmöglichkeiten, Führungsstil, Unternehmenspolitik, Bezahlung, Arbeitssicherheit, Beziehung zu KollegInnen und äußere Arbeitsbedingungen, sind auch jenen ähnlich, die als stabile Dimensionen in der Arbeitszufriedenheitsmessung bezeichnet werden und in den meisten der heute gebräuchlichen Instrumente enthalten sind, wie die Arbeit selbst, Supervision bzw. Führungsstil, Organisation und -leitung, Beförderungsmöglichkeiten, MitarbeiterInnen, Arbeitsbedingungen, finanzielle und nicht finanzielle Be- und Entlohnung und Anerkennung (Weinert, 2004).

### **2.3. Einflussfaktoren auf die Arbeitszufriedenheit**

In Studien wurde immer wieder die Bedeutung von unterschiedlichen Faktoren für die Arbeitszufriedenheit bestätigt (Weinert, 2004). Dem Prozessmodell zur Arbeitszufriedenheit von Lent und Brown (2006) nach, sind dies Persönlichkeitseigenschaften und affektive Komponenten, sowie kognitive, verhaltensbezogene und umgebungsbedingte Faktoren.

Auch folgende Merkmale spiegeln die vielfältigen Einflüsse auf die Arbeitszufriedenheit wider - so muss eine Situation, die zu hoher Arbeitszufriedenheit führen soll, geistig fordernd sein, den physischen und geistigen Bedürfnissen der Mitarbeiter entsprechen, das Gefühl des Erfolges vermitteln, Möglichkeiten zur Anwendung und Erweiterung von Interessen und Fähigkeiten bieten, erlauben, dass Mitarbeiter das Gefühl der Achtung und Selbstwertschätzung durch Leistung erfahren, ein vom Mitarbeiter als angemessen beurteiltes Entlohnungssystem vorhanden und dieses an die individuelle Leistung gekoppelt sein, sowie ein Führungsstil herrschen, der Selbstverantwortung und Eigeninitiative fördert und die der Eigenentwicklung der Mitarbeiter dienlich ist (Weinert, 2004).

Jene Faktoren, die einen Einfluss auf die Zufriedenheit in der Arbeit haben, können in Moderatoren und Determinanten der Arbeitszufriedenheit unterteilt werden.

Zu den Moderatoren zwischen Arbeit und Arbeitszufriedenheit zählen demographische, biographische und Persönlichkeitsvariablen, aber auch Fähigkeiten und Interessen,

sowie Organisationscharakter und Arbeitsmerkmale. Das Erkenntnisinteresse liegt hierbei darauf, herauszufinden, welche Personengruppen unterschiedlich auf eine gleiche Situation reagieren (Fischer, 1991).

Als Determinanten der Arbeitszufriedenheit gelten situative bzw. organisationale und personenspezifische Faktoren, sowie die Interaktion dieser beider Variablengruppen (Fischer, 1991). Dabei werden immaterielle und materielle betriebliche Aspekte unterschieden. Immaterielle Faktoren sind Anreize der Arbeit an sich, wozu der Arbeitsinhalt, der Fähigkeitseinsatz bzw. das Entwicklungspotenzial zählen, aber auch der Tätigkeitsspielraum und die Abwechslung und Vielseitigkeit, sowie organisatorische und soziale Anreize. Beispiele hierfür sind Möglichkeiten zur Beförderung, Anerkennung, Arbeitsbedingungen und Organisationskultur, Vorgesetzte und Mitarbeiter. Materielle Aspekte sind direkte und indirekte finanzielle Anreize wie das Gehalt und Entlohnungssysteme (Weinert, 1998).

In dieser Arbeit werden neben den Variablen „die Arbeit selbst“ „Mitarbeiter“ „Vorgesetzter“ „Bezahlung“ und „Beförderungsmöglichkeiten“ die soziodemographischen Variablen Geschlecht, Alter und Beruf mit erhoben. Zunächst jedoch stellt sich die Frage, wie sich die Arbeitszufriedenheit hinsichtlich jener Variablen in der Standardpopulation verhält.

### ***2.3.1. Relevante Faktoren für die Arbeitszufriedenheit in der Standardpopulation***

Clifford und Gerasimos (1997) fassten in einer Studie zusammen: weiße, ältere, männliche Personen, mit höherer Bildung in einer Vollzeitstelle sind zufriedener als weniger gebildete, schwarze, jüngere Frauen in Teilzeitbeschäftigung. Zwar kann und darf jene Aussage nicht generalisiert werden, sie bietet jedoch einen Einstieg um sich genauer mit den genannten Variablen auseinanderzusetzen.

Wie schon kurz angesprochen, postulierten Lent und Brown (2006) ein Modell, welches sich gut zur Darstellung von Arbeitszufriedenheit in der Normpopulation eignet. Demnach haben Persönlichkeitseigenschaften wie Neurotizismus, Extraversion und Offenheit, sowie positive und negative Affekte einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit sowie auch auf die Lebenszufriedenheit. Situative Affekte oder Launen können einen teils moderierenden Effekt ausüben, während gewisse Eigenschaften indirekt über kognitive Bewertung der Selbstwirksamkeit und Umgebungsfaktoren einen Einfluss

haben können. Des Weiteren erfahren Leute, die Zielvorstellungen haben und auch verfolgen, sowie Zugang zu zielrelevanten Ressourcen haben, mehr Zufriedenheit und Selbstwirksamkeit und auch erwartete bzw. erhaltene Belohnungen können Zufriedenheit bedingen.

Einen internationalen Ländervergleich der Arbeitszufriedenheit führten Sousa-Poza und Sousa-Poza (2000) durch und konnten Unterschiede der Arbeitszufriedenheit zwischen Ländern teilweisen Unterschieden in work-role-Inputs und -outputs zuschreiben. Eine weitere Erkenntnis aus dieser Untersuchung: einige Determinanten gelten für alle Länder, wie z.B. einen interessanten Job und gute Beziehungen zum Management zu haben, wohingegen andere, wie Bezahlung und die Arbeitsplatzsicherheit eher länderspezifisch sind.

Laut Brief (1998) müssen hinsichtlich der Zufriedenheit in der Arbeit unbedingt individuelle Unterschiede berücksichtigt werden. Ein solcher Faktor ist z.B. das Geschlecht.

#### *2.3.1.1. Geschlecht*

Einige Studien konnten übereinstimmend zeigen, dass Frauen am Arbeitsplatz zufriedener sind als Männer (z.B. Clark, 1997; Nguyen, Taylor, & Bradley, 2003). So fand Clark (1997) signifikant höhere Zufriedenheitswerte für Frauen, selbst unter Kontrolle von verschiedenen individuellen und arbeitscharakteristischen Merkmalen. Es wird jedoch relativiert, dass jene Ergebnisse nicht dahingehend interpretiert werden dürfen, dass Frauen bessere Jobs haben als Männer; vielmehr ist das Gegenteil der Fall und Frauen haben möglicherweise aufgrund ihrer, über lange Zeit hinweg, schlechteren Position am Arbeitsmarkt, generell eine niedrigere Erwartungshaltung und sind somit leichter zufrieden zu stellen. Auch der Umstand, dass Frauen häufig weniger verdienen, scheint diese Zufriedenheit nicht zu beeinflussen (Brief, 1998). Jenes Verhalten lässt sich eventuell mit Pseudo-Arbeitszufriedenheit von Bruggemann et al. (1975) in Verbindung bringen. Dabei besteht für eine Person eine Differenz zwischen Ist-Soll Werten, aber die erhaltenen Belohnungen, oder in diesem Fall die Gefühle gegenüber der Arbeit werden aufgewertet. Bei Nguyen et al. (2003) wiesen Frauen mit mehr Autonomie am Arbeitsplatz ebenfalls höhere Zufriedenheitswerte auf als Männer.

Ergebnisse von Manhardt (1972) sind ein wenig spezifischer; diese zeigten, dass Langzeitpläne für die Entwicklung der Karriere für Männer wichtiger sind, angenehme Arbeitsbedingungen und zwischenmenschliche Beziehungen zu Vorgesetzten und



Mitarbeitern hingegen für Frauen.

### *2.3.1.2. Alter*

Hinsichtlich individueller Unterschiede in der Wahrnehmung der Arbeitszufriedenheit ist das Alter ebenfalls ein Faktor, der berücksichtigt werden muss. Viele Studien stimmen darin überein, dass ältere ArbeitnehmerInnen höhere Zufriedenheitswerte aufweisen als Jüngere: Clifford und Gerasimos (1997) berichten von einer Reviewstudie von Herzberg (1957) über 23 Studien, von denen bei 17 ein Zusammenhang zwischen Alter und Zufriedenheit ausgemacht werden konnte. Angeblich sind diese beobachteten Zusammenhänge zwischen Alter und Zufriedenheit stärker als jene zwischen anderen Variablen und der Zufriedenheit, wie Geschlecht, Bildung oder Einkommen (Clark, 1997). Clark, Oswald, und Warr (1996) fanden einen U-förmigen Zusammenhang zwischen Alter und Arbeitszufriedenheit: bis Anfang dreißig kam es zu einem Rückgang der Arbeitszufriedenheit und danach wieder zu einem Anstieg. Dieser Zusammenhang ist auch bei Kontrolle der Einkommenshöhe noch vorhanden, was nahelegt, dass ältere ArbeitnehmerInnen nicht nur wegen einer etwaigen höheren Entlohnung zufriedener sind.

Als mögliche Erklärung für eine höhere Arbeitszufriedenheit mit zunehmendem Alter wird angenommen, dass sich ältere MitarbeiterInnen im Karriereverlauf eher in einer Position mit positiven und wünschenswerten Charakteristiken befinden und diese befriedigend wirken (Clark, Oswald, & Warr, 1996). Darüber hinaus sind für ältere ArbeitnehmerInnen andere Werte bedeutsam als für Jüngere. So fanden Eichar, Norland, Brady, und Fortinsky (1991), dass nur intrinsische Faktoren wie die Fähigkeit und Autonomie einen signifikanten Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit von älteren ArbeitnehmerInnen ausüben. Extrinsische Variablen wie der Stundenlohn, Lohnzulagen, Krankenversicherung und Arbeitszeiteinteilung, übten dagegen keinen signifikanten Einfluss aus. Auch in anderen Studien konnte nachgewiesen werden, dass extrinsische Aspekte mit zunehmendem Alter an Bedeutung verlieren (Fischer, 2006).

Ein weiterer Erklärungsansatz dazu ist, dass ältere Menschen realistischere Erwartungen bezüglich der Arbeit haben, da sie über die Jahre hinweg ihre Erwartungen gesenkt hätten und aufgrund dieser Modifikation zufriedener sind (Brief, 1998). Laut dem Modell von Bruggemann et al. (1975) handelt es sich dabei um resignative Arbeitszufriedenheit, wonach bei einer Differenz zwischen Ist und Soll Werten die Person ihr Anspruchsniveau senkt.

Jene Ergebnisse bezüglich Geschlecht und Alter konnten von Gazioglu und Tansel (2006) aufs Neue bestätigt werden. Frauen zeigten sich mit verschiedenen Aspekten ihrer Arbeit zufriedener als Männer, wofür unterschiedliche Erwartungen und verschiedene Berufe von Frauen und Männer, die keinen adäquaten Vergleich zuliesen, verantwortlich gemacht werden. Auch jene U-förmige Altersverteilung konnte erneut nachgewiesen werden. Dazu meinten die Autoren, dass jüngere Personen noch nicht so hohe Erwartungen hätten und Ältere nicht mehr so hohe und dazwischen, wo die Erwartungen hoch sind – Ende zwanzig, Anfang dreißig - sei die Zufriedenheit am geringsten.

### *2.3.1.3. Berufsgruppen*

Weinert (2004) ist der Meinung, dass Angehörige „höherer“ Berufsschichten auch eine höhere Arbeitszufriedenheit aufweisen. Er spezifiziert dabei allerdings nicht, was genau mit „höhere Berufsschichten“ gemeint ist, möglicherweise bezieht er sich jedoch auf die sogenannten white-collar worker. Laut Rothman (1998) kann man Berufe in verschiedene Kategorien einteilen, wie etwa in professions, white-collar worker, blue-collar worker, sales and personal service work, familiy farm work, unpaid work und irregulare Arbeit, welche illegale Aktivitäten inkludiert (Szymanski & Randall, 2003). Ein Grund dafür, dass man gerade white and blue-collar worker so oft untersucht, ist, dass diese zwei grundverschiedene Arbeitspositionen belegen (Cyrus, 1973). Die meisten Studien zu diesem Thema besagen, dass white-collar worker eher über intrinsische Faktoren nachdenken, wohingegen für blue-collar worker eher extrinsische Aspekte der Arbeit von Bedeutung sind (Locke, 1973; zitiert nach Weaver, 1985). Weaver (1985) kommt in seiner Arbeit jedoch zu dem Schluss, dass es veraltet sei, Arbeiter in jene zwei Gruppen einzuteilen, da es vielerlei Ähnlichkeiten gäbe und Unterschiede eher auf Variablen wie Bildung und Bezahlung zurückzuführen seien.

Hu, Kaplen, und Delat (2010) griffen jenes Thema erneut auf und untersuchten, welche unterschiedlichen Konzepte blue- und white-collar worker über die Facetten der Arbeit, wie die Arbeit selbst, MitarbeiterInnen, Vorgesetzte und Bezahlung, welche großteils den Bereichen des JDI von Smith, Kendall, und Hulin (1969) entsprechen, haben. Die Ergebnisse zeigten, dass die Gruppen unterschiedliche Sichtweisen hinsichtlich der MitarbeiterInnen, Bezahlung und der Arbeit selbst haben, jedoch nicht, was den/die Vorgesetzte(n) betrifft. Generell ergaben sich aber für white-collar worker mehr Dimensionen pro Facette, was darauf hindeutet, dass diese über eine

differenziertere und multidimensionalere Evaluation in den Facetten ihrer Arbeit verfügen als blue-collar worker.

Weinert (2004) hingegen ist der Ansicht, dass bei allen Berufsgruppen Motivatoren oder intrinsische Faktoren stärker zu Arbeitszufriedenheit beitragen als Hygienefaktoren. Dieser Punkt stimmt mit empirischen Ergebnissen der Zweifaktorentheorie von Herzberg überein, aber dennoch stellt sich die Frage, inwieweit dies in der vorliegenden Arbeit zu verifizieren ist, da Personen mit IB vermehrt in Hilfsarbeiterpositionen beschäftigt sind und deshalb keine wirkliche Unterscheidung in „einfachere“ und „höhere“ Berufe bzw. blue- und white-collar worker vorgenommen werden kann.

#### *2.3.1.4. Bezahlung und Beförderung*

In der Normpopulation sind Bezahlung und Beförderungsmöglichkeiten häufig eng miteinander verknüpft (Weinert, 2004). So erfüllen beide eine Reihe von physiologischen Bedürfnissen, besitzen Symbolcharakter für erbrachte Leistungen, bedeuten Anerkennung und Sicherheit und bringen mehr Freiheit im Leben, da durch sie andere Werte gewonnen werden können.

Auch Kirchler (2011) ist der Ansicht, dass ein gerechter Lohn positiv auf die Arbeitszufriedenheit wirkt, und das, obwohl gerade Lohn und Lohnsysteme für verschiedene Personen unterschiedliche Relevanz haben würden. Aber nicht nur für einzelne Personen hat Bezahlung unterschiedliche Bedeutungen, auch Berufsgruppen unterscheiden sich solcherart voneinander, wie z.B. aus den oben genannten Studien zu white- und blue-collar worker ersichtlich wird. In einer Metaanalyse konnte hingegen gezeigt werden, dass Geld zwar stark motiviert, aber eigentlich wenig zur Zufriedenheit beiträgt (Judge, Piccolo, Podsakoff, Shaw, & Rich, 2010).

#### **2.4. Messung der Arbeitszufriedenheit**

Es gibt verschiedene Möglichkeiten Arbeitszufriedenheit zu messen. Eine Option ist, die Arbeitszufriedenheit mittels eines Globalmaßes zu erfassen. Eine andere Möglichkeit, verschiedene Aspekte der Arbeit wie Motivation, Bezahlung und Kollegen zu messen, und so auf die Arbeitszufriedenheit zu schließen (Neuberger & Allerbeck, 1978).

Es gibt jedoch auch Faktoren, die bei der Erfassung von Arbeitszufriedenheit berücksichtigt werden müssen. So muss man bedenken, dass das Konstrukt „Zufriedenheit“ stark subjektiv ist und dass es außerdem viele Probleme der

Zufriedenheitsmessung gibt, wie etwa Einfluss von aktueller Stimmung, dem Antwortformat oder dem Wetter und viele mehr. Eine häufige Kritik an der Arbeitszufriedenheit bezieht sich auch darauf, dass Ergebnisse der Arbeitszufriedenheitsforschung oftmals inkonsistent sind und Untersuchungen in vielen Fällen hohe Quoten der Arbeitszufriedenheit aufweisen, welche äußerst fragwürdig erscheinen (Büssing, 1995; zitiert nach Boubal, 1999). So geben bei Befragungen oft 81-92% an, ziemlich zufrieden zu sein.

Bis zu diesem Abschnitt ging es um die Bedeutung von Arbeit und um Arbeitszufriedenheit, wobei größtenteils auf die Situation von Menschen aus der Normpopulation eingegangen wurde. Im nächsten Kapitel steht nun die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB im Vordergrund.

