



universität  
wien

# DIPLOMARBEIT

Titel der Diplomarbeit

„Belastungen und Bewältigungsversuche im  
Arbeitsleben von Menschen mit intellektueller  
Beeinträchtigung“

Verfasserin

**Barbara Hansel**

angestrebter akademischer Grad

**Magistra der Philosophie (Mag. phil.)**

Wien, im Juli 2012

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 297

Studienrichtung lt. Studienblatt: Pädagogik

Betreuer: Univ.-Prof. Dr. Gottfried Biewer



# INHALTSVERZEICHNIS

|  |           |
|--|-----------|
| <b>EINLEITUNG .....</b>  | <b>1</b>  |
| <i>Aktueller Forschungsstand .....</i>   | 2         |
| <i>Fragestellung.....</i>  | 3         |
| <i>Zielsetzung und Aufbau der Diplomarbeit .....</i>   | 3         |
| <i>FWF-Forschungsprojekt .....</i>   | 6         |
| <i>Relevanz der empirischen Untersuchung .....</i>   | 6         |
| <b>I. THEORETISCHE GRUNDLEGUNG.....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>1 BEGRIFFSKLÄRUNGEN: BEHINDERUNGSBEGRIFF UND ARBEITSBEGRIFF ....</b>  | <b>8</b>  |
| 1.1 BEHINDERUNGSBEGRIFF.....   | 8         |
| 1.1.1 Geistige Behinderung .....   | 13        |
| 1.1.2 Intellektuelle Beeinträchtigung .....  | 16        |
| 1.2 ARBEITSBEGRIFF.....  | 17        |
| 1.2.1 Der Stellenwert und die Funktion von Arbeit .....  | 18        |
| 1.2.2 Der Stellenwert der Arbeit für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung ...                             | 20        |
| <b>2 BESCHÄFTIGUNGSFORMEN UND UNTERSTÜTZUNGSMODELLE FÜR<br/>MENSCHEN MIT INTELLEKTUELLER BEEINTRÄCHTIGUNG.....</b> | <b>22</b> |
| 2.1 ALLGEMEINER ARBEITSMARKT.....  | 23        |
| 2.1.1 Geschützter Arbeitsplatz.....  | 23        |
| 2.1.2 Transitarbeitsplatz.....   | 23        |
| 2.2 TEILGESCHÜTZTE BESCHÄFTIGUNG.....  | 24        |
| 2.2.1 Integrative Betriebe.....  | 24        |
| 2.2.2 Unterstützte Beschäftigung und Arbeitsassistenz .....  | 25        |
| 2.3 ERSATZARBEITSMARKT: DIE BESCHÄFTIGUNGSTHERAPIE.....  | 26        |
| <b>3 STRESSTHEORIE .....</b>   | <b>29</b> |
| 3.1 BEGRIFFSBESTIMMUNG.....  | 29        |
| 3.2 DAS TRANSAKTIONALE STRESSMODELL.....   | 31        |
| <b>4 STRESSBEWÄLTIGUNG (COPING).....</b>   | <b>35</b> |
| 4.1 PROBLEMBEZOGENE UND EMOTIONSBEZOGENE BEWÄLTIGUNG .....   | 35        |
| 4.1.1 Informationssuche.....   | 37        |
| 4.1.2 Direkte Handlung .....   | 37        |
| 4.1.3 Unterdrückung von Handlung .....   | 38        |

|   |           |
|---|-----------|
| 4.1.4 Intrapyschische Bewältigungsformen.....                   | 38        |
| 4.2 BEWÄLTIGUNGSBEGRIFF .....                                   | 39        |
| <b>5 BELASTUNGEN AM ARBEITSPLATZ .....</b>                      | <b>40</b> |
| 5.1 PSYCHOSOZIALE BELASTUNGEN .....                             | 41        |
| 5.2 KLASSIFIKATION VON BELASTUNGEN.....                         | 42        |
| 5.2.1 Aufgabenbezogene Belastungen.....                         | 42        |
| 5.2.2 Umgebungsbelastungen.....                                 | 43        |
| 5.2.3 Betriebliche und überbetriebliche Belastungen .....       | 43        |
| 5.2.4 Soziale Belastungen.....                                  | 44        |
| 5.2.5 Mehrfachbelastungen .....                                 | 45        |
| 5.3 DIE ZEITLICHE PERSPEKTIVE VON STRESS .....                  | 45        |
| <b>6 RESSOURCEN.....</b>  | <b>47</b> |
| 6.1 INTERNE ODER PERSONALE RESSOURCEN .....                     | 47        |
| 6.2 ADAPTIVE RESSOURCEN UND EXTERNE RESSOURCEN.....             | 48        |
| 6.3 KLASSIFIKATION VON RESSOURCEN .....                         | 49        |
| 6.3.1 Organisationale Ressourcen.....                           | 49        |
| 6.3.2 Soziale Ressourcen.....                                   | 50        |
| 6.3.2.1 <i>Soziale Netzwerke</i> .....                          | 51        |
| 6.3.2.2 <i>Soziale Unterstützung</i> .....                      | 51        |
| 6.3.3 Personale Ressourcen .....                                | 52        |
| <b>7 ZUSAMMENFASSUNG .....</b>                                  | <b>54</b> |
| II. EMPIRISCHER TEIL.....                                       | 55        |
| <b>8 DARSTELLUNG DER FORSCHUNGSMETHODEN .....</b>               | <b>55</b> |
| 8.1 WAHL ZUM QUALITATIVEN FORSCHUNGSANSATZ.....                 | 55        |
| 8.2 DAS NARRATIVE INTERVIEW ALS ERHEBUNGSMETHODE .....          | 57        |
| 8.2.1 ForschungsteilnehmerInnen .....                           | 58        |
| 8.2.2 Problematik bei der Auswertung der gewonnenen Daten ..... | 60        |
| 8.3 DIE QUALITATIVE INHALTSANALYSE .....                        | 60        |
| 8.3.1 Vorgehensweise qualitativer Inhaltsanalyse .....          | 61        |
| 8.3.1.1 <i>Induktive Kategorienentwicklung</i> .....            | 61        |
| 8.3.1.2 <i>Deduktive Kategorienanwendung</i> .....              | 62        |
| 8.3.2 Die strukturierte qualitative Inhaltsanalyse.....         | 62        |
| 8.3.3 Die inhaltliche Strukturierung.....                       | 63        |

|  |           |
|--|-----------|
| 8.4 ÜBERLEGUNGEN ZU METHODISCHEN PROBLEMEN BEI DER<br>SEKUNDÄRANALYSE QUALITATIVER DATEN ..... | 65        |
| 8.4.1 Spezifität und Kontextualität.....   | 65        |
| 8.4.2 Datenschutz und Vertraulichkeit.....   | 66        |
| <b>9 AUSWERTUNG .....</b>  | <b>67</b> |
| 9.1 KATEGORIEN AUS DER INHALTSANALYSE .....  | 67        |
| 9.1.1 Kategorie: Arbeitsbelastungen .....  | 70        |
| 9.1.1.1 Subkategorie: Aufgabenbezogene Belastungen .....                                       | 70        |
| 9.1.1.1.1 Arbeitstempo.....  | 70        |
| 9.1.1.1.2 Arbeitstätigkeit .....   | 71        |
| 9.1.1.1.3 Störungen .....  | 72        |
| 9.1.1.2 Umgebungsbelastungen .....   | 72        |
| 9.1.1.2.1 Lack.....  | 73        |
| 9.1.1.2.2 Lärm .....   | 73        |
| 9.1.1.3 Betriebliche und überbetriebliche Belastungen .....                                    | 73        |
| 9.1.1.3.1 Arbeitszeiten .....  | 73        |
| 9.1.1.3.2 Arbeitsweg.....  | 74        |
| 9.1.1.3.3 Zu wenig Zeit für einen selbst .....   | 74        |
| 9.1.1.4 Soziale Belastungen .....  | 74        |
| 9.1.1.4.1 KollegInnen.....   | 74        |
| 9.1.1.4.2 KundInnen .....  | 78        |
| 9.1.1.4.3 BetreuerInnen .....  | 79        |
| 9.1.1.4.4 Chefln .....   | 79        |
| 9.1.1.5 Gesundheitliche Belastungen .....  | 80        |
| 9.1.1.5.1 Bandscheibenvorfall.....   | 80        |
| 9.1.1.5.2 Kopfschmerzen .....  | 80        |
| 9.1.1.5.3 Einschlafen bei der Arbeit .....   | 81        |
| 9.1.2 Kategorie: Bewältigungsversuche .....  | 83        |
| 9.1.2.1 Subkategorie: Direkte Handlung .....   | 83        |
| 9.1.2.1.1 Arbeitsplatzwechsel .....  | 83        |
| 9.1.2.1.2 Frühpension.....   | 86        |
| 9.1.2.1.3 Probleme zur Sprache bringen.....  | 86        |
| 9.1.2.1.4 Suche nach sozialer Unterstützung.....   | 87        |
| 9.1.2.1.5 Aus dem Weg gehen.....   | 87        |
| 9.1.2.1.6 Rückzug.....   | 88        |
| 9.1.2.1.7 Früher schlafen gehen .....  | 88        |

|   |            |
|---|------------|
| 9.1.2.2 Intrapyschische Bewältigungsformen.....   | 88         |
| 9.1.2.2.1 Hinnahme der Situation .....  | 88         |
| 9.1.3 Kategorie: Ressourcen .....   | 90         |
| 9.1.3.1 Subkategorie: Soziale Ressourcen .....  | 90         |
| 9.1.3.1.1 Unterstützende BetreuerInnen .....  | 90         |
| 9.1.3.1.2 Unterstützende/r Chefln.....  | 91         |
| 9.1.3.1.3 Unterstützende Eltern .....   | 91         |
| 9.1.3.1.4 Austausch mit KollegInnen .....   | 91         |
| 9.1.3.2 Subkategorie: Personale Ressourcen.....   | 92         |
| 9.1.3.2.1 Selbstwirksamkeit: Sprachliche Kompetenz.....                                     | 92         |
| <b>10 INTERPRETATION DER UNTERSUCHUNGSERGEBNISSE.....</b>                                   | <b>94</b>  |
| 10.1 KATEGORIE „ARBEITSBELASTUNGEN“ .....   | 94         |
| 10.2 KATEGORIE „BEWÄLTIGUNGSVERSUCHE“ .....   | 96         |
| 10.3 KATEGORIE „RESSOURCEN“ .....   | 99         |
| <b>11 ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK .....</b>  | <b>100</b> |
| 11.1 ZUSAMMENFASSUNG UND DISKUSSION DER ERGEBNISSE IN BEZUG<br>AUF DIE FORSCHUNGSFRAGE..... | 100        |
| 11.2 SCHLUSSFOLGERUNGEN UND AUSBLICK .....  | 103        |
| <b>LITERATURVERZEICHNIS.....</b>  | <b>108</b> |
| Abbildungsverzeichnis.....  | 125        |
| Tabellenverzeichnis.....  | 125        |
| <b>ANHANG .....</b>   | <b>126</b> |
| Interviewrahmen.....  | 126        |
| Abstract.....   | 128        |
| Lebenslauf.....   | 129        |
| Eidesstattliche Erklärung .....   | 130        |

## **Danksagung**

Es ist mir ein großes Anliegen, mich an dieser Stelle bei all jenen Personen ganz herzlich zu bedanken, die mir durch ihre Unterstützung die Durchführung dieser Diplomarbeit ermöglicht haben.

Großer Dank gilt Univ.-Prof. Dr. Gottfried Biewer für seine kompetente Betreuung und Ermöglichung der Entstehung dieser Arbeit.

Darüber hinaus möchte ich mich besonders bei meinen Eltern bedanken, ohne sie wäre mir die Absolvierung des Studiums nicht möglich gewesen: „Danke“!





## Einleitung

Jeder Mensch stößt im Laufe seines Lebens auf Situationen, die ihn stark fordern, ihn belasten, seine Fähigkeiten in Anspruch nehmen und auch individuelle Grenzen überschreiten. Mit manchen Anforderungen kommt der Mensch gut zurecht, mit anderen hat er jedoch Schwierigkeiten und in Folge fühlt er sich überfordert und gestresst.

In der Arbeitswelt stehen Belastungen häufig an der Tagesordnung. Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) stellte fest, dass Stress am Arbeitsplatz „eine der größten Gefahren des 21. Jahrhunderts“ darstellt (Dettmer u.a. 2011, 122). Diese Gefahren beziehen sich auf die Zusammenhänge zwischen Belastungen und Gesundheit. Die kurz- und langfristigen Folgen von nicht bewältigten Stresssituationen sind vielfältig, wie mittlerweile eine beinahe unübersehbare Forschungsliteratur belegt (Udris & Frese 1999, 430). Daher spielt die Bewältigung von belastenden Situationen eine tragende Rolle in Bezug auf das Wohlergehen und die Gesundheit eines jeden Menschen. Durch den Bewältigungsprozess kann eine belastende Situation entweder gelöst werden oder auch ungelöst bleiben. Das kann negative Folgen für das Individuum auf physischer, psychischer oder sozialer Ebene mit sich bringen (vgl. ebd.).