### **3. Die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung**

Ziel der vorliegenden Studie ist, die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB, welche am ersten Arbeitsmarkt tätig sind, zu erheben. Dadurch soll mehr darüber in Erfahrung gebracht werden, welche Aspekte für Menschen mit IB in der Arbeitswelt von Bedeutung sind.

Bislang wurden einige Untersuchungen zur Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB durchgeführt (z.B. Jiranek & Kirby, 1990; Eggelton et al., 1999; Chadsey & Beyer, 2001; Lysaght et al., 2009; Akkerman et al., 2014). So verglichen Jiranek und Kirby (1990) die Arbeitszufriedenheit von Personen am freien Arbeitsmarkt mit Menschen in geschützten Einrichtungen und konnten nachweisen, dass der erste Arbeitsmarkt erheblich positiver bewertet wird als Arbeit in geschützten Einrichtungen. Darüber hinaus konnten in den bisherigen Untersuchungen Aspekte wie die Arbeit selbst, Arbeitsbedingungen, Belohnungen, Selbstbestimmung und soziale Beziehungen als wichtig für die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB ausgemacht werden.

Akkerman et al. (2014) gingen der Frage nach, welche Aspekte für Personen mit IB zu einer höheren Arbeitszufriedenheit beitragen, indem sie Menschen mit IB selbst zu Wort kommen ließen. Dazu verwendeten sie die sogenannte „photovoice“ Methode; dabei werden die TeilnehmerInnen aufgefordert, mit einer Kamera Aufnahmen von Ereignissen zu machen, die für sie im Rahmen ihrer Arbeit von Bedeutung sind. Folgende Themen konnten so ausfindig gemacht werden: die Arbeit an sich,

Arbeitsbedingungen, Anforderungen, soziale Beziehungen am Arbeitsplatz, Unterstützung, Autonomie, die Möglichkeit, Kompetenzen zu nutzen, sowie die Möglichkeit zu Wachstum/Entwicklung und Sinnhaftigkeit. Unter jenen neun Themen waren die drei am häufigsten genannten Aspekte die Arbeit selbst, soziale Beziehungen und Arbeitsbedingungen. Jene Ergebnisse von Akkerman konnten bereits als bedeutsam ausgemachte Faktoren für die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB bestätigen (Lysaght et al., 2009; Flores et al., 2011).

In einer Vielzahl an Studien erwiesen sich die soziale Beziehungen als sehr wichtig für die Arbeitszufriedenheit (Wetzel, 2002; Schalock, 2004; Doose, 2007). Auch eine Studie von Ferrari, Nota, und Soresi (2008) weist darauf dahin, dass Menschen mit IB verglichen mit Personen ohne IB mehr durch soziale Beziehungen und Freude an der Arbeit motiviert sind. Gute soziale Beziehungen werden zudem mit vielen positiven Outcomes, wie Glück und auch weniger Stress in Verbindung gebracht (Chadsey & Beyer, 2001). Bedenkt man, wie viel Zeit der Mensch in der Arbeit verbringt, wäre es außerdem naheliegend anzunehmen, dass ArbeitskollegInnen gleich nach der Familie die zweitwichtigste Quelle für soziale Beziehungen sind.

Zu den sozialen Kontakten am Arbeitsplatz zählt bis zu einem gewissen Grad auch der oder die Vorgesetzte. Dieser findet sich bei Herzberg in folgenden Variablen wieder: Führungsstil, Unternehmenspolitik, Arbeitssicherheit und Arbeitsbedingungen. Dabei handelt es sich allerdings um Hygienefaktoren, welche oftmals im Vergleich mit den intrinsischen Motivatoren eine eher untergeordnete Rolle spielen. Unglücklicherweise konnte zu dem Thema Menschen mit IB und ihr(e) Vorgesetzt(e)r keine Literatur gefunden werden. Es bleibt der Schluss, dass der Kontakt zu(r)m Vorgesetzten auch zu den sozialen Kontakten gezählt werden kann und dass er bzw. sie - wenn man beispielsweise die Themen von Akkerman heranzieht - bei allen hineinspielen kann und zwar insofern, dass er oder sie z.B. die Arbeit an sich und auch die Arbeitsbedingungen stark beeinflussen kann.

Im Vergleich mit Lent und Brown (2006), die Arbeitszufriedenheit in der Normpopulation untersuchten, fällt auf, dass in dieser eher Eigenschaften der Person, sowie Selbstwirksamkeit und Belohnungen eine Rolle spielen. Auch Weinert (2004) greift die für angemessen empfundene Entlohnung und Selbstverantwortung auf. Es werden jedoch auch folgenden Punkten eine Bedeutung zugesprochen: dass man in der Arbeit gefordert ist, Möglichkeiten zur Anwendung und Erweiterung von Interessen und

Fähigkeiten hat und dabei ein Gefühl des Erfolgs verspürt. Bei jenen Variablen handelt es sich hauptsächlich um intrinsische Motivatoren der Arbeit.

Intrinsische Motive wie etwa Stolz, wenn man seine Arbeit gut macht, zeigten sich auch bei Lysaght et al. (2009), die sich in ihrer Studie die Frage stellten, inwiefern Arbeit für Menschen mit IB eine Rolle spielt. Unabhängig davon, ob die TeilnehmerInnen einer bezahlten oder unbezahlten Arbeit nachgingen, wurden soziale Anerkennung und Beziehungen oft als bedeutsam erachtet. Bezüglich der extrinsischen Motive gaben beinahe alle der Befragten an, dass Geld für sie einer der Hauptgründe zu arbeiten sei. Dabei beschrieben einige eher den instrumentellen Wert, wie z.B. dass Geld ihnen ermögliche für sich selbst zu sorgen oder sich „gewisse Extras“ leisten zu können, während für andere die Bezahlung als Anerkennung und Aufwertung ihrer selbst angesehen wurde.

Jene Ergebnisse stimmen mit jenen von Ferrari et al. (2008) überein, welche in Italien Menschen mit IB über ihre Konzepte von Arbeit, befragten. Dabei zeigte sich, dass Arbeit hauptsächlich als Mittel zum Erreichen von Vorteilen, insbesondere ökonomischen, gesehen wird. So gaben in etwa 42% der TeilnehmerInnen an, dass Arbeit ihnen erlaube Geld zu verdienen und den Lebensunterhalt zu bestreiten. Zwar war dieser Prozentsatz bei Personen ohne Einschränkungen höher, aber dennoch tendierten die Teilnehmer unabhängig von sozioökonomischem Hintergrund, Alter und kognitiver Kapazität dazu, Arbeit eher als Mittel zum Geld verdienen zu sehen, als zum Erreichen von persönlicher Zufriedenheit. Zieht man hier wieder einen Vergleich mit jener Arbeit von Akkerman et al. (2014), fällt auf, dass keines der neun, von Menschen mit IB selbst genannten Themen auf einen finanziellen Aspekt hinwies.

Um jedoch noch einmal auf Lysaght et al. (2009) und deren Untersuchung zu „meaning and productivity of work“ zurückzukommen: die meisten der freiwillig Tätigen, gaben an, dass sie diese Arbeit als Vorstufe zu einer bezahlten Arbeit ansähen oder als Möglichkeit, beschäftigt zu sein, während sie keine andere Vollzeitarbeit haben. Daraus lässt sich der Schluss ziehen, dass Bezahlung für Menschen mit IB eine ebenso wichtige Rolle spielt wie für Menschen ohne Beeinträchtigung und dass Arbeit auch teilweise als Mittel zum Zweck angesehen wird.

Die neun Themen von Akkerman et al. (2014) stimmen weiters zu einem Großteil mit Ergebnissen überein, welche auch unter Personen ohne IB gefunden wurden (Spector, 1997; Fritzsche & Parrish, 2005). Dennoch wurden auch Unterschiede zwischen Menschen mit und ohne IB untersucht. Melchiori und Church (1997) beispielsweise

untersuchten Personen in supported employment Programmen mit milder IB und deren MitarbeiterInnen ohne Einschränkungen. In älteren Studien wurde oft angenommen, dass extrinsische Motivatoren (z.B. Arbeitsbedingungen) für Menschen mit IB eine größere Rolle spielen als intrinsische (z.B. Verantwortung). In deren Arbeit zeigte sich zwar, dass extrinsische Faktoren wichtig für Menschen mit IB sind, aber nicht wesentlich mehr als für ihre MitarbeiterInnen. Das könnte darauf hindeuten, dass extrinsische Motivatoren aufgrund der Art des Berufes für Menschen mit IB wichtig sind, und nicht deshalb, weil sie sich über intrinsische keine Gedanken machen. Wie schon erwähnt, arbeiten Menschen mit IB oftmals in Positionen mit geringerer Qualifizierung, welche sich dem Bereich der blue worker zuordnen lassen und für jene sind extrinsische Motivatoren erwiesenermaßen wichtiger als intrinsische. Dennoch spielten auch intrinsische Motive für Menschen mit IB eine Rolle, wenn auch eine geringere als für ihre KollegInnen.

Ein anderer Unterschied zwischen Personen mit und ohne IB bezog sich darauf, dass Menschen mit IB eine höhere Arbeitszufriedenheit angaben. Die AutorInnen erklärten dies jedoch damit, dass Menschen mit IB noch nicht lange am ersten Arbeitsmarkt teilnehmen und bislang nur den Vergleich mit Werkstätten oder anderen sheltered employment Programmen hätten, weshalb die Situation am allgemeinen Arbeitsmarkt höher bewertet wird. Schlussendlich wurden aber zwischen den beiden Gruppen mehr Ähnlichkeiten als Unterschiede gefunden; so zeigten sich in 9 von 17 Facetten der Arbeitszufriedenheit keine signifikanten Unterschiede zwischen Menschen mit und ohne IB.

### **3.1. Fazit**

Als Fazit zeigt sich, wie groß der Stellenwert von Arbeit im Leben von Menschen ist und wie umfassend deren Auswirkungen auf das Leben von Menschen mit IB. Es gibt viele Erkenntnisse über die Arbeitszufriedenheit von Personen in der Normalbevölkerung. Auch Menschen mit IB wurden häufig zu verschiedenen Bereichen ihres Lebens wie Wohnen, Freizeit und Arbeit befragt, jedoch geschah dies meist in Form von Interviews und anderen heterogenen Methoden. In der vorliegenden Studie wird quantitativ vorgegangen, da bislang keine derartige Erhebung bei Menschen mit IB mit dem JDI durchgeführt wurde. Deshalb stehen im Fokus der Untersuchung die Einflüsse von soziodemographischen Variablen, wie Geschlecht, Alter und Beruf auf die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB.

Auch wenn wenig Literatur über soziodemographische Variablen und Arbeitszufriedenheit bei Menschen mit IB vorliegt, so gibt es doch viele Studien, die sich mit der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB auseinandersetzen. Darin wird immer wieder die Bedeutung von sozialen Beziehungen für Menschen mit IB betont. Auch dem Einkommen wird eine Bedeutung zugeschrieben. In dieser Arbeit soll neben den soziodemographischen Variablen, mittels der fünf Bereiche des JDI's „Mitarbeiter, die Arbeit selbst, Bezahlung, Beförderung und Vorgesetzter“ untersucht werden, welche dieser Aspekte für Menschen mit IB am wichtigsten sind.

Desweiteren finden Untersuchungen zur Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB häufig Übereinstimmungen zwischen Menschen mit und ohne IB, allerdings gibt es auch Studien, die zu der Ansicht gelangen, dass für Menschen mit IB für die Arbeitszufriedenheit andere Faktoren von Bedeutung sind als für Menschen ohne IB (vgl. Akkermann et al., 2014). Deshalb soll in der vorliegenden Arbeit die Arbeitszufriedenheit dieser beiden Gruppen miteinander verglichen und im Zuge dessen untersucht werden, ob für Menschen mit IB die gleichen Aspekte zur Arbeitszufriedenheit beitragen wie für Personen ohne Beeinträchtigung.

#### **4. Fragestellungen**

1. Welchen Einfluss haben soziodemographische Variablen auf die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung?

a) Hat das Geschlecht einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit?

H1: Frauen sind zufriedener als Männer

b) Hat das Alter einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit?

H1: Ältere Menschen sind zufriedener als Jüngere

c) Hat die Dauer der Tätigkeit einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit?

H1: Je länger man im Betrieb arbeitet, desto höher die Arbeitszufriedenheit

d) Unterscheiden sich die verschiedenen Berufskategorien hinsichtlich ihrer Arbeitszufriedenheit?



H1: Die verschiedenen Berufskategorien unterscheiden sich hinsichtlich der Arbeitszufriedenheit

e) Haben Leute, die sich den Beruf selbst ausgesucht haben eine höhere Arbeitszufriedenheit?

H1: Menschen, die sich den Beruf selbst ausgesucht haben, haben eine höhere Arbeitszufriedenheit

2. Welche Bereiche sind für die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung besonders wichtig?

H1: Die sozialen Beziehungen und das Einkommen haben den größten Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB

3. Gibt es Unterschiede zwischen der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB und der ihrer Kollegen und Kolleginnen ohne IB?

H1: Es gibt Unterschiede in der Arbeitszufriedenheit zwischen Menschen mit IB und ohne IB

## **5. Methode**

Im folgenden Abschnitt werden die Stichprobe, sowie die Untersuchungsbedingungen und die verwendeten Messinstrumente genauer beschrieben.

### **5.1. Stichprobe**

Da es sich bei dieser Untersuchung um eine Gruppenarbeit handelt, wurden zwei Stichproben untersucht. In dieser Arbeit wurden sowohl Arbeitnehmer und Arbeitnehmerinnen mit und ohne IB untersucht, während sich in der zweiten Arbeit die Stichprobe aus KollegInnen von Personen mit IB ohne Beeinträchtigungen zusammensetzte.

Um eine möglichst homogene Stichprobe zu bekommen, wurde zunächst versucht, den Fokus der Rekrutierung auf nur ein Arbeitsfeld zu legen. Die Wahl fiel auf den Gastronomiebereich, da angenommen wurde, dass in jenem Berufsfeld bereits viele Menschen mit IB tätig sind. Da dies jedoch zu einem Ausschluss aller Personen mit IB in anderen Berufen und somit auch zu einer nicht unerheblichen Verkleinerung der Stichprobe geführt hätte, wurden schließlich auch Personen aus allen anderen Berufen, die sich zur Teilnahme einverstanden erklärten, inkludiert.

Bei der Stichprobenauswahl der ArbeitnehmerInnen mit IB wurde die Erfüllung der Kriterien für eine IB gemeinsam mit den MitarbeiterInnen der Beruflichen Integration (Arbeitsassistenz) nach den Diagnosekriterien der AAIDD sichergestellt. Es wurden nur Personen in die Stichprobe aufgenommen, von denen bekannt war, dass sie mittels standardisierter Intelligenztests getestet wurden und in diesen Werte unter 75 aufwiesen. Außerdem wurde gemeinsam mit den MitarbeiterInnen besprochen, ob Einschränkungen im adaptiven Verhalten bzw. den lebenspraktischen Bereichen vorlagen. Als weiteres Ausschlusskriterium fungierte das Alter: so wurden, sowohl bei der Gruppe ArbeitnehmerInnen mit IB als auch bei deren KollegInnen ohne IB, nur Personen in die Stichprobe aufgenommen, welche über 18 Jahre alt waren.

Schlussendlich erklärten sich 24 Betriebe zur Teilnahme an der Untersuchung bereit. Dies führte zu einer Gesamtstichprobe von 77 Personen, davon waren 30 ArbeitnehmerInnen mit IB und 47 ArbeitnehmerInnen ohne IB. Genaue Angaben zu den soziodemographischen Daten finden sich in Tabelle 1.

**Beschreibung Gesamtstichprobe:**

Siebenundsiebzig Personen im Alter von 18 bis 58 Jahren ( $M = 34.15$  Jahre;  $SD = 11.92$ ), davon 62.3% Frauen und 36.4% Männer, nahmen freiwillig an der Untersuchung teil. Die angegebenen Berufe ließen sich in vier Branchen unterteilen: Gastronomie = 17 Personen (22%), Handwerk = 15 Personen (19.5%), Handel = 25 Personen (32.5%), Dienstleistung = 20 Personen (26%).

Tabelle 1

*Beschreibung soziodemographische Variablen ArbeitnehmerInnen (AN) mit und ohne IB*

<b>Variable</b>	<b>AN mit IB (N = 30)</b>	<b>AN ohne IB (N = 47)</b>
Alter		
Mittelwert	27.80	38.69
SD	8.25	12.13
Range	18 - 55	18 - 58
Geschlecht		
weiblich	13 (43.3%)	35 (74.5%)
männlich	17 (56.7%)	11 (23.4%)
Branche		
Gastronomie	7 (23.3%)	10 (21.3%)
Handel	5 (16.7%)	10 (21,3%)
Handwerk	9 (30%)	16 (34%)
Dienstleistung	9 (30%)	11 (23.4%)
Dauer der Anstellung (in Monaten)		
Mittelwert	57.20	134.19
SD	46.89	123.05
Range	6 - 180	1 - 524

## 5.2. Untersuchungsdesign und Durchführung

Die Datenerhebung fand in niederösterreichischen Betrieben, welche bereits ArbeitnehmerInnen mit IB beschäftigen, im Zeitraum von Anfang Dezember 2014 bis Ende Jänner 2015 statt. Um einen Vergleich der Arbeitszufriedenheit zu bekommen, wurden, wie schon erwähnt, zwei Gruppen untersucht:

Gruppe 1: Menschen mit IB, welche am 1. Arbeitsmarkt tätig sind

Gruppe 2: MitarbeiterInnen von Menschen mit IB in denselben Betrieben

Der Ablauf der Untersuchung gestaltete sich wie folgt: Als erstes erfolgte ein Treffen mit den MitarbeiterInnen der Arbeitsassistenten für Menschen mit intellektuellen Einschränkungen, wo die geplante Studie vorgestellt wurde. Daraufhin suchten diese passende KlientInnen, welche gemäß den Diagnosekriterien der AAIDD eine IB aufwiesen (siehe Stichprobe) und setzten sich nach Rücksprache mit den Autorinnen mit

den Firmen in Verbindung. Dabei fragten sie bei den Firmen an, ob Interesse an einer Teilnahme bestehe und holten gleichzeitig die Erlaubnis zur telefonischen Kontaktaufnahme durch die Autorinnen ein. Woraufhin mit den interessierten Firmenchefs Kontakt aufgenommen und die Studie noch einmal kurz erklärt wurde bzw. noch eine Rückversicherung bezüglich des Einverständnisses zur Teilnahme erfolgte und anschließend Termine für die Durchführung vereinbart wurden. Parallel dazu wurde auch das Einverständnis der ArbeitnehmerInnen mit IB bzw. im Bedarfsfall das Einverständnis der SachwalterInnen zur Teilnahme an der Untersuchung eingeholt.

Die Erhebungen selbst fanden am jeweiligen Arbeitsplatz statt. Es wurde darauf geachtet, dass die ArbeitnehmerInnen mit IB und deren ArbeitskollegInnen die Fragebögen örtlich getrennt voneinander ausfüllten. Mit den Personen mit IB wurde der Fragebogen in Anwesenheit der Versuchsleiter durchgearbeitet. Dabei wurde die Arbeit zuerst noch einmal kurz anhand der Einverständniserklärung erläutert. Dieses Informationsblatt wurde im Leichter Lesen-Stil erstellt und enthielt den Zweck der Studie, die Zusicherung der Anonymität und Vertraulichkeit, sowie die Kontaktdaten der Untersuchungsleiterinnen. Die Instruktionen sowie die Bearbeitung selbst wurden so standardisiert wie möglich durchgeführt. Die Instruktionen lauteten folgendermaßen:

„Also es geht darum, wie es Ihnen in der Arbeit geht. Das ist der Fragebogen, der hat sechs Seiten und auf jeder Seite ist ein anderes Thema, z.B KollegInnen und Chef und Bezahlung. (Anmerkung: Neben der Erklärung wurde der FB kurz durchgeblättert). Darunter stehen verschiedene Wörter, die sagen wie z.B Ihre KollegInnen sind, und wenn Sie glauben, ja das stimmt, das ist so, dann schreiben Sie bitte neben das Wort ein „J“ für Ja. Wenn Sie glauben, nein das stimmt nicht, machen Sie ein „N“ für Nein, und wenn Sie sich bei einem Wort nicht entscheiden können, machen Sie ein ? daneben (Anmerkung: Bei jener Erklärung wurde zusätzlich auf die schriftliche Instruktion gezeigt, so dass der/die Teilnehmer(in) mitlesen konnte). Haben Sie das verstanden? Dann beginnen Sie bitte jetzt, und wenn Sie Fragen haben, weil Sie z.B. ein Wort nicht kennen oder nicht genau wissen, was es bedeutet, dann fragen Sie mich bitte.“

Die Bearbeitungsdauer betrug im Durchschnitt 30 bis 45 Minuten. Zum Abschluss erhielten die Testpersonen als Dankeschön für ihre Teilnahme ein kleines Päckchen mit Keksen und Süßigkeiten.

### 5.3. Messinstrumente

Das Konstrukt Arbeitszufriedenheit kann, wie schon erläutert, entweder mittels eines Globalmaßes erfasst werden oder dadurch, dass einzelnen Facetten der Arbeit gemessen werden, woraus dann auf die Arbeitszufriedenheit geschlossen wird (Neuberger & Allerbeck, 1978).

In der vorliegenden Arbeit wurden beide Möglichkeiten umgesetzt, da der Job Descriptive Index (JDI) von Smith, Kendall, und Hulin (1969) in Verbindung mit der Job in General Scale (JIGS) von Ironson, Smith, Brannick, Gibson, und Paul (1989) eingesetzt wurde.

Bei der JIGS handelt es sich um ein häufig eingesetztes Verfahren zur Erfassung der Gesamtarbeitszufriedenheit bestehend aus 18 Items. Der Job Descriptive Index (JDI) oder Arbeitsbeschreibungs-Index ist dagegen das am häufigsten eingesetzte Verfahren zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit und befasst sich mit externen Aspekten der Arbeit. Der Fragebogen besteht aus insgesamt 72 Items, welche fünf Bereichen zugeordnet sind: die Arbeit selbst, MitarbeiterInnen/KollegInnen, Vorgesetzte(r) enthalten jeweils 18 Items und die ursprüngliche Skala Belohnung wurde in die Skalen „Bezahlung“ und „Beförderungsmöglichkeiten“ geteilt, mit nun je 9 Items. Es ist jeweils anzugeben, ob das betreffende Item oder die Aussage zutrifft (J), nicht zutrifft (N) oder man sich nicht entscheiden kann (?).

Verwendet wurde die revidierte englische Fassung der Bowling Green State University (BGSU) von 2009, da es sich dabei um eine aktualisierte Version des Fragebogens von Smith, Kendall, und Hulin (1969) und um die derzeit aktuellste Form handelt. Diese wurde mit Hilfe der deutschen Fassung (Weinert, 1998, S. 230-231) und unter Berücksichtigung der Stichprobe übersetzt und zur Kontrolle der adäquaten Übersetzung ins Englische rückübersetzt.

#### **Beispielitems:**

##### *Die MitarbeiterInnen/KollegInnen*

Denken Sie an die meisten Leute mit denen Sie arbeiten oder die Sie in Verbindung mit Ihrer Arbeit treffen. Wie gut beschreiben nachfolgende Wörter oder Phrasen diese Leute? Schreiben Sie neben jede Behauptung unten ein

- J für „Ja“ wenn es die Leute mit denen Sie arbeiten beschreibt
- N für „Nein“ wenn es sie nicht beschreibt
- ? für „?“ wenn Sie sich nicht entscheiden können

- hilfsbereit
- dumm
- sympathisch

*Die Arbeit selbst:*

- langweilig
- gut
- uninteressant

Der JDI wurde als Instrument eingesetzt, da dieser laut Weinert (1998) eine fast universale Anwendbarkeit besitzt, unter anderem aufgrund der leichten Formulierung, und das am sorgfältigsten entwickelte und weltweit am häufigsten angewandte Messinstrument zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit ist. Des weiteren erfüllt der JDI die speziellen Anforderungen an Fragebögen für Menschen mit IB (Finlay & Lyons, 2001). Und da der JDI bisher noch nicht bei ArbeitnehmerInnen mit IB eingesetzt wurde, wird die Anwendbarkeit des JDI auf eine neue Population ausgeweitet und eine bessere Vergleichbarkeit mit der Standardpopulation ermöglicht.

Bei der Auswertung des JDI wird nach der normativen Scoringmethode vorgegangen: Werden die Items oder Aussagen gemäß der Normen beantwortet, so erhalten die Probanden 3 Punkte, z.B. wenn das Item „hilfsbereit“ bei MitarbeiterInnen mit ja beantwortet wird. Läuft die Beantwortung den Normen entgegen, so erhält man keinen Punkt, z.B. wenn das Item „hilfsbereit“ mit nein beantwortet wird, und ist man unentschieden, so erhält man 1 Punkt. Bei negativ gepolten Items wie z.B. „dumm“ der Skala Mitarbeiter ist die Punktevergabe genau umgekehrt, also „Ja, meine Mitarbeiter sind dumm“ ergibt 1 Punkt und bei „nein“ gibt es 3 Punkte. Die Summe der Punkte für jede Skala reflektiert einen Messwert für die Höhe der Arbeitszufriedenheit mit dieser spezifischen Facette der Arbeit (Weinert, 2004, S. 264).

Angaben zu den Reliabilitäten der beiden Fragebögen finden sich z.B. bei Steger (in press): Für die JIGS interne Konsistenz von .91 bis .95. Für den JDI liegen die Werte bei .80 und die Retest-Reliabilität reicht über die fünf Bereiche von .56 bis .67. Eine Metaanalyse von Kinicki, McKee-Ryan, Schriesheim, und Carson (2002) über 152 Studien konnte Validität und Reliabilität der JDI Skalen bestätigen.

Da diese Fragebögen zum ersten Mal für eine Stichprobe mit IB eingesetzt wurden, finden sich in Tabelle 2 die Werte zu den Reliabilitäten:

Tabelle 2

*Reliabilitäten JDI und JIGS beider Gruppen*

<b>Reliabilitäten JDI</b>	<b>Gruppe mit IB</b>	<b>Gruppe ohne IB</b>
Gesamtskala	$\alpha = .91$	$\alpha = .92$
MitarbeiterInnen	$\alpha = .88$	$\alpha = .82$
Arbeit selbst	$\alpha = .71$	$\alpha = .78$
Bezahlung	$\alpha = .83$	$\alpha = .88$
Beförderung	$\alpha = .81$	$\alpha = .93$
Vorgesetzte(r)	$\alpha = .61$	$\alpha = .81$
<b>Reliabilität JIGS</b>	$\alpha = .41$	$\alpha = .80$

Laut Bortz und Döring (2006) sind Werte über .80 akzeptabel. Wie aus der Tabelle ersichtlich, bewegen sich die Reliabilitäten zwischen .71 und .93, bis auf zwei Werte in Gruppe 1: Vorgesetzte(r) = .61 und die JIGS Skala = .41, welche deutlich im unteren Bereich liegen. Als mögliche Ursache wurde das Antwortformat des JDI, speziell die dritte Antwortoption „?“, wenn man sich nicht entscheiden kann, vermutet, weshalb in der nachstehenden Tabelle 3 die Reliabilitäten, bereinigt von den „? Antworten“ veranschaulicht werden.

Tabelle 3

*Reliabilitäten JDI und JIGS beider Gruppen ohne „?“*

<b>Reliabilitäten JDI</b>	<b>Gruppe mit IB</b>	<b>Gruppe ohne IB</b>
Gesamtskala	$\alpha = .90$	$\alpha = .90$
MitarbeiterInnen	$\alpha = .69$	$\alpha = .80$
Arbeit selbst	$\alpha = .70$	$\alpha = .71$
Bezahlung	$\alpha = .79$	$\alpha = .68$
Beförderung	$\alpha = .73$	$\alpha = .90$
Vorgesetzte(r)	$\alpha = .41$	$\alpha = .71$
<b>Reliabilität JIGS</b>	$\alpha = .67$	$\alpha = .63$

Wie Tabelle 3 zeigt, führte das Weglassen der dritten Antwortoption dazu, dass sich in beiden Gruppen alle Werte geringfügig verringerten. In der Gruppe mit IB jedoch erhöhte sich die Reliabilität der zuvor problematischen JIGS Skala, wohingegen sich die

Reliabilität der Skala „Vorgesetzte(r)“ verringerte.

### **5.3.1. Fragebögen zur Evaluierung**

Akkerman et al. (2014) sind davon überzeugt, dass es wichtig ist, dass man Menschen mit IB selbst zu Wort kommen lässt. Und auch Lysaght et al. (2011) schreiben im Forschungsausblick ihrer Arbeit, dass es für zukünftige Studien wichtig wäre, Menschen mit IB die Möglichkeit zu geben, selbst relevante Aspekte für ihre Arbeitszufriedenheit anzugeben. Aus diesen Gründen wurden für diese Arbeit zusätzlich zwei Fragebögen zur Selbst- und Fremdeinschätzung konzipiert. Diese wurden nur für die Gruppe mit IB verwendet. Konkret ging es darin um die Arbeitszufriedenheit an sich, und um die genauen Fragen sowie die fünf Themen des JDI. Zuerst mussten die Testpersonen auf einer Kunin Gesichter Skala angeben, welches Gesicht ihrem Wissen über Arbeitszufriedenheit entspricht, sowie den Schwierigkeitsgrad der Fragen und die Wichtigkeit der Themen für ihre Arbeitszufriedenheit. Darauf erfolgten offene Fragen, wo kurz zu beschreiben war, worum es sich der Meinung der TeilnehmerInnen nach bei Arbeitszufriedenheit handelt, welche Fragen leicht und welche schwer waren, und welche Themen für die Arbeitszufriedenheit besonders wichtig bzw. nicht so wichtig sind, und zuletzt, ob es noch andere bedeutsame Themen gäbe, nach denen im Fragebogen nicht gefragt wurde. Zur Kontrolle der Vorgabe und Bearbeitung des JDI wurde bei jeder Testperson eine Mitschrift in Form einer Fremdeinschätzung geführt.

### **5.3.2. soziodemographische Variablen**

Zudem wurden folgende soziodemographische Variablen mit erhoben:

*Geschlecht, Alter, Beruf/genaue Tätigkeit, Dauer der Tätigkeit,*

*Grund für diesen Beruf:* eigener Wunsch/Anregung von außen (wie Eltern, Freunde, Betreuer),

*Pläne für die Zukunft* (bleiben/etwas anderes machen) als indirektes Maß zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit – wenn etwa angegeben wird, dass etwas anderes gemacht werden möchte, könnte dies auf eine geringe Arbeitszufriedenheit hindeuten,

*Wenn bleiben: Warum?* (freies Antwortformat: könnte bedeuten, dass Personen den persönlich bedeutsamsten Grund für Arbeitszufriedenheit benennen)



## 6. Ergebnisse

Im nächsten Abschnitt werden die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung dargestellt.

### 6.1. Die Verteilung der Arbeitszufriedenheit

Als erstes sind die Graphiken zur Veranschaulichung der Verteilung der abhängigen Variable, also der Arbeitszufriedenheit in der Gesamtstichprobe, in der Gruppe mit IB und der Gruppe ohne IB dargestellt und werden mit Hilfe der Abbildungen eins bis drei erläutert.

Die Gesamtstichprobe ( $N = 72$ ) wies folgende Werte auf:  $M = 161.88$  und  $SD = 29.70$ , Range = 51–210, möglicher Range = 216.

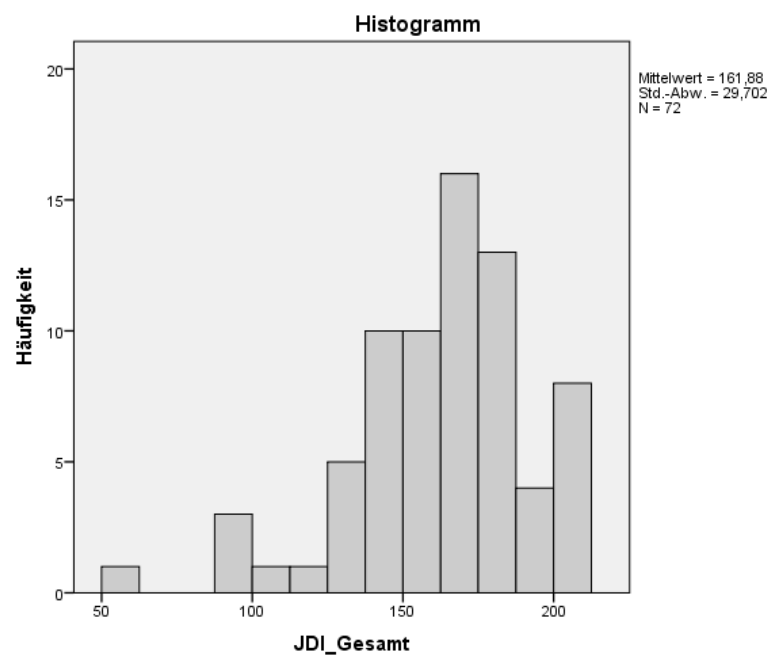


Abbildung 1. Die Verteilung der Arbeitszufriedenheit in der Gesamtstichprobe

In der Gruppe mit IB (N = 27) zeigten sich nachstehende Werte:  $M = 170.93$ ,  $SD = 26.31$ , Range = 91–210

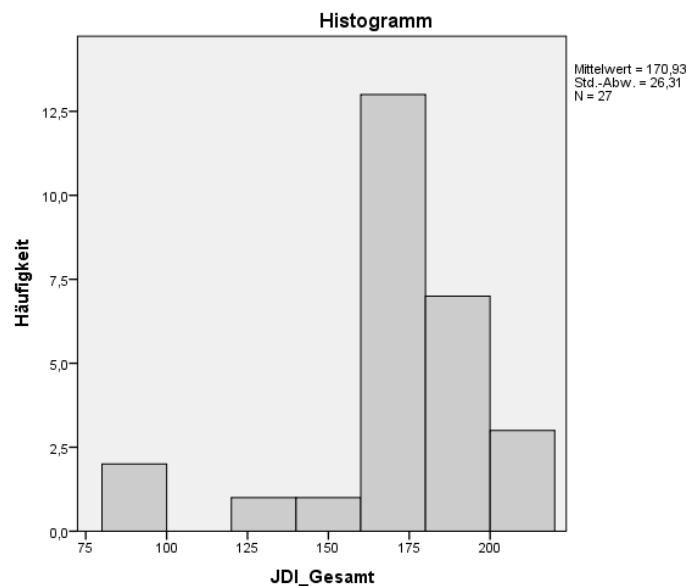


Abbildung 2. Die Verteilung der Arbeitszufriedenheit in der Gruppe mit IB

Und in der Gruppe ohne IB (N = 45) ergaben sich die Werte  $M = 156.44$ ,  $SD = 30.56$ , Range = 51–208, womit die Gruppe MitarbeiterInnen insgesamt geringere Summenwerte im JDI aufwiesen als die Gruppe mit IB.