Aufgrund der unterschiedlichen Anforderungen im Arbeitsleben können sowohl Menschen „ohne intellektueller Beeinträchtigung“ als auch Menschen „mit intellektueller Beeinträchtigung“ in belastende Situationen geraten.

Mich interessiert, mit welchen Herausforderungen und Problemen Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung in ihrem Arbeitsleben konfrontiert werden und wie sie diese bewältigen. Einen kleinen Einblick über die Bewältigung unterschiedlicher Situationen bekam ich im Zuge meines Praktikums beim Verein e.motion (Equotherapie: Therapie mit Pferden). Ich durfte während meines Praktikums mit Kindern und Erwachsenen, mit unterschiedlichen Beeinträchtigungen und traumatischen Erfahrungen, arbeiten. Ein Ziel der Equotherapie besteht in der Förderung und Unterstützung personaler Ressourcen, um Situationen im Leben besser meistern zu können. Ich war immer wieder überrascht und beeindruckt, wie die unterschiedlichen Herausforderungen in der Therapie, gemeinsam mit den Pferden, bewältigt wurden.

Durch diese Erfahrung begann ich, mir Gedanken über Belastungen, Ressourcen und Bewältigungsversuche von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung in unterschiedlichen Lebenslagen zu machen. In meiner Diplomarbeit thematisiere ich dieses Interesse und lege den Fokus auf den Lebensbereich Arbeitsleben.

### ***Aktueller Forschungsstand***

Ein wissenschaftliches Interesse zur Erforschung des Arbeitslebens von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung besteht noch nicht sehr lange. Im Mittelpunkt jüngster Forschung stehen Unterstützungsmodelle, wie „Supported Employment“ (Unterstützte Beschäftigung) und die Arbeitsassistenz (vgl. Doose 2007, Burtscher 2001, Fasching 2000), der Verlauf von Berufskarrieren (vgl. Spiess 2004), die Funktion von Beschäftigungstherapiewerkstätten (vgl. Paterno 2008) sowie der berufliche Teilhabeaspekt. Dieser wird vermehrt in Diplomarbeiten behandelt. Busse (2009) beispielsweise analysiert in ihrer Diplomarbeit die beruflichen Teilhabeerfahrungen und die wahrgenommene Lebensqualität von Menschen mit Lernschwierigkeiten in Österreich. Karlo (2010) fasst in ihrer Diplomarbeit die Erfahrungen beruflicher Teilhabe und Formen der Unterstützung von Menschen mit intellektueller Behinderung in den Blick. Keplinger (2007) beschäftigt sich in seiner Diplomarbeit mit der Anerkennung und Diskreditierung im Arbeitsleben von Menschen mit Lernschwierigkeiten.

In der Literatur wurden Arbeitsbelastungen und deren Bewältigung von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung noch nicht zum Gegenstand wissenschaftlicher Forschung. Die oben genannten Studien enthalten jedoch Teilerkenntnisse die für meinen Themenbereich von Interesse sind. Es werden Probleme im Arbeitsleben identifiziert. Busse (2009) stellt negativ wirkende Faktoren in der Wahrnehmung eines Arbeitsplatzes fest. Diese sind Unbekanntheit, Stress und mangelnde Übereinstimmung von Anforderungen und Kompetenzen. Keplinger (2007) kommt in seiner Untersuchung unter anderem zu folgenden Ergebnissen: Das Taschengeld in der Beschäftigungstherapie ist zu wenig, es gibt Probleme mit dem Arbeitstempo und es gibt zu wenig Zeit für einen selbst, Entscheidungen dürfen selten selber getroffen werden und Menschen mit Lernschwierigkeiten wird selten Anerkennung zu teil. Unter dem

Ressourcenaspekt findet man Erkenntnisse bei Karlo (2010), vor allem die Rolle der Arbeitsassistenten steht hier im Mittelpunkt der Untersuchung. Ebenso liefern Studien von Fasching (2004) und Doose (2006) umfangreiche Erkenntnisse zu diesem Themenbereich.

Wie hier verdeutlicht wird, gibt es Teilerkenntnisse, die für meine Thematik von Interesse sind. Allerdings bleiben konkrete Aspekte zu Arbeitsbelastungen und Bewältigungsversuchen noch unbehandelt.

In der Arbeitspsychologie existieren bereits zahlreiche Studien zu diesem Themenbereich (vgl. Greif u.a. 1989; Krohne 1997; Frese, Greif & Semmer 1978). Es gibt eine Reihe verschiedener Instrumente und Verfahren, mit denen Untersuchungen durchgeführt werden (vgl. Dunckel 1997). Dies passiert fast ausschließlich quantitativ. Themen sind Arbeitsbelastungen und Gesundheit, Arbeitszufriedenheit, Burn-out, Ressourcen, Stress und Bewältigungsstrategien (vgl. Duschl 2008, Grossmann 1988, Hoffmann 2008, Leitenbauer 2007, Prascsaics 2001, Taraba 2002). Diese beziehen sich jedoch auf Menschen ohne Beeinträchtigung.

Ich möchte in meiner Diplomarbeit Arbeitsbelastungen und deren Bewältigung von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung analysieren. Aufgrund meiner Literaturrecherche konnte festgestellt werden, dass in diesem Bereich eine Forschungslücke existiert, aus der folgende Forschungsfrage resultiert:

### ***Fragestellung***

*Welche Arbeitsbedingungen und Situationen stellen für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung Belastungen dar und mit welchen Bewältigungsversuchen und Ressourcen werden diese bewältigt?*

### ***Zielsetzung und Aufbau der Diplomarbeit***

Ziel der Diplomarbeit ist es, Belastungen im Arbeitsleben von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung zu identifizieren und herauszufinden, wie mit diesen Situationen umgegangen wird. Es soll unter anderem erkenntlich gemacht

werden, wie und mit welchen Ressourcen Arbeitsbelastungen bewältigt werden, und der Frage, ob es bestimmte Bewältigungsversuche gibt, nachgegangen werden.