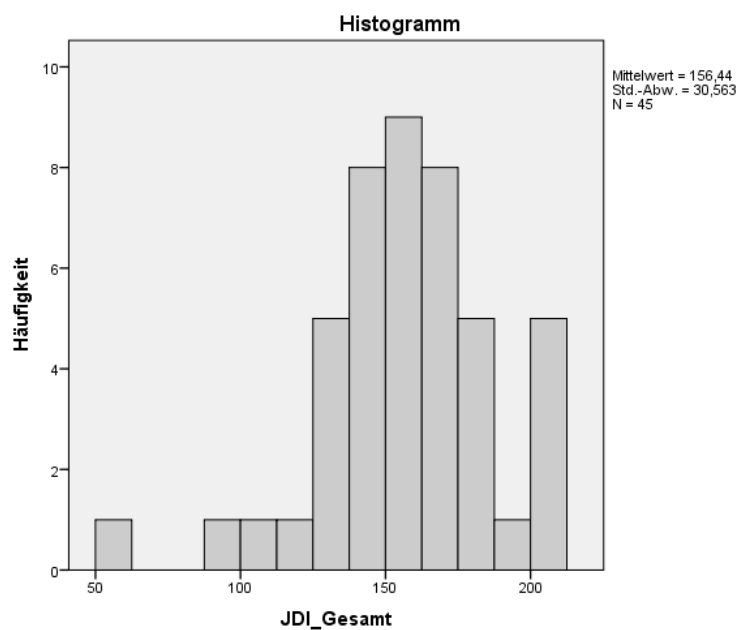


Abbildung 3. Die Verteilung der Arbeitszufriedenheit in der Gruppe ohne IB

## **6.2. Erste Fragestellung – Einflüsse soziodemographischer Variablen**

Die erste Fragestellung lautete, welchen Einfluss soziodemographische Variablen auf die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung haben.

### **6.2.1. Einfluss des Geschlechts auf die Arbeitszufriedenheit**

Dazu wurde als erstes untersucht, ob es einen Geschlechtsunterschied hinsichtlich der Arbeitszufriedenheit gibt. Es wurde angenommen, dass Frauen eine höhere Arbeitszufriedenheit angeben als Männer. Dabei zeigten sich folgende Werte: weibliche Arbeitnehmer ( $M = 163.92$ ,  $SD = 25.60$ ), männliche Arbeitnehmer ( $M = 176.53$ ,  $SD = 26.36$ ). Da die Voraussetzungen für einen t-Test bei unabhängigen Stichproben nicht erfüllt waren - die Gruppe der männlichen Teilnehmer war nicht normalverteilt,  $D(15) = 0.29$ ,  $p < .001$ , wurde der Mann-Whitney-U-Test durchgeführt. In dieser Stichprobe unterscheiden sich Frauen und Männer nicht in ihrer Arbeitszufriedenheit:  $U(n_1 = 13, n_2 = 17) = .256$ ,  $p = .05$ .

### **6.2.2. Einfluss des Alters auf die Arbeitszufriedenheit**

Als zweite soziodemographische Variable wurde das Alter untersucht. Die dazugehörige Hypothese lautete, dass ältere Menschen zufriedener sind als Jüngere. Die Voraussetzungen für eine Pearson Korrelation waren nicht erfüllt, da das Alter nicht normalverteilt war, weshalb eine Rangkorrelation nach Spearman durchgeführt wurde. Dabei zeigte sich kein signifikanter Zusammenhang zwischen dem Alter und der Arbeitszufriedenheit:  $r_s = .28$ ,  $p$  (einseitig)  $> .05$ .

### **6.2.3. Einfluss der Dauer des Arbeitsverhältnisses auf die Arbeitszufriedenheit**

Ausgehend von der Annahme, dass das Alter einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit hat, sollte weiter untersucht werden, ob die Dauer des Arbeitsverhältnisses einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit hat. So wurde vermutet dass, je länger man in dem jeweiligen Betrieb arbeitet, desto höher die Zufriedenheit. Die Voraussetzungen für eine Pearson Korrelation waren auch hier nicht erfüllt, weshalb ebenfalls eine Rangkorrelation nach Spearman berechnet wurde. Es zeigte sich jedoch kein signifikanter Zusammenhang zwischen der Dauer des Arbeitsverhältnisses und der Arbeitszufriedenheit:  $r_s = -.15$ ,  $p$  (einseitig)  $> .05$ .

#### **6.2.4. Einfluss der Branchen auf die Arbeitszufriedenheit**

Des Weiteren wurde untersucht, inwieweit sich die verschiedenen Berufskategorien, welche sich in vier Branchen einteilen ließen, hinsichtlich der Arbeitszufriedenheit unterscheiden. Die deskriptive Beschreibung dieser Daten finden sich in Tabelle 4. Die durchgeführte ANOVA ergab jedoch keine signifikanten Unterschiede der Branchen auf die Arbeitszufriedenheit:  $F(3, 23) = 0.467$   $p > .05$ .

Tabelle 4

*Deskriptive Darstellung der vier Branchen*

<b>Branche</b>	<b>M</b>	<b>SD</b>
Gastronomie (n=6)	177.33	15.54
Handwerk (n=4)	170.00	1.63
Handel (n=9)	162.78	39.94
Dienstleistung (n=8)	175.75	20.65

#### **6.2.5. Einfluss der Selbstbestimmung auf die Arbeitszufriedenheit**

Eine weitere Hypothese, die sich bezüglich des Berufes ergab, lautete, dass Personen, die sich für den jeweiligen Beruf selbst entschieden hatten, eine höhere Arbeitszufriedenheit haben als Personen, die durch fremde Anleitung zu ihrer Arbeitsstelle gelangten. Ein t-Test bei unabhängigen Stichproben ergab nachstehende Ergebnisse: eigener Wunsch (n=16):  $M = 173.56$ ,  $SD = 16.47$ ; durch Eltern, Freunde (n=9):  $M = 163.11$ ,  $SD = 39.40$  bei  $t(9,6) = 0.759$   $p > .05$ . Es konnte also kein signifikanter Effekt der Selbstbestimmung auf die Arbeitszufriedenheit gefunden werden, auch wenn der Mittelwert der Gruppe „eigener Wunsch“ über dem der „Familien/Freundegruppe“ lag.

### **6.3. Zweite Fragestellung:**

#### **Die wichtigsten Bereiche für die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB**

Die zweite Forschungsfrage bezog sich speziell auf die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung. Um zu untersuchen, welche Bereiche für die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB die größte Bedeutung haben, wurde eine multiple Regressionsanalyse durchgeführt. Die Hypothesen lauteten, dass die sozialen Beziehungen und das Einkommen den größten Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB haben. Tabelle 5 stellt die Ergebnisse deskriptivstatistisch dar.

Tabelle 5

*Deskriptive Darstellung der JIGS und der fünf Skalen des JDI*

	<b>Gesamt</b>		<b>weiblich</b>		<b>männlich</b>	
<b>Skala JDI</b>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
MitarbeiterInnen	45.66	9.80	43.17	10.36	47.53	9.52
Arbeit selbst	42.57	7.86	41.17	6.56	44.87	6.65
Bezahlung	22.13	6.15	21.75	5.79	23.40	5.0
Beförderung	12.57	7.66	12.33	6.67	13.20	8.65
Vorgesetzte(r)	46.40	5.85	45.50	6.33	47.53	5.60
<b>JIGS</b>	47.80	5.70	46.33	6.53	49.13	4.94

Der/die Vorgesetzte(r) hat mit 46.40 den höchsten Wert, gefolgt von MitarbeiterInnen (45.66) und der Arbeit selbst (42.57). Hinsichtlich des Geschlechts konnten keine wesentlichen Unterschiede ausgemacht werden.

In der Regressionsanalyse fungierte als abhängige Variable die JIGS Skala und als unabhängige Variablen die Subskalen des JDI. Es sollte also mit Hilfe der einzelnen Facetten der Arbeit auf die Gesamtarbeitszufriedenheit geschlossen werden. Die Prädiktoren MitarbeiterInnen, Arbeit selbst, Bezahlung, Beförderung und Vorgesetzte(r) wurden nach der forced entry Methode alle gleichzeitig in das Modell aufgenommen. Wie aus Tabelle 6 ersichtlich, erwiesen sich die beiden Prädiktoren MitarbeiterInnen und die Arbeit selbst als signifikante Einflüsse auf die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB.

Tabelle 6

*Ergebnisse der Multiplen Regressionsanalyse*

	<b>B</b>	<b>SE B</b>	<b>β</b>
Konstante	14.29	4.49	
MitarbeiterInnen	0.27	0.10	.32*
Arbeit selbst	0.42	0.10	.45*
Bezahlung	0.01	0.10	.01
Beförderung	-0.03	0.09	-.04
Vorgesetzte(r)	0.08	0.12	.02

Anmerkung:  $R^2 = .51$  \*  $p < .05$

Auch Ergebnisse des Fragebogens zur Selbstevaluation weisen in eine ähnliche Richtung wie die Ergebnisse der Regression. Dieser stellte unter anderem die Frage, welche Bereiche des JDI als besonders wichtig und welche als nicht so wichtig für die eigene Arbeitszufriedenheit eingeschätzt werden. Dabei zeigten sich die in den folgenden Tabellen 7a und 7b dargestellten Ergebnisse:

Tabelle 7a

*Nennung der wichtigsten Themen für Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB*

<b>Themen</b>	<b>Häufigkeit</b>
MitarbeiterInnen	21
Arbeit selbst	14
Bezahlung	14
Beförderung	7
Chef/in	15

Tabelle 7b

*Nennung der nicht so wichtigen Themen für Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB*

<b>Themen</b>	<b>Häufigkeit</b>
MitarbeiterInnen	0
Arbeit selbst	0
Bezahlung	4
Beförderung	15
Chef/in	2

Wie aus der Tabelle 7a abzulesen, erwiesen sich MitarbeiterInnen und Chef/in als besonders wichtig, sowie die Arbeit selbst und auch Bezahlung gleichermaßen von Bedeutung, und wie aus Tabelle 7b ersichtlich, Beförderung als am wenigsten wichtig.

Und auch die Antworten auf die Frage wie die Plänen für die Zukunft aussähen, untermauern die Ergebnisse der multiplen Regression. So lassen sich die Antworten der TeilnehmerInnen mit IB auf jene Frage (siehe Tabelle 8), in die Kategorien die Arbeit selbst und ArbeitskollegInnen einteilen (Tabelle 9). Nach den Plänen für die Zukunft wurde gefragt, da angenommen wurde, dass die Antworten als indirektes Maß zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit dienen.

Tabelle 8

Antworten auf die Frage „Pläne für die Zukunft“ unterteilt in die Punkte „Warum in der Firma bleiben“ und „Warum nicht in der Firma bleiben“

Warum in der Firma verbleiben?	Warum nicht in der Firma bleiben?
ja wegen meine Arbeitskollegin	-
weil mir die Arbeit so gefällt	-
weil es mir Spaß macht	-
sparen, ich lerne was dazu	niavität, weiß nicht genau
interessanter Beruf	-
weil es für mich passt	-
weil Arbeit Spass macht	-
gefällt mir	-
-	wegen Wagerl
zufrieden bin	-
-	hi und do so anstrengend
geällt mir, gute Freunde	-
besser Arbeit	-
ich mach immer meine arbeit	wie es weiter geht mit mir
-	weis auch nicht
weils mir gefällt	-
weils ma daugt	-
gefählt mir	-
möchte in Alten und Krankenbereich arbeiten	-
-	um andere Berufe kennenlernen
wegen Familie, kann sich leicht freinehmen	bessere Chancen, müsste aber in der Nähe sein
-	Arbeitskollegen
weil es mir gefällt	-
passt alles	-
Traumjob	-
weil all Gut Zu Samen Arbeiten	-
weil ich mit allem zufrieden bin so wie es ist	-
weil mir die Arbeit gefällt und meine Kollegen mich schätz	-
weil mir die Arbeit gefällt, meine Arbeitskollegen sind net	-

Anmerkung: Die Antworten wurden wortgetreu vom Fragebogen übernommen

Die Antworten auf die erste Frage „Warum in dieser Firma bleiben“ lassen sich, wie bereits erwähnt, großteils in die Kategorien „Die Arbeit selbst“ und „ArbeitskollegInnen“ einteilen. Als dritte und gewissermaßen Restkategorie dient die Kategorie „andere“.

Tabelle 9

*Kategorienbildung aus den Antworten auf die Frage „Pläne für die Zukunft“*

Die Arbeit selbst		ArbeitskollegInnen	andere
Weil mir die Arbeit gefällt und meine Kollegen mich schätz			ich mach immer meine arbeit
weil mir die Arbeit gefällt, meine Arbeitskollegen sind net			wegen Familie, kann mir leicht freinehmen
geällt mir, gute Freunde			weil ich mit allem zufrieden bin so wie es ist
weil mir die Arbeit so gefäll		ja wegen meine Arbeitskolegin	weil es für mich passt
weil es mir Spaß macht		weil all Gut Zu Samen Arbeiten	sparen, ich lerne was dazu
besser Arbeit			
Traumjob			
passt alles			
weil Arbeit Spass macht			
gefällt mir			
interessanter Beruf			
weils mir gefällt			
weils ma daugt			
gefählt mir			
möchte in Alten und Krankenbereich arbeiten			
zufrieden bin			
weil es mir gefällt			

Drei Antworten lassen sich sowohl der Kategorie „die Arbeit selbst“ sowie den „ArbeitskollegInnen“ zuordnen. Bleiben noch zwei Aussagen, die sich speziell auf die ArbeitskollegInnen beziehen und zwölf in denen es um die Arbeit selbst geht. Es zeigen sich also die gleichen Ergebnisse wie mittels Regressionsanalyse. Sowohl Ergebnisse der quantitativen Datenauswertung des JDI, sowie auch die qualitativen Antworten der StudienteilnehmerInnen legen somit nahe, dass für die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB die Arbeit selbst und die sozialen Beziehungen zu den MitarbeiterInnen am wichtigsten sind.



**6.4. Dritte Fragestellung:****Die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB und Menschen ohne IB**

Die dritte Fragestellung schließlich bezog sich darauf, ob sich in jener Stichprobe, die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB von der ihrer Kollegen und Kolleginnen ohne IB unterscheidet. Für die deskriptiven Daten siehe Tabelle 10.

Zur Überprüfung jener Hypothesen wurde zunächst ein t-Test bei unabhängigen Stichproben mit der JIGS Skala als abhängiger Variable durchgeführt, wobei sich kein signifikanter Gruppenunterschied ergab  $t(74) = 1.28$   $p > .05$ . Auch mit dem JDI wurde ein t-Test bei unabhängigen Stichproben berechnet, dessen Ergebnisse auf einen etwaigen Gruppenunterschied hindeuten: so weist die Gruppe mit IB eine höhere Arbeitszufriedenheit mit  $t(70) = 2.05$   $p < .05$  und einer kleinen Effektstärke von  $d = 0,24$  auf.

Hinsichtlich der Arbeit im Allgemeinen zeigten sich keine Unterschiede zwischen den Gruppen, zieht man jedoch den JDI mit den Subskalen heran, ergibt sich eine höhere Arbeitszufriedenheit bei Menschen mit IB.

Tabelle 10

*Deskriptivstatistische Darstellung der Werte der JIGS und des JDI beider Gruppen*

<b>Werte</b>	<b>Gruppe mit IB</b>	<b>Gruppe ohne IB</b>
JIGS		
<i>M</i>	47.80	45.54
<i>SD</i>	5.70	8.51
Median	49.50	45
Range	36 - 57	3 - 57
Gesamtsumme JDI		
<i>M</i>	170.93	156.44
<i>SD</i>	26.31	30.56
Median	176	156
Range	97 - 210	51 – 208
Skala MitarbeiterInnen		
<i>M</i>	45.66	44.82
<i>SD</i>	9.80	8.60
Skala die Arbeit selbst		
<i>M</i>	42.57	39.22
<i>SD</i>	7.86	9.05

Werte	Gruppe mit IB	Gruppe ohne IB
Skala Bezahlung		
<i>M</i>	22.13	17.58
<i>SD</i>	6.15	7.92
Skala Beförderung		
<i>M</i>	12.57	10.02
<i>SD</i>	7.66	9.16
Skala Vorgesetzte(r)		
<i>M</i>	46.40	44.80
<i>SD</i>	5.85	8.51

### 6.5. Evaluierung des Job Descriptive Index

Das vorangige Ziel jener Arbeit war die Erforschung der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB. Da bis dato keine Erhebung mit dem JDI bei Menschen mit IB durchgeführt wurde, ergab sich jedoch während des Prozesses zusätzlich die Notwendigkeit zur Evaluierung der Fragebögen. Wie schon im Methodenteil angeführt, liegen die Werte zu den Reliabilitäten der Fragebögen bis auf jenen der JIGS bei Menschen mit IB alle im akzeptablen Bereich zwischen .07 und .09.

Sowohl Selbsteinschätzung der StudienteilnehmerInnen als auch Fremdeinschätzung der Durchführenden kommen darin überein, dass das Verständnis bei einem Großteil der TeilnehmerInnen sehr gut bis gut war (siehe Abbildung 4).