Um dieses Forschungsvorhaben umzusetzen, ist es wichtig, sich ein theoretisches Grundgerüst aufzustellen, welches sich mit theoretischen Konzepten und Erkenntnissen zu Stress, Belastungen, Ressourcen und Bewältigung, auseinandersetzt. Es werden dabei die Begriffe Belastung, Belastungsfaktor, Stressor und Stressfaktor mehr oder weniger synonym verwendet (vgl. Udris & Frese 1999).

Die Diplomarbeit beinhaltet nach der Einleitung zunächst ein einführendes Kapitel, in dem Begriffsklärungen vorgenommen werden. Es wird der vielfältige Begriff der „Behinderung“, der „geistigen Behinderung“ bzw. der „intellektuellen Beeinträchtigung“, thematisiert und der Begriff der „Arbeit“ definiert und auf die Bedeutung von Arbeit für den Menschen im Allgemeinen und für den Menschen mit „intellektueller Beeinträchtigung“ eingegangen.

In Kapitel 2 werden unterschiedliche Beschäftigungsformen und Unterstützungsmodelle für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung aufgezeigt. Es erfolgt eine Vorstellung der Arbeitsformen am freien Arbeitsmarkt sowie am Ersatzarbeitsmarkt und in diesem Zusammenhang wird das Konzept der „Unterstützten Beschäftigung“ (Supported Employment) und der Arbeitsassistenz erläutert. Da Unterstützungen als Ressource bei der Bewältigung von belastenden Situationen fungieren können, wird auf die genannten Modelle eingegangen.

Kapitel 3 beschäftigt sich mit dem Stressbegriff. Ist in der Literatur von Stress die Rede, bezieht man sich vielfach auf die Arbeiten von Lazarus & Launier (1981). Das transaktionale Stressmodell beinhaltet die Basiskonzepte der Stressforschung. Folgende Grundbegriffe sind von Bedeutung: Stressoren bzw. Belastungen, Ressourcen, Bewertung und Bewältigung sowie Stressfolgen und Selbstregulation.

In Kapitel 4 geht es um die Stressbewältigung (Coping), es wird zwischen problembezogener und emotionsbezogener Bewältigung unterschieden und auf unterschiedliche Bewältigungsarten eingegangen. Abschließend wird der

Bewältigungsbegriff thematisiert und erläutert, weshalb in der Diplomarbeit von „Bewältigungsversuchen“ die Rede ist.

Kapitel 5 befasst sich mit Belastungen im Arbeitsleben. Besondere Bedeutung werden hier den „psychosozialen Belastungen“ zugeschrieben, da diese als Überkategorie alle anderen Belastungsformen umfassen (vgl. Allenspach & Brechbühler 2005).

Im Umgang mit Belastungen können zur Verfügung stehende Ressourcen eine wichtige Funktion einnehmen. Es wird daher im anschließenden Kapitel 6 die Bedeutung von Ressourcen aufgezeigt und ihre Rolle als Stresspuffer erläutert.

Im Anschluss daran erfolgt im empirischen Teil die Darstellung der Forschungsmethoden. Es wird die Wahl zum qualitativen Forschen begründet und auf die Erhebungsmethode, des narrativen Interviews, eingegangen. Neben der Erläuterung der Erhebungsmethode werden hier die ForschungsteilnehmerInnen kurz vorgestellt und es wird auf Probleme bei der Auswertung der gewonnenen Daten eingegangen. Anschließend wird die Auswertungsmethode, die qualitative Inhaltsanalyse, dargelegt. Im Besonderen wird auf die Variante der inhaltlichen Strukturierung eingegangen, da diese für den Auswertungsprozess herangezogen wird. Im Weiteren werden Überlegungen zur Sekundäranalyse angestellt, da das für die Auswertung herangezogene Datenmaterial nicht primär für die vorliegende Untersuchung erhoben wurde.

Im Anschluss erfolgt die Auswertung und Interpretation der Erkenntnisse. Aus der Forschungsfrage werden drei Hauptkategorien abgeleitet, diese lauten: Arbeitsbelastungen, Bewältigungsversuche und Ressourcen. Die Analyse des Datenmaterials wird durch die im Voraus bestimmten Kategorien geleitet und grenzt somit das Datenmaterial auf die genannten Inhalte ein.

Im Anschluss an die Auswertung werden die gewonnenen Erkenntnisse diskutiert und in Bezug zur Forschungsfrage gesetzt. Zudem werden die gewonnenen Erkenntnisse nochmals zusammengefasst und im Ausblick finden sich weiterführende Gedanken zu der Thematik.

Ziel der Analyse besteht darin, ein Konzept zu entwickeln, welches für den Lebensbereich Arbeit von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung von Bedeutung sein kann. Es soll sichtbar gemacht werden, welche Maßnahmen zur

Verbesserung der Arbeitsverhältnisse getroffen werden können und welche Unterstützung wirksame Hilfe leistet. Die Erkenntnisse sollen einen Beitrag für das Wohlergehen von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung im Arbeitsleben leisten.

### ***FWF-Forschungsprojekt***

Das Datenmaterial mit dem die Forschungsfrage versucht wird zu beantworten, stammt aus dem FWF-Forschungsprojekt „Partizipationserfahrungen in der beruflichen Biographie von Menschen mit einer intellektuellen Beeinträchtigung“. Dieses Projekt (Laufzeit 2008-2013) beinhaltet eine Untersuchung anhand der Übergangsphase „Schule und Beruf“ sowie der Lebensphase „Arbeitsleben“ am Beispiel Österreichs. In der Diplomarbeit werden Interviews aus diesem Projekt analysiert, die Diplomarbeit ist jedoch nicht Teil des Projektes, sondern stellt eine eigenständige wissenschaftliche Arbeit dar.

### ***Relevanz der empirischen Untersuchung***

Die Arbeitssituation von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung ist ein Forschungsbereich, welcher bisher noch nicht sehr ausführlich in Studien behandelt wurde. In der Literatur lässt sich jedoch erkennen, dass er zunehmend an Aufmerksamkeit gewinnt.