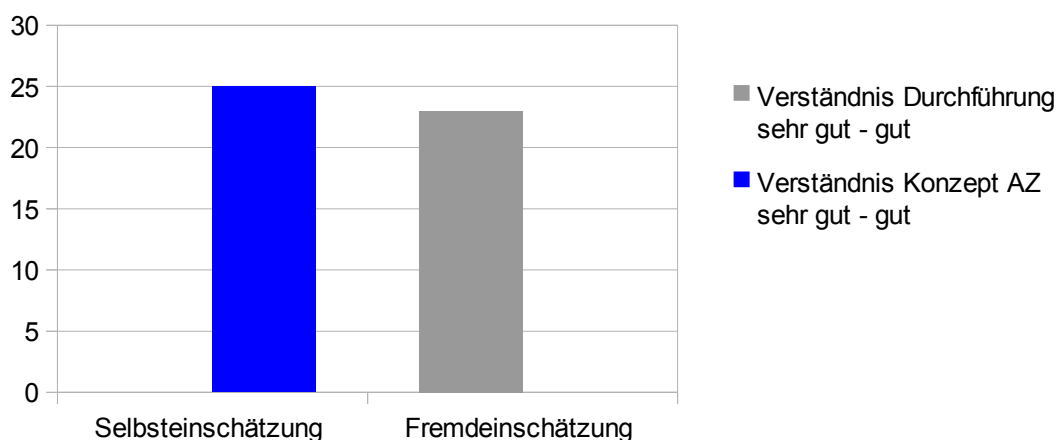


Abbildung 4. Verständnis der Gruppe mit IB

Als Beleg dafür, dass das Konzept Arbeitszufriedenheit gut verständlich war, dienen zusätzlich die Antworten auf die offene Frage, worum es sich nach Meinung der UntersuchungsteilnehmerInnen bei Arbeitszufriedenheit handelt, welche im Anschluss an die Selbsteinschätzung folgte. Von den 30 befragten Personen aus Gruppe 1 beantworteten 23 Personen die Frage (Tabelle 11).

Tabelle 11

*Antworten auf die Frage „Was ist Arbeitszufriedenheit?“*

---

**Antworten**

---

1. Arbeiten darf
  2. Dass ich etwas gut kann
  3. Freundliche Mitarbeiter
  4. Arbeitsumfeld und Aufgaben passen
  5. Dass es mir Spaß macht
  6. Dass man weiß, wie man zufrieden ist bei der Arbeit
  7. Ob ich zufrieden bin, ob alles passt, dass ich keine Schwierigkeiten habe, weil bei Schwierigkeiten Unzufriedenheit
  8. Dass alles passt, dass man mit einem Grinsen in die Arbeit kommt
  9. Gute Kollegen, mit Chef zufrieden
  10. Gute Bezahlung, nette Arbeitskollegen
  11. Dass man mit mir zufrieden ist
  12. Ob ich zufrieden mit der Arbeit bin
  13. Zusammenarbeit, wenn alle hilfsbereit sind
  14. Dass alles bei der Arbeit passt
  15. Das Gefühl Arbeit mit Mitarbeiter und Chef zu meistern in schwierigen Zeiten
  16. Gute Zusammenarbeit mit Mitarbeiter
  17. Zufriedenheit, Wohlfühlen der Arbeiter, Spaß mit der Arbeit
  18. Wenn ich aufstehe und mich schon auf die Arbeit freue und wenn ich mit der Arbeit fertig bin und sagen kann, dass es ein guter Tag war
  19. Dass alle mich so akzeptieren wie ich bin
  20. Dass man mit den ganzen Kollegen und dem Chef gut auskommt, eine gute Arbeit, nicht eine Arbeit, die mehr oder weniger keiner braucht
  21. Wenn ich in der Früh aufstehe und mich auf die Arbeit freue
  22. Ob man zufrieden ist mit seiner Arbeit. Und ob halt alles so passt wie es ist
  23. Die Arbeit passt
- 

Anmerkung: Die Antworten wurden wortgetreu vom Fragebogen übernommen

Auch bei diesen Antworten wurde eine Kategorienbildung vorgenommen und wieder ergaben sich ähnliche Kategorien wie die der Kategorienbildungen unter Fragestellung zwei, „die Arbeit selbst“ „ArbeitskollegInnen“ und „Chef/in“ (Tabelle 12).

Tabelle 12

*Kategorienbildung aus den Antworten auf die Frage „Was ist Arbeitszufriedenheit?“*

Die Arbeit selbst	ArbeitskollegInnen	Chef/in	andere
Dass man mit den ganzen Kollegen und dem Chef gut auskommt, eine gute Arbeit, nicht eine Arbeit, die mehr oder weniger keiner braucht			Dass man mit mir zufrieden ist
	Arbeitsumfeld und Aufgaben passen		Dass man weiß, wie man zufrieden ist bei der Arbeit
Arbeiten darf	Gute Kollegen, mit Chef zufrieden		Dass es mir Spaß macht
Ob man zufrieden ist mit seiner Arbeit. Und ob halt alles so passt wie es ist	Das Gefühl Arbeit mit Mitarbeiter und Chef zu meistern in schwierigen Zeiten		Ob ich zufrieden bin, ob alles passt, dass ich keine Schwierigkeiten habe, weil bei Schwierigkeiten Unzufriedenheit
Dass alles passt, dass man mit einem Grinsen in die Arbeit kommt	Zusammenarbeit, wenn alle hilfsbereit sind		Dass ich etwas gut kann
Wenn ich aufsteh und mich schon auf die Arbeit freue und wenn ich mit der Arbeit fertig bin und sagen kann, dass es ein guter Tag war	Gute Zusammenarbeit mit Mitarbeiter		
Wenn ich in der Früh aufstehe und mich auf die Arbeit freue	Freundliche Mitarbeiter		
Die Arbeit passt	Gute Bezahlung, nette Arbeitskollegen		
Zufriedenheit, Wohlfühlen der Arbeiter, Spaß mit der Arbeit			

Wie schon bei den Ergebnissen von Fragestellung zwei erwähnt, stellte der Fragebogen zur Selbstevaluation die Frage, welche Themen, die im Fragebogen vorkommen als besonders wichtig und welche als nicht so wichtig eingeschätzt werden. Wobei besonders häufig die MitarbeiterInnen und Chef/in genannt wurden, sowie die Arbeit selbst und auch Bezahlung. Diese Ergebnisse decken sich mit jenen aus der

quantitativen Analyse, wo sich die Wichtigkeit der Arbeit selbst und die der MitarbeiterInnen herausstellte, was für die Validität des JDI sprechen dürfte.

Auf die dritte Frage, welche Themen, die nicht vorkamen, noch wichtig für die Arbeitszufriedenheit seien, wurden weniger Antworten gegeben als auf die beiden vorangehenden Fragen. Die meisten TeilnehmerInnen gaben hier an, dass ihnen nichts einfallen oder nichts mehr wichtig sei. Die Antworten der fünf Personen, die jene Frage beantworteten, bezogen sich auf die Arbeitszeiten, dass man sich auf den/die Chef(in) verlassen kann, und drei gaben an, dass es wichtig sei, oft arbeiten zu können und die jeweilige Arbeitsstelle behalten zu dürfen.

Die Ergebnisse lassen weiters vermuten, dass der JDI alle, für Menschen mit IB relevanten Aspekte der Arbeitszufriedenheit misst – so gaben 24 von 30 Personen im Selbstevaluationsfragebogen an, dass die fünf Skalen des JDI für ihre Arbeitszufriedenheit wichtig seien.

#### **6.5.1. Spezielle Problembereiche des JDI**

Wie aus Tabelle 7b ersichtlich, wurde die Skala „Beförderung“ von der Hälfte der TeilnehmerInnen als wenig wichtig für die Arbeitszufriedenheit bezeichnet. Es wurde schon bei der Durchführung ersichtlich, dass speziell diese Skala Probleme bereitete. Dies lässt sich mit Beobachtungen aus der Fremdeinschätzung belegen, da sich insbesondere bei der Bearbeitung dieser Skala Verständnisprobleme zeigten, was dadurch ersichtlich wurde, dass viele Testpersonen jene Skala nicht beantworten wollten, oder aber länger als für die übrigen vier oder die JIGS brauchten. Auch konnte bisweilen ein eher willkürliches Antwortverhalten beobachtet werden. Für eine genaue Auflistung der Probleme mit jener Skala siehe Tabelle 13:

Tabelle 13

*Übersicht Probleme der Skala „Beförderungsmöglichkeiten“*

<b>Bezeichnung</b>	<b>Anzahl Probleme</b>
Probleme mit der Gesamtskala	16
Probleme mit einzelnen Items	4
Keine Probleme	9
Beförderung keine Option	1

Andere Schwierigkeiten verteilten sich in etwa gleichmäßig auf die übrigen vier Skalen und die JIGS. Für eine Übersicht siehe Tabelle 14

Tabelle 14

*Übersicht Probleme einzelner Items*

Item	Anzahl Probleme
monoton	10
Routine	8
anregend	7
taktvoll	6
einflussreich	4
bereichernd	4
einförmig	4
lohnenswert	4
außergewöhnlich	3
intelligent	3
mangelhaft	2

Dabei ist jedoch zu beachten, dass mit etwa einem Viertel der TeilnehmerInnen der gesamte Fragebogen gemeinsam durchgearbeitet wurde, welche in diese Bewertung nicht einfließen.

### 6.6. Zusammenfassung der Ergebnisse

In dieser Arbeit und jener Stichprobe konnten die Hypothesen bezüglich der soziodemographischen Variablen nicht bestätigt werden. So zeigte sich kein Unterschied in der Arbeitszufriedenheit zwischen den Geschlechtern, dem Alter oder der Dauer des Arbeitsverhältnisses und weder die Branche, noch, ob man sich selbst für jenen Beruf entschieden hatte, übten einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit aus.

Die zweite Fragestellung behandelte die Frage, welche Aspekte der Arbeit für Menschen mit IB besonders wichtig sind. Dabei stellte sich heraus, dass die sozialen Beziehungen, vor allem zu den MitarbeiterInnen, aber auch dem/r Vorgesetzten und die Arbeit an sich als sehr wichtig eingeschätzt werden. Dies kam sowohl in der quantitativen Auswertung des JDI, als auch in den Antworten der TeilnehmerInnen im Fragebogen zur Selbsteinschätzung zum Ausdruck.

Bezüglich des Vergleichs der beiden Gruppen mit und ohne IB kann die H1, dass Menschen mit IB zufriedener sind als ihre ArbeitskollegInnen mit einem kleinen Effekt von  $d = 0,2$  angenommen werden. Hingegen zeigten sich keine Unterschiede in den Gruppen hinsichtlich der Aspekte, welche für die Arbeitszufriedenheit von Bedeutung sind.

## 7. Diskussion

Das Ziel der vorliegenden Arbeit war die Erfassung der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB am primären Arbeitsmarkt. Dazu wurde zum einen mit JDI/JIGS erstmals ein Fragebogen der AOW Psychologie vorgegeben und zusätzlich zwei Fragebögen zur Selbst- und Fremdevaluation konzipiert. Zunächst interessierte, wie sich die soziodemographischen Variablen in jener Stichprobe verhalten und welche Aspekte der Arbeit für Menschen mit IB am meisten zur Arbeitszufriedenheit beitragen. Außerdem stellte sich die Frage, ob sich die Gruppen Menschen mit IB und Menschen ohne IB hinsichtlich ihrer Arbeitszufriedenheit voneinander unterscheiden.

Die Hypothesen bezüglich der soziodemographischen Variablen ließen sich in jener Untersuchung nicht verifizieren. Wohingegen sich ein starker Einfluss der ArbeitskollegInnen und der Arbeit selbst auf die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB herauskristallisierte und auch, dass Menschen mit IB zufriedener als ihre ArbeitskollegInnen ohne IB sind. Des Weiteren erwies sich die Vorgabe eines quantitativen Messinstrumentes als gut geeignet zur Erhebung von Konstrukten bei Menschen mit IB bzw. waren diese gut in der Lage den Fragebogen zu bearbeiten.

Die erste Hypothese hinsichtlich eines Geschlechtsunterschiedes in der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB konnte nicht bestätigt werden. Da keine Literatur zu der Arbeitszufriedenheit von Frauen und Männern mit IB gefunden werden konnte, wurde auf Erkenntnisse aus der Normpopulation zurückgegriffen. Dabei fanden Studien meist bei Frauen höhere Zufriedenheitswerte als bei Männern (Clark, 1997; Nguyen et al., 2003; Gazioglu & Tansel, 2006). Die Autoren jener Untersuchungen gestehen aber auch ein, dass dies nicht unbedingt bedeuten muss, dass Frauen eine höhere Arbeitszufriedenheit als Männer haben, sondern Frauen eher aufgrund einer niedrigeren Erwartungshaltung zufriedener sind. Zwar fand sich in dieser Arbeit kein Hinweis auf einen signifikanten Geschlechtsunterschied, dennoch war der

Gruppenmittelwert der Männer höher als jener der Frauen. Dies könnte eventuell darauf zurückzuführen sein, dass Frauen mit IB in vielen Bereichen stärker benachteiligt sind als ihre männlichen Konterparts. So auch ganz besonders im Berufsleben und als Folge daraus auch in finanzieller Hinsicht.

Das Alter und die Dauer des Arbeitsverhältnisses hatten in dieser Stichprobe ebenfalls keinen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit. Die dazugehörigen Hypothesen begründeten sich ebenso wie jene bezüglich des Geschlechts aus Literatur der Normpopulation, da in diesem Zusammenhang ebenso keine Studien über Menschen mit IB ausgemacht werden konnten. Viele Untersuchungen zu Arbeitszufriedenheit und Alter stimmen darin überein, dass ältere ArbeitnehmerInnen zufriedener sind als Jüngere. Häufig wird ein U-förmiger Zusammenhang zwischen Alter und Arbeitszufriedenheit vermutet (Clark et al., 1996; Gazioglu & Tansel, 2006). Brief (1998) nennt als mögliche Erklärung, dass ältere Menschen bezüglich der Arbeit realistischere Erwartungen haben, da diese über die Jahre hinweg sinken würden. In dieser Studie konnten jene Ergebnisse nicht nachgewiesen werden. Eine mögliche Erklärung wäre, dass die Stichprobe zu wenige „ältere TeilnehmerInnen“ enthielt. So waren von den 30 Personen der Experimentalgruppe, 26 (86,7%) ArbeitnehmerInnen unter 35 Jahre alt und lediglich drei Personen 40 Jahre oder älter. Aufgrund jener Verteilung lässt sich in dieser Stichprobe keine fundierte Aussage über das Alter und die Arbeitszufriedenheit tätigen.

Ausgehend von der Annahme, dass das Alter einen Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit hat, wurde weiter vermutet, dass, je länger man in dem jeweiligen Betrieb arbeitet, desto höher die Zufriedenheit. Unglücklicherweise spiegeln die Daten zur Dauer der Beschäftigung ein ähnliches Bild wie jene zum Alter. So arbeitet die Mehrzahl der Personen (70%) zwischen 6 und 60 Monaten (5 Jahre) im jeweiligen Betrieb. Womit die Spannweite hier ebenso wie beim Alter zu gering für eine Bestätigung der Hypothese ist. Ruft man sich hier noch einmal Brief (1998) ins Gedächtnis, nämlich, dass ältere ArbeitnehmerInnen zufriedener sind, weil Erwartungen über die Jahre hinweg sinken, könnte man auch den Schluss ziehen, dass Menschen mit IB größtenteils noch nicht lange genug am ersten Arbeitsmarkt tätig sind, um ihre Erwartungen bezüglich der Arbeit gesenkt zu haben, was sich dann möglicherweise in einer höheren Arbeitszufriedenheit mit steigender Dauer des Arbeitsverhältnisses niederschlagen würde.



Ebenfalls untersucht werden sollte, ob es Branchenunterschiede in der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB gibt und ob man zufriedener ist, wenn man sich selbst für jenen Beruf entschieden hatte. Die Hypothese bezüglich etwaiger Branchenunterschiede begründet sich unter anderem darauf, dass man Berufe in verschiedene Kategorien einteilen kann (Rothman, 1998) und auf der Meinung, dass Angehörige „höherer“ Berufsschichten, womit möglicherweise die sogenannten white-collar worker gemeint sind, eine höhere Arbeitszufriedenheit aufweisen (Weinert, 2004). In gewissem Sinne stellen blue-collar worker eine Gegenposition zu den white-collar workern dar. Es konnte nachgewiesen werden, dass für beiden Gruppen unterschiedliche Aspekte der Arbeit von Bedeutung sind. So sind für blue-collar worker eher extrinsische Faktoren wichtig, während white-collar worker eher über intrinsische Faktoren nachdenken (Hu, Kaplen, & Delat, 2010). Die Berufe der UntersuchungsteilnehmerInnen ließen sich vier Branchen zuordnen: Gastronomie, Handwerk, Handel und Dienstleistung. Es konnten jedoch keine Unterschiede hinsichtlich der Arbeitszufriedenheit gefunden werden. Diese Möglichkeit wurde bereits im Vorfeld antizipiert, da Personen mit IB, unabhängig davon, in welchem Beruf sie angestellt sind, derzeit eher in Hilfsarbeiterpositionen tätig sind und deshalb in jener Stichprobe keine Unterscheidung in blue- und white-collar worker vorgenommen werden konnte.