In der aktuellen Forschung wird vor allem die Forderung nach gleichberechtigter Teilhabe am Arbeitsleben und in der Gesellschaft für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung immer lauter. Dieser Umstand lässt sich in erster Linie aufgrund des immer größer werdenden Interesses der Forschung nach den subjektiven Sichtweisen von Menschen mit Beeinträchtigungen erklären. Einen großen Beitrag hierzu leisten die Disability Studies, die Studien von und mit Menschen mit Beeinträchtigungen. Die Disability Studies sind im Zusammenhang mit der Selbstbestimmt Leben Bewegung in den 70er Jahren (in den USA und Großbritannien) entstanden. Studierende und WissenschaftlerInnen mit Beeinträchtigung kamen zu der Feststellung, „(...) dass ihre eigenen Perspektiven, Geschichten, Erfahrungen und ihr Wissen im universitären Alltag

keine Bedeutung erlangten und suchten nach Alternativen“ (Schönwiese 2005, o.A.).

Es gilt daher, Menschen mit Beeinträchtigungen nach ihren eigenen, persönlichen Erfahrungen und Meinungen zu fragen und unter Berücksichtigung dieser optimale Formen der Unterstützung anzubieten, um in weiterer Folge Teilhabe und Wohlergehen gewährleisten zu können. Für eine langfristige Teilhabe und Wohlergehen im Arbeitsleben benötigt es ein Arbeitsumfeld, in welchem Stressoren bewältigt werden können bzw. ein Arbeitsumfeld, welches bei auftauchenden Problemsituationen Ressourcen zur effektiven Bewältigung zur Verfügung stellt.

Unter Berücksichtigung dieser Gesichtspunkte versucht die vorliegende Arbeit, die subjektiven Erfahrungen mit Belastungssituationen im Arbeitsleben von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung aufzuzeigen und die vorhandenen Ressourcen und Bewältigungsversuche festzustellen. Es soll ermittelt werden, unter Berücksichtigung welcher Bedingungen Situationen am Arbeitsplatz verbessert werden können. Es ist nicht nur wichtig, dass einer Arbeit nachgegangen wird, sondern auch, wie der Mensch damit zurechtkommt und die Arbeit einen positiven Beitrag zum Leben leistet.

# **I. Theoretische Grundlegung**

## **1 Begriffsklärungen: Behinderungsbegriff und Arbeitsbegriff**

Im Folgenden werden die der Diplomarbeit zugrunde liegenden Begriffe näher erläutert und deren Verständnis in Bezug auf die Diplomarbeit erklärt. Da in der Literatur unterschiedliche Definitionen existieren und sich diese nicht auf eine allgemein gültige reduzieren lassen, werden die für das Verständnis der vorliegenden Arbeit relevanten Definitionen angeführt und diskutiert.

### **1.1 Behinderungsbegriff**

Der Zugang zum Behinderungsbegriff variiert je nach Disziplin und Fachbereich. In der Sonderpädagogik existieren unterschiedliche wissenschaftliche Erklärungen von Behinderung: Behinderung als medizinische Kategorie, Behinderung als das Ergebnis stigmatisierender Interaktionsprozesse, Behinderung aus systemtheoretischer Sicht und Behinderung als gesellschaftliches Produkt (Thimm 1994,156).

Eine ältere Begriffsbestimmung, die auch heute noch in Lehrbüchern vertreten ist, ist jene von Bleidick & Hagemeister (1977, 9): „Als behindert gelten Personen, die infolge einer Schädigung ihrer körperlichen, seelischen oder geistigen Funktionen soweit beeinträchtigt sind, dass ihre unmittelbaren Lebensverrichtungen oder ihre Teilnahme am Leben in der Gemeinschaft erschwert werden.“ Bleidick & Hagemeister (ebd., 11) betonen besonders die Relativität von Behinderung, da Behinderungen in unterschiedlichem Maße im unmittelbaren Lebensvollzug und in sozialer Hinsicht wirksam werden. Eine Schädigung kann daher einen Menschen in geringerem oder stärkerem Maße behindern. Der Grad der Behinderung hängt stark davon ab, „wie das soziale Umfeld auf Defekte, Mängel, Schädigung und Behinderung reagiert und wie der davon Betroffene selbst mit seinem Behindertsein fertig wird“ (ebd., 12). Betrachtet man die Definition von Bleidick & Hagemeister (1977) näher, dann stellt der Begriff Behinderung eine Sammelkategorie dar, die weiter unterteilt werden könnte.



Bach (1999, 27f) nimmt eine Einteilung vor und wählt als Oberbegriff „Beeinträchtigungen“. Der Begriff umfasst drei unterschiedliche Kennzeichnungen von Beeinträchtigung, klassifiziert wird je nach Schweregrad. Es wird unterschieden zwischen:

- Behinderung (umfänglich, schwer, langfristig),
- Störungen (partiell, weniger schwer, kurzfristig) und
- Gefährdungen (Einschränkungen individueller Disposition).

Der Begriff der „Behinderung“ wird durch die Begriffe „Störung“ und „Gefährdung“ eingegrenzt. Darüber hinaus entwickelt Bach einen komplexen und dynamischen Behinderungsbegriff. Er (1985, 6) kritisiert, dass die bisherigen Definitionsversuche am zentralen Sachverhalt der Behinderung vorbeigingen, „denn Behinderung ist ihrem Wesen nach keine Eigenschaft, sondern eine Relation zwischen individualen und außerindividualen Gegebenheiten. Dies ist etwas grundsätzlich anderes als die – daneben bestehende – Relativität dieser Gegebenheiten selbst.“

Nach Bach (1986; zit. nach Suhrweier 2009, 23) beinhaltet der Behinderungsbegriff folgende drei Faktoren:

1. Verhaltenserwartungen der Gesellschaft: Darunter werden (An-)Forderungen und Normen verstanden, mit denen das Individuum konfrontiert ist, wie, z.B. im Bereich des Leistungs- und Sozialverhaltens.
2. Verhaltensdispositionen als subjektive Voraussetzungen: Darunter werden die individuellen Gegebenheiten auf den Gebieten der Kognition, der Emotion, der Motorik, der körperlichen Konstitution, die zur Erfüllung der gesellschaftlichen Erwartungen zur Verfügung stehen, gefasst.
3. Verhaltensbedingungen: Hierzu zählt die Gesamtheit der materiellen und sozialen Gegebenheiten, die sich aus der Lebensgeschichte ergeben, wie Wohnraum, Arbeitsplatz, Ernährung, Familienleben, etc.