Ferner ergaben sich keine Unterschiede hinsichtlich einer selbst- oder fremdbestimmten Berufswahl. Luecking (2011) geht davon aus, dass persönliche Erwartungen von Menschen mit IB stark von Familienangehörigen geformt sind. Dem Gedanken der Selbstbestimmung nach müssten Menschen mit IB zufriedener sein, wenn sie selbst einen Beruf wählen können. Von den 30 StudienteilnehmerInnen mit IB gaben 19 Personen an, sich selbst für den jeweiligen Beruf entschieden zu haben, während neun eher durch Familienangehörige, Freunde oder Betreuer zu jener Stelle gelangten. Es konnten jedoch keine signifikanten Unterschiede in der Zufriedenheit gefunden werden. Möglicherweise könnte dies daran liegen, dass zwar viele angaben, sich den Beruf selbst ausgesucht zu haben, ohne dass dies jedoch tatsächlich der Fall war, sondern eher im Sinne der sozialen Erwünschtheit antworteten. Nichtsdestotrotz lag der Gruppenmittelwert der selbstbestimmten Gruppe höher als jener der Fremdbestimmten.

Die zweite Fragestellung behandelte die Frage, welche Aspekte der Arbeit für Menschen mit IB besonders wichtig sind. Es wurde angenommen, dass die sozialen Beziehungen

und das Einkommen den größten Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB haben. Einige Studien zur Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB bekräftigen die Bedeutung von sozialen Beziehungen (Akkerman et al., 2014; Ferrari et al., 2008), dem Einkommen (Ferrari et al., 2008) oder beidem (Lysaght et al., 2009). Die sozialen Beziehungen erwiesen sich in einer Vielzahl an Studien als sehr wichtig für die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB (Schalock, 2004; Doose, 2007), da diese mit vielen positiven Outcomes, wie etwa weniger Stress in Verbindung gebracht werden (Chadsey & Beyer, 2001) und Beziehungen am Arbeitsplatz besonders für Menschen mit IB eine Möglichkeit darstellen, außerhalb der Familie, Freundschaften und Bekanntschaften zu schließen.

In dieser Studie hatten die sozialen Beziehungen, vor allem zu den ArbeitskollegInnen, aber auch dem/der Vorgesetzten und die Arbeit an sich den größten Einfluss auf die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB. Diese Bereiche zeigten sich sowohl in der Auswertung des JDI, sowie auch in den Antworten der TeilnehmerInnen im Fragebogen zur Selbstevaluation, wo die MitarbeiterInnen, vor Chef/in, der Arbeit selbst und Bezahlung rangierten. Und auch die Antworten auf die Frage nach den Plänen für die Zukunft und auf die offene Frage, worum es sich bei Arbeitszufriedenheit handelt, lassen sich größtenteils in jene drei Kategorien aufteilen.

Wie vermutet, erwiesen sich also die sozialen Beziehungen zu ArbeitskollegInnen als besonders wichtig für die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB. Im Vorhinein wurde jedoch nicht in Betracht gezogen, dass die Vorgesetzten eine derart wichtige Rolle spielen, zum einen da zu diesem Thema keine Literatur ausgemacht werden konnte und zum anderen deswegen, weil angenommen wurde, dass diese sich mehr in den extrinsischen Faktoren von Herzberg widerspiegeln und demzufolge von geringerer Bedeutung wären als intrinsische Variablen. Die hier gewonnene Erkenntnis ist jedoch mit dem Gedanken in Einklang zu bringen, dass der/die Vorgesetzte(r) in gewissem Sinne auch zu den sozialen Kontakten am Arbeitsplatz zu zählen ist. Beispielsweise, wenn man die Themen von Akkerman et al. (2014), welche Menschen mit IB selbst als bedeutsam angaben, wie die Arbeit an sich, Arbeitsbedingungen, Anforderungen, soziale Beziehungen, Unterstützung, Autonomie, die Möglichkeit Kompetenzen zu nutzen, sowie die Möglichkeit zu Wachstum, näher betrachtet, stellt man fest, dass der oder die Vorgesetzte all jene Variablen in gewissem Maße beeinflussen kann, und zwar insofern, dass er oder sie etwa auf die Arbeit an sich oder auch die Arbeitsbedingungen stark Einfluss nehmen kann. Während der Durchführung entstand teilweise der Eindruck,

dass sich die StudienteilnehmerInnen der Macht des(r) Vorgesetzten nur allzu bewusst waren, da jene(r) darüber entscheiden kann, ob sie weiterhin arbeiten dürfen, was erwiesenermaßen sehr wichtig für Menschen mit IB ist. Und möglicherweise wird er/sie gerade aus diesem Grund als so wichtig angesehen. Geht man jedoch davon aus, dass der Respekt vor den Vorgesetzten tatsächlich derart groß ist, muss bei der Beantwortung dieser Skala des JDI die soziale Erwünschtheit in besonderem Maße berücksichtigt werden.

Auch aus der Untersuchung von Hu, Kaplen, und Delat (2010) über die Konzepte von blue- und white-collar worker über Arbeit lässt sich möglicherweise der Schluss ziehen, dass der/die Vorgesetzte unabhängig davon, welchen Beruf man ausübt als Person mit großem Einfluss und als sehr wichtig wahrgenommen wird: so hatten die Gruppen unterschiedliche Sichtweisen hinsichtlich MitarbeiterInnen, Bezahlung und der Arbeit selbst, jedoch nicht, was den/die Vorgesetzte(n) betrifft.

In der häufig wiederkehrenden Angabe, wie wichtig die Arbeit selbst ist, zeigt sich mit großer Wahrscheinlichkeit der Wunsch von Menschen mit IB nach Arbeit und diese behalten zu können. Wie etwa bei Busse (2009), in deren Studie sich die Auswirkungen von Arbeit auf die wahrgenommene Lebensqualität hauptsächlich über das Empfinden von Glück über das Innehaben einer Arbeitsstelle ausdrückten.

Die Bezahlung erwies sich in dieser Stichprobe weniger wichtig als angenommen, da diese nur in Tabelle 14a als ebenso wichtig wie die Arbeit selbst bezeichnet wurde. In dieser Hinsicht stimmen die Ergebnisse mit denen der Untersuchung von Akkerman et al. (2014) überein, in der sich ebenfalls keinerlei Hinweis auf einen finanziellen Aspekt fand. Andererseits wurde bei Lysaght et al. (2009) die Bezahlung als einer der Hauptgründe zu arbeiten genannt. Gerade Bezahlung ist jedoch ein äußerst kontroverses Thema, da diese für verschiedene Personen und auch Berufe unterschiedliche Relevanz hat. Eine Metaanalyse von Judge et al. (2010) konnte darlegen, dass Geld zwar ein starker Motivator ist, aber eigentlich wenig zur Zufriedenheit beiträgt, was sich gleichsam in dieser Untersuchung zeigte, da Geld zwar von den TeilnehmerInnen im Selbsteinschätzungsfragebogen selbst genannt wurde, sich andererseits aber ansonsten in keinen Ergebnissen niederschlug. Hier lässt sich eine Parallele zu der Zweifaktorentheorie von Herzberg ziehen, wonach, wenn der Hygienefaktor Bezahlung vorhanden ist, es zu keiner Unzufriedenheit kommt, was allerdings noch nicht unbedingt bedeuten muss, dass eine Person zufrieden ist.

In der dritten Fragestellung ging es um einen Vergleich der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB und der ihrer KollegInnen ohne IB. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass die Gruppe mit IB eine höhere Arbeitszufriedenheit als ihre KollegInnen aufweist. Dies ist möglicherweise darauf zurückzuführen, dass Menschen mit IB noch nicht so lange die Option haben, am primären Arbeitsmarkt zu arbeiten und es aus diesem Grund für sie auch noch nicht selbstverständlich ist. Melchiori und Church (1997) fanden ebenfalls eine höhere Arbeitszufriedenheit bei Menschen mit IB verglichen mit der ihrer KollegInnen und sind ebenso der Ansicht, dass dies dadurch zu erklären ist, dass Personen mit Einschränkungen oft nur den Vergleich mit Werkstätten oder anderen Programmen hätten, weshalb die Situation am allgemeinen Arbeitsmarkt positiver bewertet wird.

Auch wenn Menschen mit IB in dieser Stichprobe eine höhere Arbeitszufriedenheit angaben, unterscheiden sich die beiden Gruppen dennoch nicht darin, welche Variablen als bedeutsam eingestuft werden, da sich hinsichtlich der fünf Bereiche des JDI keine Unterschiede zwischen Menschen mit und ohne IB zeigten. In beiden Gruppen ergaben sich für die JIGS Skala die höchsten Werte, gefolgt von den Skalen MitarbeiterInnen, Vorgesetzte und die Arbeit selbst, woraus der Schluss gezogen werden kann, dass für Menschen mit und ohne IB die gleichen Aspekte zur Arbeitszufriedenheit beitragen, wenn auch Menschen mit IB mit jenen Aspekten etwas zufriedener sind. Auch Melchiori und Church (1997) fanden zwischen den Gruppen Personen in supported employment Programmen mit milder IB und MitarbeiterInnen ohne Einschränkungen mehr Ähnlichkeiten als Unterschiede; so zeigte sich, dass extrinsische Faktoren, wie aus älteren Studien bekannt, wichtig für Menschen mit IB sind, aber nicht wesentlich wichtiger als für ihre KollegInnen und, dass intrinsische Motive genauso eine Rolle spielen, wenn auch eine etwas geringere als für ihre KollegInnen.

In der vorliegenden Arbeit erwiesen sich sowohl extrinsische Faktoren, besonders die sozialen Beziehungen zu MitarbeiterInnen und Vorgesetzten, sowie auch intrinsische Motivatoren, wie die Arbeit an sich als sehr wichtig für die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB. Eine wichtige Schlussfolgerung der Zweifaktoren-Theorie kann somit auch auf Menschen mit IB umgelegt werden: Motivatoren sind genauso wichtig für die Arbeitszufriedenheit wie Hygienefaktoren. In dieser Arbeit war nicht der Fall, dass für Menschen mit IB hauptsächlich extrinsische Motive als Antrieb dienen, sondern es zeigte sich eher im Gegenteil, dass sie auch stark von intrinsischen Faktoren geleitet werden, da die Bedeutung der Arbeit an sich bei

beinahe allen TeilnehmerInnen und mit jeder Messmethode erkennbar wurde. So war dies ein signifikantes Ergebnis der Regressionsanalyse und trat zudem auch durch die Fragen im Selbsteinschätzungsfragebogen zu Tage. Es wäre demnach zu stark vereinfacht zu sagen, dass für Menschen mit IB nur extrinsische Faktoren wie Arbeitsbedingungen bedeutsam sind und für die Normpopulation nur intrinsische wie Selbstwirksamkeit und Selbstverantwortung (Lent & Brown, 2006).

### **7.1. Limitationen und Forschungsausblick**

Jene Arbeit wurde unter dem Gesichtspunkt durchgeführt, einen Beitrag zur Inklusion von Menschen mit IB zu leisten. Dennoch gehören an dieser Stelle nun noch einige Limitationen dieser Untersuchung erwähnt: So muss beachtet werden, dass es dadurch, dass die TeilnehmerInnen über MitarbeiterInnen der Arbeitsassistenten rekrutiert wurden, zu einer Vorselektion der StudienteilnehmerInnen kam. Wie in so vielen Untersuchungen muss auch hier die kleine Stichprobe von nur 30 ArbeitnehmerInnen mit IB bemängelt werden. Was sich in weiterer Folge auch bei der Auswertung niederschlug, wo einige Hypothesen wie z.B. das Alter oder die Dauer der Anstellung betreffend nicht bestätigt werden konnten, weil zu wenige Daten vorhanden waren. Die geringe Stichprobenanzahl ist jedoch dadurch zu erklären, dass die Gruppe Menschen mit IB am ersten Arbeitsmarkt derzeit noch stark unterrepräsentiert ist und aus diesem Grund nicht aus einem großen Pool an jungen und älteren ArbeitnehmerInnen geschöpft werden konnte. Unter diesem Punkt gehört außerdem subsumiert, dass gerade Maßnahmen zur Implementierung von Menschen mit IB auf dem ersten Arbeitsmarkt verstärkt bei jüngeren Menschen eingesetzt werden.

Auch die teilweise ungleiche Stichprobenverteilung gehört hier angesprochen - Überrepräsentation der Frauen in der Gesamtstichprobe, jedoch in der Gruppe mit IB der umgekehrte Fall, mit mehr männlichen Teilnehmern. Für zukünftige Studien ist es deshalb unabdingbar, mit größeren Stichproben zu arbeiten und den Fokus auf die Repräsentativität soziodemographischer Variablen zu legen.

Einige theoretische Einschränkungen dieser Untersuchung müssen gleichfalls berücksichtigt werden. So wurde die Zweifaktoren-Theorie von Herzberg, auf die sich ein Teil dieser Arbeit stützt, häufig aufgrund methodischer Mängel kritisiert. Auch wurde häufiger bemängelt, dass dabei eine etwas oberflächliche Sicht der Arbeitszufriedenheit eingenommen wird. Jenes Modell erschien jedoch passend, da der JDI zum ersten Mal zur Erhebung der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB verwendet wurde, und die

Zweifaktoren-Theorie wichtige externe Aspekte der Arbeit berücksichtigt, welche auch mit stabilen Dimensionen der Arbeitszufriedenheit, wie der Arbeit selbst, Supervision, Beförderungsmöglichkeiten, Mitarbeiter, Arbeitsbedingungen und Belohnung übereinstimmen (Weinert, 2004). Auch Spector (1997, S. 2) meint in seiner Definition von Arbeitszufriedenheit: „It (job satisfaction) is the extent to which people like (satisfaction) or dislike (dissatisfaction) their jobs.“

Bei der Erhebung von Arbeitszufriedenheit muss berücksichtigt werden, dass es bei der Zufriedenheitsmessung zu Problemen kommen kann, unter anderem wegen sozialer Erwünschtheit des Antwortverhaltens der TeilnehmerInnen, Einfluss von aktueller Stimmung, dem Wetter oder auch dem Antwortformat. Häufige Kritik der Arbeitszufriedenheitsforschung bezieht sich beispielsweise darauf, dass diese oft unrealistisch hohe Zufriedenheitswerte aufweist (Büssing, 1995; zitiert nach Boubal, 1999). Im Zusammenhang mit der Durchführung muss beachtet werden, dass die Untersuchung am Arbeitsplatz stattfand, weshalb die Ergebnisse unter dem Gesichtspunkt der sozialen Erwünschtheit betrachtet werden müssen. Da auch die momentane Stimmung beim Ausfüllen von Fragebögen einen Einfluss haben kann, könnten in der vorliegenden Studie, der Untersuchung vorausgegangene Ärgernisse in der Arbeit, wie auch positive Erlebnisse oder andere unvorhergesehenen Ereignisse einen moderierenden Effekt gehabt haben.

Hinsichtlich der verwendeten Messinstrumente muss kritisiert werden, dass sich die meisten Definitionen der Arbeitszufriedenheit auf eine emotionale Komponente beziehen, wohingegen die Erhebungsinstrumente mehr auf den kognitiven Aspekt ausgelegt sind. So erfasst der JDI zwar einige positive Affekte, aber meist Kognitionen (Brief, 1998). Auch das Antwortformat des JDI gehört erwähnt. So kann einem Item zugestimmt oder nicht zugestimmt werden und wenn man sich nicht entscheiden kann, besteht als dritte Möglichkeit, die Option ein Fragezeichen in die entsprechende Zeile zu setzen. In dieser Stichprobe wurden diese drei Möglichkeiten jedoch als zu wenig aussagekräftig beurteilt, da die Fragezeichenoption nicht eindeutig interpretiert werden kann. Es lässt sich keine endgültige Aussage darüber treffen, ob sich die Person nicht entscheiden konnte, die Frage nicht beantworten wollte oder dies nicht konnte, weil z.B. ein Wort oder eine Aussage nicht verstanden wurde. Aber gerade dies wären wertvolle Informationen für die Evaluierung des JDI. Zudem sind einige Items des JDI mehrdeutig interpretierbar, wie etwa die Items zur Arbeit selbst: „einfach“ und „herausfordernd“. Erhebt man jedoch mit doppeldeutigen Items, kann das nur eine geringe Gültigkeit

besitzen. Auch wäre es gerade für Menschen mit IB einfacher, wenn MitarbeiterInnen und Vorgesetzte(r) mit den gleichen Items beschrieben werden würden. Es erscheint hier unnötig kompliziert, wenn bei beiden Skalen, welche Personen beschreiben, ganz unterschiedliche Eigenschaften gefragt werden.

Es wurde zum ersten Mal ein Fragebogen verwendet, um mehr über die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB zu erfahren. Und es scheint, als wäre der JDI ein valides und großteils auch reliables Instrument zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit von Personen mit Einschränkungen. Dennoch sind einzelne Adaptationen nötig, um dieses Instrument voll einsetzen zu können; da das Konzept der Beförderungsmöglichkeiten für Menschen mit IB scheinbar derzeit noch schwer verständlich ist, sollten die Formulierungen angepasst oder zumindest vereinfacht werden. Eine Möglichkeit dafür wäre, diese Skala, genau wie die anderen vier Skalen hauptsächlich in Form von einzelnen Items zu gestalten anstatt mit längeren Phrasen. Und für die schwer verständlichen Items sollten, wenn möglich, einfachere Entsprechungen gefunden werden.

Alles in allem zeigen die Ergebnisse dieser Studie, dass Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung Fragebögen bearbeiten können, die meisten freuten sich an der Untersuchung teilzunehmen und nach ihrer Meinung gefragt zu werden. Weiters konnten auf diese Weise reliable und valide Erkenntnisse gewonnen werden. Ergebnisse lassen desweiteren den Schluss zu, dass es nicht zwingend notwendig ist, für Menschen mit IB eigene Fragebögen zu konzipieren, sondern auf Verfahren aus der Normpopulation zugegriffen werden kann. Die wichtigste Implikation für die Praxis ist jedoch, dass sich in beinahe allen Bereichen der Untersuchung zeigte, wie wichtig die Arbeit an sich für Menschen mit IB ist und es deshalb unbedingt notwendig ist, verstärkte Maßnahmen zur Förderung von Arbeitsmöglichkeiten von Menschen mit IB zu setzen.

## Literaturverzeichnis

## I. Gemeinsamer Teil

American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD). (2010). *Intellectual Disability: Definition, Classification, and Systems of Supports* (11 th Ed.). Washington: American Association on Intellectual and Developmental Disabilities.

American Psychiatric Association (APA). (2013). *Diagnostic and Statistical Manual of Mental disorders. DSM-V*. Abgerufen am 29. April 2014 von:  
<http://www.dsm5.org/Documents/Intellectual%20Disability%20Fact%20Sheet.pdf>

Arbeiterkammer Österreich (AK). (2015). *Begünstigt behinderte Menschen*. Abgerufen am 24. Februar 2015:  
[http://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/arbeitsundbehinderung/Beguenstigte\\_behinderte\\_Menschen.html](http://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/arbeitsundbehinderung/Beguenstigte_behinderte_Menschen.html)

Arbeitsmarktservice Österreich (AMS). (2015). *Berichte und Auswertungen*. Abgerufen am 21. März 2015 von: <http://iambweb.ams.or.at/ambweb/>

Austrian National Council of Persons with Disabilities (OEAR). (2013). *Alternative Report on the Implementation of the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities in Austria on the Occasion of the First State Report Review Before the UN Committee on the Rights of Persons with Disabilities*. Wien. Abgerufen am 23. November 2014 von [http://www.oear.or.at/ihr-recht/und-behindertenrechtskonvention/zivilgesellschaftsbericht/1-osterreichischer-zivilgesellschaftsbericht/Austria\\_CRPD\\_AlternativeReport\\_final\\_2608.doc](http://www.oear.or.at/ihr-recht/und-behindertenrechtskonvention/zivilgesellschaftsbericht/1-osterreichischer-zivilgesellschaftsbericht/Austria_CRPD_AlternativeReport_final_2608.doc)

Bieker, R. (Hrsg.) (2005). *Teilhabe am Arbeitsleben. Wege der beruflichen Integration von Menschen mit Behinderung*. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.

Biewer, G. (2009). *Grundlagen der Heilpädagogik und Inklusiven Pädagogik*. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt.

Brown, I., & Radford, J. P. (2007). Historical Overview of Intellectual and Developmental Disabilities. In I. Brown & M. Percy (Hrsg.), *A Comprehensive Guide to Intellectual and Developmental Disabilities* (S. 17-33). Baltimore: Brookes.

Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz (BMSG). (2003). *Bericht über die Lage der behinderten Menschen in Österreich*. Wien: BMSG.



- Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMSK). (2008). *Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Beeinträchtigung in Österreich 2008*. Wien: BMSK.
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMSK). (2010). *Sozialbericht 2009-2010. Ressortaktivitäten und sozialpolitische Analysen*. Wien: BMSK.
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMSK). (2013). *Nationaler Aktionsplan 2012-2020 der Österreichischen Bundesregierung zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention*. Wien: BMSK.
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMSK). (2014). *Sozialbericht 2013-2014. Ressortaktivitäten und sozialpolitische Analysen*. Wien: BMSK.
- Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMSK). (2015). *Richtlinie NEBA-Angebote*. Wien: BMSK.
- Dilling, H., Mombour, W., & Schmidt, M. H. (Hrsg.) (2010). *Internationale Klassifikation psychischer Störungen* (7., überarbeitete Aufl.). Bern: Hans Huber.
- Doose, S. (2007). *Unterstützte Beschäftigung. Berufliche Integration auf lange Sicht*. Marburg: Lebenshilfe Verlag.
- Fasching, H., & Koenig, O. (2010). *Arbeitsmarktpolitische Unterstützungsmaßnahmen in Österreich. Dokumentation der bundesweiten Trägerbefragung arbeitsmarktpolitischer Unterstützungsmaßnahmen. Datenband II der dreibändigen Reihe „Die Übergangs-, Unterstützungs- und Beschäftigungssituation von Menschen mit einer intellektuellen Beeinträchtigung in Österreich“*. Wien: Universität Wien.
- Fasching, H., & Wetzel, G. (2003). *Probleme und Chancen Jugendlicher mit sonderpädagogischem Förderbedarf in Bezug auf die berufliche Integration. 2. Tagung der Österreichischen Gesellschaft für Forschung und Entwicklung im Bildungswesen (ÖFEB), Thema: „Grenzen überschreiten in Bildung und Schule“*, Klagenfurt.
- Freedman, R. I., & Fesko, S. L. (1996). The meaning of work in the lives of people with significant disabilities: Consumer and family perspectives. *The Journal of Rehabilitation*, 62, 49-55.
- Heimlich, U. (Hrsg.) (1999). *Sonderpädagogische Fördersysteme - Auf dem Weg zur Integration*. Stuttgart: Kohlhammer.

- Hinz, A., & Boban, I. (2001). *Integrative Berufsvorbereitung*. Abgerufen am 23. März 2015 von <http://uibk.ac.at/library/boban-berufsvorbereitung.html>
- Hofer, H., & Iser, W. (2006). Arbeit. In H. Hofer (Hrsg.), *Alltag mit Behinderung. Ein Wegweiser für alle Lebensbereiche* (S.69-99). Wien: NWV.
- Hulin, C. L. (2014). Work and being: The meanings of work in contemporary society. In J. K. Ford, J. R. Hollenbeck, & A. M. Ryan (Hrsg.), *The nature of work. Advances in psychological theory, methods, and practice* (S. 9-34). Baltimore, MD: United Book Press.
- Jahoda, M. (1986). *Wieviel Arbeit braucht der Mensch? Arbeit und Arbeitslosigkeit im 20. Jahrhundert* (3. Aufl.). Weinheim, Deutschland: Beltz.
- Kaye, H. S., Jans, L. H., & Jones, E. C. (2011). Why don't employers hire and retain workers with disabilities? *Journal of Occupational Rehabilitation*, 21, 526-536. doi: 10.1007/s10926-011-9302-8
- Koenig O. (2010). *Werkstätten und Ersatzarbeitsmarkt in Österreich. Dokumentation der Befragung der österreichischen Sozialabteilungen zu Stand und Umsetzung der Werkstättenstandorte in Österreich sowie der Befragung aller österreichischen Werkstättenträger und Standorte im Zeitraum 2008-2009. Datenband III der dreibändigen Reihe „Die Übergangs-, Unterstützungs- und Beschäftigungssituation von Menschen mit einer intellektuellen Beeinträchtigung in Österreich“*. Wien: Universität Wien.
- Lebenshilfe Österreich. (2014). *Inklusive Arbeit: Zahlen und Fakten*. Abgerufen am 29. April 2014 von <http://www.lebenshilfe.at/index.php?/de/Themen/Arbeit/Inklusive-Arbeit-Daten-und-Fakten>
- Luecking, R. G. (2011). Connecting employers with people who have intellectual disabilities. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 49, 261-273. doi: 10.1352/1934-9556-49.4.261
- Lysaght, R., Ouellette-Kuntz, H., & Morrison, C. (2009). Meaning and value of productivity to adults with intellectual disabilities. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 47, 413-424.
- Maulik, P. K., Mascarenhas, M. N., Mathers, C. D., Dua, T., & Saxena, S. (2011). Prevalence of intellectual disability: A meta-analysis of population based studies. *Research in Developmental Disabilities*. doi:10.1016/j.ridd.2010.12.018
- Migliore, A., Manka, D., Grossia, T., & Rogan, P. (2007). Integrated employment or sheltered workshops: Preferences of adults with intellectual disabilities, their families, and staff. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 26(1), 5-19.

- Pauser, N. (2011). Grundlagen des Diversity Managements. In: N. Pauser, & M. Wondrak (Hrsg.), *Praxisbuch Diversity Management* (S. 27-58). Wien: Facultas.
- Su, C.-Y., Lin, Y.-H., Wu, Y.-Y., Chen, C.-C. (2008). The role of cognition and adaptive behavior in employment of people with mental retardation. *Research in Developmental Disabilities*, 29, 83-95. doi:10.1016/j.ridd.2006.12.001
- Szymanski, E. M., & Parker, R. M. (2003). *Work and disability. Issues and strategies in career development and job placement* (2nd Ed.). PRO-ED, Inc. Texas.
- United Nations (UN). (2006). *UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Abgerufen von: <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.html>
- Unger, D. D. (2002). Employers' attitudes toward persons with disabilities in the workforce: Myths or realities? *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 17(1), 2-10. doi: 10.1177/108835760201700101
- Visier, L. (1998). Sheltered employment for persons with disabilities. *International Labour Review*, 137, 347-365.
- Weber, G., & Rojahn, J. (2009). Intellektuelle Beeinträchtigung. In: S. Schneider & J. Margraf (Hrsg.), *Lehrbuch der Verhaltenstherapie. Band 3. Störungen im Kindes-und Jugendalter*. Heidelberg: Springer.
- Wehman, P. H. (2011). Employment for persons with disabilities: Where are we now and where do we need to go? *Journal of Vocational Rehabilitation*, 35, 145-151. doi:10.3233/JVR-2011-0562
- Weltgesundheitsorganisation (WHO). (2008). *Internationale Klassifikation psychischer Störungen (6., vollständig überarbeitete Ausgabe)*. Bern: Hans Huber.
- World Health Organization (WHO). (2006). *Convention On The Rights of Persons With Disabilities*. Abgerufen am 29. März 2014: <http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>
- World Health Organization (WHO). (2011). *World Report on Disability*. Abgerufen am 23. März 2015 von [http://www.who.int/disabilities/world\\_report/2011/report.pdf](http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf)
- Yamaki, K., & Fujiura, G. T. (2002). Employment and income status of adults with developmental disabilities living in the community. *Mental Retardation*, 40(2), 132-141. doi: [http://dx.doi.org/10.1352/0047-6765\(2002\)040<0132:EAISOA>2.0.CO;2](http://dx.doi.org/10.1352/0047-6765(2002)040<0132:EAISOA>2.0.CO;2)

Zierer, M. (2010). *Beschäftigungstherapiewerkstätten in Österreich - ein Sprungbrett zum allgemeinen Arbeitsmarkt?* [Unveröffentlichte Diplomarbeit]. Wien: Universität Wien. Abgerufen am 13. Oktober 2014 von <http://bidok.uibk.ac.at/library/zierer-werkstaetten.html>

## II. Spezifischer Teil:

### **Die Arbeitszufriedenheit von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern mit intellektueller Beeinträchtigung am ersten Arbeitsmarkt**

- Akkerman, A., Janssen, C. G. C., Kef, S., & Meininger, H. P. (2014). Perspectives of employees with intellectual disabilities on themes relevant to their job satisfaction. An explorative study using photovoice. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*. Abgerufen von <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jar.12092/pdf>
- Argyle, M. (1989). *The psychology of happiness*. London: Routledge.
- Banks, P., Jahoda, A., Dagnan, D., Kemp, J., & Williams, V. (2010). Supported employment for people with intellectual disability: The effects of job breakdown on psychological well-being. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 23, 344-354. doi: 10.1111/j.1468-3148.2009.00541.x
- Bieker, R. (Hrsg.) (2005). *Teilhabe am Arbeitsleben. Wege der beruflichen Integration von Menschen mit Behinderung*. Stuttgart: Verlag W. Kohlhammer.
- Biewer, G., Fasching, H., & Koenig, O. (2009). *Teilhabe von Menschen mit einer intellektuellen Beeinträchtigung an Bildung, Arbeit und Forschung*. (Forschungsnotiz). SWS-Rundschau, 49(3), 391-403.
- Bortz, J., & Döring, N. (2006). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler*. Berlin: Springer.
- Bowling Green State University (BGSU). (2009). The job descriptive index. Abgerufen von: <http://www.bgsu.edu/arts-and-sciences/psychology/services/job-descriptive-index.html>
- Brief, A. P. (1998). *Attitudes in and around organizations*. Thousand Oaks, Californien: Sage Publications.
- Boubal, S. (1999). *Die Arbeitszufriedenheit von lern- und geistig behinderten Menschen – ein Vergleich von ArbeitnehmerInnen im freien Arbeitsmarkt, in geschützten Werkstätten und in der Beschäftigungstherapie*. [Unveröffentlichte Diplomarbeit]. Wien: Universität Wien.
- Busse, M. (2009). *Berufliche Teilhabeerfahrungen und wahrgenommene Lebensqualität von Menschen mit Lernschwierigkeiten in Österreich*. [Unveröffentlichte Diplomarbeit]. Wien: Universität Wien.

- Butterworth, P., Leach, L. S., Strazdins, L., Olesen, S. C., Rodgers, B., Broom, D. H. (2011). The psychosocial quality of work determines whether employment has benefits for mental health: results from a longitudinal national household panel survey. *Occupational and Environmental Medicine*, 68, 806-812. doi:10.1136/oem.2010.059030
- Caston, R. J., & Braito, R. (1985). A specification issue in job satisfaction research: What happens to job satisfaction models when workers place high value on increasing their satisfaction? *Sociological Perspectives*, 28(2), 175-197.
- Chadsey, J. & Beyer, S. (2001). Social relationships in the workplace. *Mental Retardation and Developmental Disabilities Research Reviews*, 7, 128-133. doi: 10.1002/mrdd.1018
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? *Labour Economics*, 4(4), 341-372. doi:10.1016/S0927-5371(97)00010-9
- Clark, A., Oswald, A., & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 57-81. doi: 10.1111/j.2044-8325.1996.tb00600.x
- Clifford, P. M., & Gerasimos, A. (1997). The relationship between job satisfaction and performance. The case of local government finance officers in Ohio. *Public Productivity & Management Review*, 21(2), 170-191.
- Cordes, T. L., & Howard, R. W. (2005). Concepts of work, leisure and retirement in adults with an intellectual disability. *Education and Training in Intellectual Disabilities*, 40, 99-108.
- Cramm, J. M., Finkenflügel, H., Kuijsten, R., & Van Exel, N. J. A. (2009). How employment support and social integration programmes are viewed by the intellectually disabled. *Journal of Intellectual Disability Research*, 53(6), 512-520. doi: 10.1111/j.1365-2788.2009.01168.x
- Deguara, M., Jelassi, O., Micallef, B., & Callus, A.-M. (2012). How we like to live when we have the chance. *British Journal of Learning Disabilities*, 40, 123-127. doi:10.1111/j.14683156.2012.00743.x
- Doose, S. (2007). *Unterstützte Beschäftigung. Berufliche Integration auf lange Sicht*. Marburg: Lebenshilfe Verlag.
- Eggelton, I., Robertson, S., Ryan, J., & Kober, R. (1999). The impact of employment on the quality of life of people with an intellectual disability. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 13, 95-107.
- Eichar, D. M., Norland, S., Brady, M. E., & Fortinsky, R. H. (1991). The job satisfaction of older workers'. *Journal of organizational behavior*, 12, 609-620.