Jantzen (1987, 18), ein Zeitgenosse Bachs, definiert: „Behinderung kann nicht als naturwüchsig entstandenes Phänomen betrachtet werden. Sie wird sichtbar und damit als Behinderung erst existent, wenn Merkmale und Merkmalskomplexe

eines Individuums aufgrund sozialer Interaktion und Kommunikation zu jeweiligen gesellschaftlichen Minimalvorstellungen über individuelle und soziale Fähigkeiten in Bezug gesetzt werden. Indem festgestellt wird, dass ein Individuum aufgrund seiner Merkmalsausprägung dieser Vorstellung nicht entspricht, wird Behinderung offensichtlich, sie existiert als sozialer Gegenstand erst von diesem Augenblick an.“

Behinderungen entstehen demnach aus einer Diskrepanz zwischen den gesellschaftlichen Anforderungen und Erwartungen, Benachteiligungen in der Lebensgeschichte sowie individuell beeinträchtigenden Dispositionen. Dieser Zugang stellt den Menschen mit Beeinträchtigung nicht nur als Opfer seiner Schädigungen dar, sondern berücksichtigt ebenso die gesellschaftliche Seite und die Bedingungen der Lebenssituation.

Den ersten Versuch, eine internationale Klassifizierung des vielfältigen Begriffs Behinderung vorzunehmen, unternahm die Weltgesundheitsorganisation WHO im Jahre 1980 mit der ICDH. Die „International Classification of Impairment, Disability and Handicap“ stellt vorerst eine grobe Definition dar, in der zwischen den drei genannten Begriffen unterschieden wird.

Die einzelnen Dimensionen werden folgendermaßen definiert (vgl. Mathesius 1990):

- Unter impairment (Schädigung) wird ein beliebiger Verlust oder eine Normabweichung in der psychischen, physiologischen oder anatomischen Struktur oder Funktion verstanden.
- Disability (Fähigkeitsstörung, welche als Folge einer Schädigung entstanden ist) stellt jede Einschränkung oder jeden Verlust der Fähigkeit dar, Aktivitäten in der Art und Weise oder in dem Umfang auszuführen, die für einen Menschen als normal angesehen werden.
- Handicap (Beeinträchtigung) beschreibt die sich aufgrund einer Schädigung oder Behinderung ergebende Benachteiligung des betroffenen Menschen, die die Erfüllung der Rolle einschränkt oder verhindert, die (abhängig von Geschlecht, Alter sowie sozialen und kulturellen Faktoren) für diesen Menschen normal ist.

In der ICDH ist die defizitorientierte Sichtweise noch deutlich erkennbar. Es wird zuerst von einem Gesundheitsproblem ausgegangen, welches in Form von Schäden erkennbar wird. Aufgrund der Schäden kann die Durchführung von Aktivitäten der Person betroffen sein. Folglich sieht sich die Person gegenüber anderen beeinträchtigt.

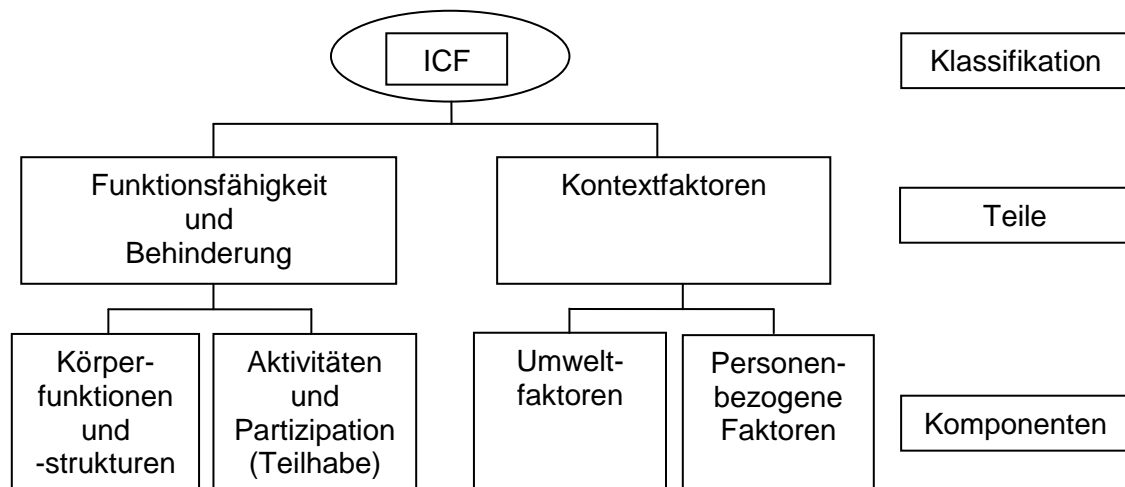
Trotz der Defizitorientiertheit wird mit der ICDH versucht Behinderung als soziale Benachteiligung zu beschreiben und die Folgen von Krankheit als bio-psycho-soziale Erfahrung darzustellen. Behinderung wird, neben der körperlichen Schädigung mit ihren Folgen, von der Reaktion und Einschätzung der Situation durch die Person selber und ihrer Umwelt maßgebend beeinflusst.

Diese erste Definition der WHO ist jedoch dahingehend zu kritisieren, dass unter den verursachenden Bedingungen ausschließlich Schädigungen genannt werden. Der Hauptkritikpunkt ist die Zuschreibung, „die die Ursache der Behinderung in die ‚behinderten Menschen‘ legt“ (Kulig 2005, 37).

Die WHO überarbeitet Mitte der 90er-Jahre die ICDH. Die Dreidimensionalität des bio-psycho-sozialen Modells von Behinderung wird beibehalten und erweitert. In der neu gefassten Definition (2001) „International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF)“ werden soziale Komponenten von Behinderung in den Vordergrund gestellt und Behinderung wird im Zusammenhang mit der Umwelt sowie Funktionen und Fähigkeiten der einzelnen Personen beschrieben. Vier Ebenen sind charakteristisch: die Körperfunktion (Schädigung), die Körperstruktur (funktionelle Einschränkung oder Behinderung), die Aktivität und Teilhabe (Interaktion mit dem Umfeld) sowie Umweltfaktoren (materielle, soziale, wertungs- und einstellungsbezogene Faktoren der Umwelt, in der der Mensch lebt) (DIMDI 2005, 9).

Die ICF stellt folglich eine Verbindung zwischen dem medizinischen und dem sozialen Modell von Behinderung her. Das medizinische Modell besagt, dass die Behinderung ein persönliches Problem ist und entsprechend die Einschränkung an der Teilhabe des gesellschaftlichen Lebens eine Folge der Schädigung darstellt. Das soziale Modell hingegen sieht das Problem in der Umwelt, infolgeder der Mensch behindert wird. Die WHO inkludiert beide Modelle in der ICF.

Eine Behinderung kann aus Barrieren in der Umwelt resultieren oder/und aus einer Schädigung.