- Ferrari, L., Nota, L., & Soresi, S. (2008). Conceptions of work in Italian adults with intellectual disability. *Journal of Career Development*, 34(4), 438-464. doi: 10.1177/0894845308316295
- Finlay, W. M. L., & Lyons, E. (2001). Methodological issues in interviewing and using self-report scales with people with mental retardation. *Psychological Assessment*, 13, 319-335. doi: <http://dx.doi.org/10.1037/1040-3590.13.3.319>
- Fischer, L. (Hrsg.) (1991). *Arbeitszufriedenheit*. Stuttgart: Verlag für angewandte Psychologie.
- Fischer, L. (Hrsg.) (2006). *Arbeitszufriedenheit: Konzepte und empirische Befunde* (2. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Göttingen: Hogrefe.
- Flores, N., Jenaro, C., Orgaz, M. B., & Martin, V. M. (2011). Understanding quality of working life of workers with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 24, 133-141. doi: 10.1111/j.1468-3148.2010.00576.x
- Gazioglu, S., & Tansel, A. (2006). Job satisfaction in Britain: Individual and job related factors. *Applied Economics*, 38(10), 1163-1171. doi: 10.1080/00036840500392987
- House, R. J., & Wigdor, L. A. (1967). Herzberg's dual factor theory of job satisfaction and motivation: A review of the evidence and a criticism. *Personnel Psychology*, 20(4), 369-390. doi:10.1111/j.1744-6570.1967.tb02440.x
- Hu, X., Kaplan, S., & Dalal, R. S. (2010). An examination of blue- versus white-collar workers' conceptualizations of job satisfaction facets. *Journal of Vocational Behavior* 76, 317-325. doi:10.1016/j.jvb.2009.10.014
- Jahoda, A., Kemp, J., Riddell, S., & Banks, P. (2008). Feelings about work: A review of the socio-emotional impact of supported employment on people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 21, 1-18. doi: 10.1111/j.14683148.2007.00365.x
- Jiranek, D., & Kirby, N. (1990). The job satisfaction and/or psychological well being of young adults with an intellectual disability and nondisabled young adults in either sheltered employment, competitive employment or unemployment. *Australia and New Zealand Journal of Developmental Disabilities*, 16, 133-148. <http://informahealthcare.com/doi/abs/10.1080/07263869000033951?scr=recsys>

- Judge, T. A., Piccolo, R. F., Podsakoff, N. P., Shaw, J. C., & Rich, B. L. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 157-167. doi:10.1016/j.jvb.2010.04.002
- Kinicki, A. J., Mckee-Ryan, F. M., Schriesheim, C. A., & Carson, K. P. (2002). Assessing the construct validity of the Job Descriptive Index: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 14-32. doi: 10.1037//0021-9010.87.1.14
- Kirchler, E. (Hrsg.) (2011). *Arbeits- und Organisationspsychologie*. (3. aktualisierte und überarbeitete Auflage). Wien: Facultas WUV.
- Kober, R., & Eggleton, I. R. C. (2005). The effect of different types of employment on quality of life. *Journal of Intellectual Disability Research*, 49, 756-760.
- Kraemer, B. R., McIntyre, L. L., & Blacher, J. (2003). Quality of life for young adults with mental retardation during transition. *American Association on Mental Retardation*, 41(4), 250-262.
- Lent R. W., & Brown S. D. (2006). Integrating person and situation perspectives on work satisfaction: A social-cognitive view. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 236-247. doi:10.1016/j.jvb.2006.02.006
- Luecking, R. G. (2011). Connecting employers with people who have intellectual disabilities. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 49, 261-273. doi: 10.1352/1934-9556-49.4.261
- Lysaght, R., Ouellette-Kuntz, H., & Morrison, C. (2009). Meaning and value of productivity to adults with intellectual disabilities. *Intellectual and Developmental Disabilities*, 47(6), 413-424. doi: 10.1352/1934-9556-47.6.413
- Manhardt, P. J. (1972). Job orientation of male and female college graduates in business. *Personnel Psychology*, 25, 361-368. doi: 10.1111/j.1744-6570.1972.tb01111.x
- McGlinchey, E., McCallion, P., Burke, E., Carroll, R., & McCarron, M. (2013). Exploring the issue of employment for adults with an intellectual disability in Ireland. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 26, 335-343. doi: 10.1111/jar.12046
- Melchiori, L. G., & Church, T. A. (1997). Vocational needs and satisfaction of supported employees: The applicability of the theory of work adjustment. *Journal of Vocational Behavior*, 50, 401-417. doi: 10.1006/jvbe.1996.1543



- Neuberger, O., & Allerbeck, M. (1978). *Messung und Analyse von Arbeitszufriedenheit : Erfahrungen mit dem "Arbeitsbeschreibungsbogen (ABB)"*. Bern: Huber.
- Nguyen, A. N., Taylor, J., & Bradley, S. (2003). Job autonomy and job satisfaction: New evidence. *Lancaster University Management School Working Paper 2003/050*, Abgerufen von: <http://www.lums.lancs.ac.uk/publications/viewpdf/000192/>.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior*. (9. Aufl.). München: Pearson Studium.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior*. (15. ed.) Harlow [u.a.]: Pearson Education.
- Schalock R. L. (2004). The concept of quality of life: what we know and do not know. *Journal of Intellectual Disability Research*, 48, 203-216. doi: 10.1111/j.1365-2788.2003.00558.x
- Sharma, R. N., Singh, S., & Kutty, A. T. T. (2006). Employment leads to independent living and self-advocacy: A comparative study of employed and unemployed persons with cognitive disabilities. *Asia Pacific Disability Rehabilitation Journal*, 17(1), 50-60.
- Sousa-Poza, A., & Sousa-Poza, A. A. (2000). Well-being at work: A cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *Journal of Socio-Economics*, 29(6), 517-538. doi: 10.1016/S1053-5357(00)00085-8
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, Californien: Sage Publications.
- Steger, M. F., Dik, B. J., & Shim, Y. (in press). Assessing meaning and satisfaction at work. In S. J. Lopez (Ed.), *The Oxford handbook of positive psychology assessment* (2nd Ed.). Oxford, UK: Oxford University Press. Abgerufen von: <http://www.michaelfsteger.com/wp-content/uploads/2012/08/Steger-Dik-Shim-assessing-PP-chapter-in-press.pdf>
- Su, C.-Y., Lin, Y.-H., Wu, Y.-Y., Chen, C.-C. (2008). The role of cognition and adaptive behavior in employment of people with mental retardation. *Research in Developmental Disabilities*, 29, 83-95. doi:10.1016/j.ridd.2006.12.001
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.-J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55, 241-302. doi: 10.1023/A:1010986923468
- Szymanski, E. M., & Parker, R. M. (2003). *Work and disability. Issues and strategies in career development and job placement* (2nd Ed.). PRO-ED, Inc. Texas.

United Nations (UN). (2006). *UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Abgerufen von: <http://www.un.org/disabilities/convention/conventionfull.html>

Unger, D. D. (2002). Employers' attitudes toward persons with disabilities in the workforce: Myths or realities? *Focus on Autism and Other Developmental Disabilities*, 17(1), 2-10. doi: 10.1177/108835760201700101

Van Campen, C., & Van Santvoort, M. (2012). Explaining low subjective well-being of persons with disabilities in Europe: The impact of disability, personal resources, participation and socio-economic status. *Social Indicators Research*, 111, 839-854. doi: 10.1007/s11205-012-0036-6

Vornholt, K., Uitdewilligen, S., & Nijhuis, F.J.N. (2013). Factors affecting the acceptance of people with disabilities at work: A literatur review. *Journal of Ocupational Rehabilitation*, 23, 463-475.

Wehman, P. H. (2011). Employment for persons with disabilities: Where are we now and where do we need to go? *Journal of Vocational Rehabilitation*, 35, 145-151. doi:10.3233/JVR-2011-0562

Weinert, A. B. (1998). *Organisationspsychologie*. Ein Lehrbuch. (4. vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Weinert, A. B. (2004). *Organisations- und Personalpsychologie*. (5. vollständig überarbeitete Auflage). Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Wetzel, G. (2002). *Unterstützung für Jugendliche mit sonderpädagogischem Förderbedarf beim Übergang von der Schule ins Berufsleben - Österreich im internationalen Vergleich*. Erschienen in: der spitzer, 10, S. 53-61. bidok – Volltextinternetbibliothek: Stand: 15.11.2006

## Anhang

### Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die Verteilung der Arbeitszufriedenheit in der Gesamtstichprobe .....	48
Abbildung 2: Die Verteilung der Arbeitszufriedenheit in der Gruppe mit IB .....	49
Abbildung 3: Die Verteilung der Arbeitszufriedenheit in der Gruppe ohne IB .....	49
Abbildung 4: Verständnis der Gruppe mit IB .....	57

### Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Beschreibung soziodemographische Variablen ArbeitnehmerInnen (AN) mit und ohne IB.....	42
Tabelle 2: Reliabilitäten JDI und JIGS beider Gruppen.....	46
Tabelle 3: Reliabilitäten JDI und JIGS beider Gruppen ohne „?“ .....	46
Tabelle 4: Deskriptive Darstellung der vier Branchen .....	51
Tabelle 5: Deskriptive Darstellung der JIGS und der fünf Skalen des JDI .....	52
Tabelle 6: Ergebnisse der Multiplen Regressionsanalyse .....	52
Tabelle 7a: Nennung der wichtigsten Themen für Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB .....	53
Tabelle 7b: Nennung der nicht so wichtigen Themen für Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB.....	53
Tabelle 8: Antworten auf die Frage „Pläne für die Zukunft“ unterteilt in die Punkte „Warum in der Firma bleiben“ und „Warum nicht in der Firma bleiben“ .....	54
Tabelle 9: Kategorienbildung aus den Antworten auf die Frage „Pläne für die Zukunft“ .....	55
Tabelle 10: Deskriptivstatistische Darstellung der JIGS und des JDI beider Gruppen .....	56
Tabelle 11: Antworten auf die Frage „Was ist Arbeitszufriedenheit?“ .....	58
Tabelle 12: Kategorienbildung „Was ist Arbeitszufriedenheit?“ .....	59
Tabelle 13: Übersicht Probleme der Skala „Beförderungsmöglichkeiten“ .....	60
Tabelle 14: Übersicht Probleme einzelner Items .....	61

## Zusammenfassung

**Einleitung:** Das Ziel dieser Studie ist die Erfassung der Arbeitszufriedenheit von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung (IB) am primären Arbeitsmarkt. Die Mehrzahl an Arbeiten zu diesem Thema besteht aus qualitativen Untersuchungen, weshalb in der vorliegenden Studie ein Fragebogen verwendet wurde. Im Zuge dessen soll eine bessere Vergleichbarkeit von Menschen mit und ohne Einschränkungen ermöglicht werden. **Methode:** Der Job Descriptive Index (JDI) ist das am sorgfältigsten entwickelte und weltweit am häufigsten angewandte Messinstrument zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit in der Normpopulation und erfüllt unter anderem aufgrund der Formulierung die speziellen Anforderungen an Fragebögen für Menschen mit IB. Gleichzeitig wurde der Prozess in Form von Selbst- und Fremdeinschätzung evaluiert. **Ergebnisse:** Die Ergebnisse legen nahe, dass für Menschen mit IB die ArbeitskollegInnen und die Arbeit selbst am wichtigsten sind, dies ließ sich sowohl mit quantitativen als auch qualitativen Mitteln feststellen. Die Arbeitszufriedenheit von Menschen mit IB war höher als jene ihrer ArbeitskollegInnen. **Diskussion:** Der JDI stellte sich in dieser Untersuchung als ein reliables und valides Instrument zur Erfassung der Arbeitszufriedenheit von ArbeitnehmerInnen mit IB heraus, was den Schluss nahe legt, dass bei Menschen mit IB die Vorgabe von Fragebögen möglich ist, welche ursprünglich für die Normpopulation konzipiert wurden.

## Abstract

**Introduction:** The aim of the present study is to investigate the job satisfaction of persons with intellectual disability (ID) in the free labour market. The methods used in the research on job satisfaction in people with ID are heterogeneous and often involve qualitative measurements. In order to enable the comparability of the job satisfaction of employees with ID to employees without ID a quantitative questionnaire was used. **Methods:** As it is the most commonly used instrument the JDI was applied to measure job satisfaction of people with ID. The process was evaluated by two additional questionnaires. **Results:** Results indicate that for people with ID the co-workers and the work itself are the most important aspects for their job satisfaction. Which was shown with both, quantitative and qualitative methods. Furthermore employees with ID report a higher job satisfaction than their co-workers. **Discussion:** The JDI seems to be a both reliable and valid instrument for assessing the job satisfaction of people with ID. Consistent with the findings of Melchiori and Church (1997), results of this study support evidence that it is possible to apply a questionnaire originally designed for the general population for people with ID.

## Arbeitsbeschreibungs-Index (JDI)

### *Arbeit im Allgemeinen*

Denken Sie allgemein an Ihre Arbeit. Alles in allem, wie ist es die meiste Zeit? Schreiben Sie neben jede Aussage unten ein

- J** für „Ja“ wenn es Ihre Arbeit beschreibt  
**N** für „Nein“ wenn es sie nicht beschreibt  
**?** für „?“ wenn Sie sich nicht entscheiden können

---

• angenehm	
• schlecht	
• großartig	
• Zeitverschwendung	
• gut	
• lästig	
• lohnenswert	
• schlechter als die meisten	
• akzeptabel	
• außergewöhnlich	
• besser als die meisten	
• unangenehm	
• macht mich zufrieden	
• ungeeignet	
• ausgezeichnet	
• scheußlich	
• amüsant	
• mangelhaft	

**Die MitarbeiterInnen/KollegInnen**

Denken Sie an die meisten Leute mit denen Sie arbeiten oder die Sie in Verbindung mit Ihrer Arbeit treffen. Wie gut beschreiben die nachfolgenden Wörter oder Aussagen Ihre MitarbeiterInnen?

Schreiben Sie neben jede Behauptung unten ein

- J** für „Ja“ wenn es die Leute mit denen Sie arbeiten beschreibt  
**N** für „Nein“ wenn es sie nicht beschreibt  
**?** für „?“ wenn Sie sich nicht entscheiden können

---

• anregend/stimulierend	
• langweilig	
• langsam	
• hilfsbereit	
• dumm	
• verantwortungsvoll	
• sympathisch	
• intelligent	
• werden leicht zu Feinden	
• unhöflich	
• klug	
• faul	
• unangenehm	
• unterstützend	
• tätig/aktiv	
• begrenzte Interessen	
• frustrierend	
• stur	

**Die Arbeit selbst**

Denken Sie an Ihre momentane Arbeit. Wie gut beschreiben die nachfolgenden Wörter oder Aussagen Ihre Arbeit?

Schreiben Sie neben jede Behauptung unten ein

- J** für „Ja“ wenn es Ihre Arbeit beschreibt  
**N** für „Nein“ wenn es sie nicht beschreibt  
**?** für „?“ wenn Sie sich nicht entscheiden können
- 

• faszinierend	
• Routine	
• zufriedenstellend	
• langweilig	
• gut	
• vermittelt Gefühl des Erfolges	
• respektiert	
• spannend	
• bereichernd	
• nützlich	
• herausfordernd	
• einfach	
• monoton	
• kreativ	
• eiförmig	
• uninteressant	
• man kann Ergebnisse sehen	
• kann meine Fähigkeiten nutzen	



## **Die Bezahlung**

Denken Sie an Ihre momentane Bezahlung. Wie gut beschreiben die nachfolgenden Wörter oder Aussagen Ihre Bezahlung?

Schreiben Sie neben jede Behauptung unten ein

- J** für „Ja“ wenn es Ihre Bezahlung beschreibt  
**N** für „Nein“ wenn es sie nicht beschreibt  
**?** für „?“ wenn Sie sich nicht entscheiden können
- 

• Einkommen ist angemessen für die üblichen Ausgaben	
• fair/gerecht	
• Einkommen reicht kaum aus	
• schlecht	
• komfortabel	
• weniger als ich verdiene	
• gut bezahlt	
• genug zum Leben	
• unterbezahlt	

### ***Die Beförderungsmöglichkeiten***

Denken Sie an die Möglichkeiten für Beförderungen, die Sie jetzt haben.

Wie gut beschreiben die nachfolgenden Wörter oder Aussagen ihre Möglichkeiten für Beförderungen?

Schreiben Sie neben jede Behauptung unten ein

**J** für „Ja“ wenn es Ihre Möglichkeiten für Beförderungen beschreibt

**N** für „Nein“ wenn es sie nicht beschreibt

**?** für „?“ wenn Sie sich nicht entscheiden können

---

• gute Möglichkeiten für Beförderung	
• Möglichkeiten sind etwas begrenzt	
• Beförderung auf der Basis von Fähigkeiten	
• kein Vorwärtsskommen an dieser Stelle	
• gute Chancen für Beförderung	
• sehr begrenzt	
• Beförderungen sind selten	
• regelmäßige Beförderungen	
• ziemlich gute Chancen für Beförderung	

**Der/Die Vorgesetzte(n)**

Denken Sie an Ihren Vorgesetzten/Ihre Vorgesetzte. Wie gut beschreiben die nachfolgenden Wörter oder Aussagen Ihren Vorgesetzten/Ihre Vorgesetzte?

Schreiben Sie neben jede Behauptung unten ein

**J** für „Ja“ wenn es Ihren Vorgesetzten/Ihre Vorgesetzte beschreibt

**N** für „Nein“ wenn es ihn/sie nicht beschreibt

**?** für „?“ wenn Sie sich nicht entscheiden können

---

• unterstützend	
• schwierig zufriedenzustellen	
• unhöflich	
• lobt gute Arbeit	
• taktvoll	
• einflussreich	
• auf dem Laufenden	
• unfreundlich	
• hat Lieblinge	
• sagt mir, woran ich bin	
• lästig	
• stur	
• kennt die Arbeit gut	
• schlecht	
• intelligent	
• schlechter Planer	
• ist da, wenn er/sie gebraucht wird	
• faul	

## LEBENS LAUF

Sylvia Schönleitner, BSc

### AUSBILDUNG

1994 - 1995	Vorschule in P.
1995 - 1999	Volksschule in P.
1999 - 2003	Sporthauptschule in P.
2003 - 2008	Höhere Bundeslehranstalt für wirtschaftliche Berufe
2009 - 2010	Diplomstudium Psychologie, Universität Wien
2010 - 2012	Bachelorstudium Psychologie, Universität Wien
seit 2012	Masterstudium Psychologie, Universität Wien

### FACHSPEZIFISCHE BERUFSERFAHRUNG

04/2013 - aktuell	<b>Verein Jung&amp;Alt – Generationen im Dialog</b> <u>Tätigkeiten:</u> Betreuung und Begleitung von Menschen mit Demenz
01/2013 – 03/2013	<b>Krankenhaus Hietzing Neuropsychologische Abteilung - Pflichtpraktikum</b> <u>Tätigkeiten:</u> Teilnahme an klinisch-psychologischen Gesprächen und neuropsychologischer Diagnostik, psychologische Betreuung stationärer Patienten – neuropsychologische Rehabilitation, Erstellung von klinisch-psychologischen Vorbefunden und Rehabilitationsberichten
07/2011	<b>Bezirksalten und -pflegeheim</b> <u>Tätigkeiten:</u> vierwöchige Betreuung von HeimbewohnerInnen, Hilfe in der Pflege, Organisation von Nachmittagsangeboten, Konfliktmanagement
09/2008 – 10/2008	<b>Au-pair in Frankreich</b> <u>Tätigkeiten:</u> Konflikt- und Krisenmanagement