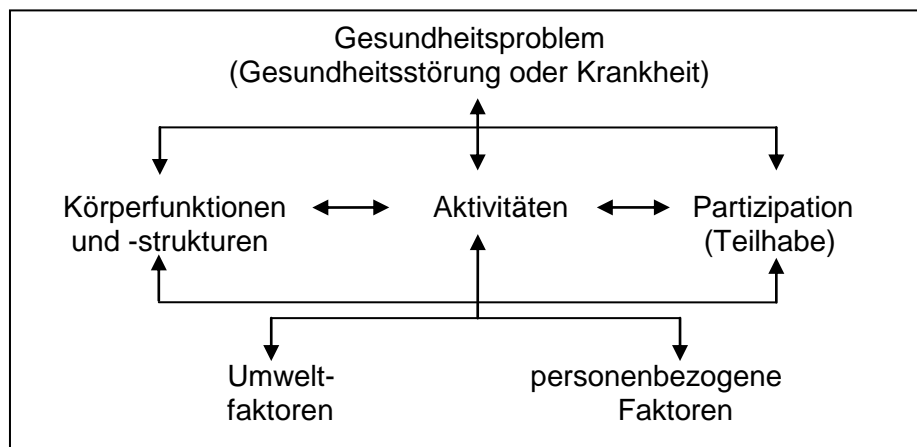
**Abb. 1:** Teile der Komponenten der ICF (DIMDI 2005, 147)

Im Folgenden wird näher auf die einzelnen Elemente eingegangen (DIMDI 2005, 13ff):

- Unter Körperfunktionen werden körperliche Veränderungen, aber auch psychische und mentale Fähigkeiten erfasst.
- Aktivität bezieht sich auf die Möglichkeit oder Unmöglichkeit einer Person, eine Handlung auszuführen. Die Partizipation oder Teilhabe, wie sie in den Sozialgesetzen genannt wird, bezieht sich auf die Möglichkeit oder Einschränkung für eine Person, am sozialen Leben teilzunehmen.
- Umweltfaktoren sind die materiellen, sozialen und einstellungsbezogenen Faktoren der Umgebung eines Menschen, die seine Möglichkeiten, aktiv zu werden und am sozialen Geschehen teilzuhaben, beeinflussen. Sie können fördernd oder behindernd sein. Wesentlich ist, dass der gleiche Umstand für eine Person einen fördernden Faktor, für eine andere Person eine Barriere darstellen kann.
- Personenbezogene Faktoren sind in der ICF unter den Kontextfaktoren eingeordnet. Hier handelt es sich um Faktoren, die sich auf die betrachtete Person beziehen, wie Alter, Geschlecht, sozialer Status, Erfahrungen und Ähnliches.

Im Konzept der ICF wird davon ausgegangen, dass keine einfachen kausalen Zusammenhänge zwischen den einzelnen Komponenten bestehen, sondern dass die Komponenten sich gegenseitig beeinflussen. So können Umweltfaktoren die Teilhabe ermöglichen oder auch behindern, ebenso kann die Behinderung der Teilhabe zu einer Funktionsstörung führen (Amorosa 2011, 60; DIMDI 2005, 145f).

Nachfolgende Abbildung soll die Zusammenhänge der einzelnen Ebenen veranschaulichen:



**Abb. 2:** Wechselwirkungen im bio-psycho-sozialen Konzept der ICF (DIMDI 2005, 23)

Die ausführliche Beschreibung der ICF dient der Verdeutlichung der Wechselwirkungen der einzelnen Ebenen. D.h. Veränderungen auf einer Ebene können Auswirkungen auf allen anderen Ebenen zur Folge haben und sowohl positiven als auch negativen Einfluss auf allen Bereichen mit sich bringen. In der Diplomarbeit wird „Behinderung“ bzw. „Beeinträchtigung“ als dreidimensionales bio-psycho-soziales Modell im Sinne der ICF verstanden. „Behinderung“ wird also von unterschiedlichen Faktoren und deren Beziehung zueinander bedingt. Eine „Behinderung“ ist demnach individuell zu betrachten.

### 1.1.1 Geistige Behinderung

In der vorliegenden Diplomarbeit geht es um Menschen mit einer sogenannten „geistigen Behinderung“. Bis heute gibt es keine einheitliche Beschreibung oder Kennzeichnung des als geistig behindert definierten Personenkreises (vgl.

Greving & Gröschke 2000). Es ist vielmehr festzustellen, dass sich Auffassungen über „geistige Behinderung“ zum Teil deutlich unterscheiden und ein breites Spektrum verschiedener Definitionen, Theorien und Ansätze existiert.

„Geistige Behinderung“ stellt grundsätzlich eine Form von Behinderung dar, deren Definition aber von verschiedenen Seiten abgelehnt wird, da es, wie es Feuser (1996, 1) radikal formuliert, "geistige Behinderung" nicht gibt. Nichtsdestotrotz ist der Begriff in pädagogischen Feldern weit verbreitet.

Fasst man die Hauptargumente der unterschiedlichen Bestimmungsversuche von „geistiger Behinderung“ zusammen, dann ergibt sich folgendes Bild (Kulig 2005, 52): „Geistige Behinderung“ wird definiert als eine psychische Krankheit, die letztlich unheilbar ist (psychiatrische Sichtweise), als eine Einschränkung der kognitiven Fähigkeiten und des Sozialverhaltens (heilpädagogisch defizitäre Sicht), als eine kognitive Andersheit bzw. eine verzögerte psychische Entwicklung (entwicklungspsychologische Sicht) oder als Folge geringer Intelligenz (IQ-bezogene Sicht). Diese Sichtweisen haben eine Orientierung an fehlenden oder gering ausgeprägten Fähigkeiten der Menschen, die als geistig behindert gelten sollen, gemeinsam (ebd.). Ergänzt man diese Sichtweisen mit dem Ansatz der Stigmatheorie von Goffman (1974), wird die Perspektive durch die Bedeutung von sozialen Interaktionsprozessen, durch die man behindert (gemacht) wird, erweitert.

Folglich kann deutlich gemacht werden, „(...), dass eine geistige Behinderung sowohl eine personale als auch eine soziale Komponente hat“ (Kulig 2005, 52). Es ist daher sinnvoll, auf ein Modell zurückzugreifen, welches möglichst viele persönliche und soziale Faktoren einbezieht. Wie oben erläutert, stellt die WHO-Klassifikation ein geeignetes Modell dar.

Die WHO definiert „geistige Behinderung“ als eine „signifikant verringerte Fähigkeit, neue oder komplexe Informationen zu verstehen und neue Fähigkeiten zu erlernen und anzuwenden (beeinträchtigte Intelligenz). Dadurch verringert sich die Fähigkeit, ein unabhängiges Leben zu führen (beeinträchtigte soziale Kompetenz). Dieser Prozess beginnt vor dem Erwachsenenalter und hat dauerhafte Auswirkungen auf die Entwicklung.“ Die WHO nimmt den Aspekt des Umfeldes mit in die Definition hinein. Sie definiert weiter: „Behinderung ist nicht

nur von der individuellen Gesundheit oder den Beeinträchtigungen eines Kindes abhängig, sondern hängt auch entscheidend davon ab, in welchem Maße die vorhandenen Rahmenbedingungen seine vollständige Beteiligung am gesellschaftlichen Leben begünstigen.“

Thimm (1999, 10) berücksichtigt ebenso sowohl den medizinischen als auch den gesellschaftlichen Aspekt. Er definiert: „Die geistige Behinderung eines Menschen wird als komplexer Zustand aufgefasst, der sich unter dem vielfältigen Einfluss sozialer Faktoren aus medizinisch beschreibbaren Störungen entwickelt hat. Die diagnostizierbaren prä-, peri- und postnatalen Schädigungen erlauben keine Aussage zur geistigen Behinderung eines Menschen. Diese bestimmt sich vielmehr aus dem Wechselspiel zwischen seinen potentiellen Fähigkeiten und den Anforderungen seiner konkreten Umwelt“ (ebd.).

Auch bei Speck (2008, 118f) steht die Mehrdimensionalität und Komplexität des Begriffes „geistige Behinderung“ im Vordergrund. „Behinderung“ ist „(...) ein allgemeiner und komplexer Begriff. Eine scharfe Trennung zur ‚Nicht-Behinderung‘ ist nicht möglich. Er wird im Bereich der Rehabilitation als eine näher zu bestimmende Einschränkung von Funktionen und Entwicklungsmöglichkeiten verstanden, so dass eine Reduzierung der Lebensqualität droht und Hilfe erforderlich wird. Behinderungen prägen sich je nach der zu Grunde liegenden (organischen) Schädigung (...), den sozialen Bedingungen und der eigenen Persönlichkeit verschieden aus. Sie können unterschiedliche Schweregrade erreichen, dauerhaft oder nur kurzzeitig wirksam sein.“ Speck (ebd.) weist darauf hin, dass sich der Terminus als Fachausdruck nicht nur auf eine psycho-physische Schädigung des Gehirns, sondern auf den gesamten Entwicklungsprozess sowie seine Umweltbedingungen bezieht. Biologisch-organische Beeinträchtigungen können lediglich als Ausgangspunkt für die Entstehung einer „geistigen Behinderung“ betrachtet werden, da die weitere Entwicklung der betroffenen Person nicht nur vom Schweregrad der Hirnschädigung, sondern vor allem auch von individuellen und externen (sozialen) Bedingungen abhängt.

In der Diplomarbeit wird wie bereits erwähnt, eine „Behinderung“ als auch eine „geistige Behinderung“ als dreidimensionales bio-psycho-soziales Modell

verstanden. Der Begriff der „geistigen Behinderung“ wird jedoch durch den der „intellektuellen Beeinträchtigung“ ersetzt.

### **1.1.2 Intellektuelle Beeinträchtigung**

Die Problematik einer Begriffsbestimmung besteht einerseits darin, dass der Begriff als wissenschaftliche Kategorie eine möglichst genaue Beschreibung des Phänomens liefern soll, aber andererseits die beschriebene Personengruppe nicht stigmatisiert (Kulig 2005, 39). Die Begriffe „Behinderung“ und „geistige Behinderung“ im Besonderen sind aufgrund ihrer Defizitorientierung kritikwürdig, denn sie beinhalten ein Diskriminierungs- und Stigmatisierungspotenzial (Speck & Theunissen 1998, 114f). Feuser (2000, 162) kritisiert ebenso die Stigmatisierung, die der Behinderungsbegriff (geistige Behinderung) aufwirft, er schreibt: „Geistige Behinderung gibt es nicht! Der Begriff selbst ist als entmenschlichendes Instrumentarium der Theoriebildung, Sprache und Praxis zu ächten.“ Speck (2005, 49f) postuliert, dass der Begriff der „geistigen Behinderung“ wegen seiner Defizitbezogenheit und seiner Stigmatisierungswirkung abzuschaffen oder möglichst zu vermeiden sei.

Innerhalb der Heilpädagogik werden neue Begriffe gesucht, um eine Etikettierung und Stigmatisierung des beschriebenen Personenkreises zu vermeiden. Anstatt des Begriffes „geistige Behinderung“ werden Bezeichnungen wie „Menschen mit geistiger Behinderung“, „Menschen mit Lernschwierigkeiten“, „Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung“ usw. gewählt (Kulig 2005, 40).

Wird im Folgenden von „Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung“ berichtet, sind damit Menschen gemeint, die üblicherweise als „geistig behindert“ bezeichnet werden. Die Abgrenzung dieser beiden, aber auch anderer Begriffe schwimmt im Alltag und ist ebenso von wissenschaftlicher Seite nicht vollkommen geklärt. Die Bezeichnung „geistige Behinderung“ wird nicht nur von der Betroffenenenseite, von Eltern und Angehörigen kritisiert, sondern auch von namhaften ExpertInnen als diskriminierend abgelehnt (Speck & Theunissen 1998, 114f; Doose 2006, 60; Feuser 2000, 162; u.a.).

Die Umsetzung der Abschaffung des Begriffes „geistige Behinderung“ sowie das Finden einer nicht diskriminierenden Alternative erweist sich in die Praxis jedoch



oft als schwierig, da häufig Kennzeichnungen nötig sind, um Unterscheidungen treffen zu können (vgl. Speck 2007).

Im Rahmen dieser Diplomarbeit wird der Begriff der „intellektuellen Beeinträchtigung“ dem Begriff der „geistigen Behinderung“ vorgezogen, da dieser gegenüber den Menschen mit einer Beeinträchtigung weniger abwertend wirkt. Ich bin mir jedoch im Klaren, dass diese Bezeichnung ebenso wie jene der „geistigen Behinderung“ eine Zuschreibung mit sich trägt, die auf das Individuum projiziert wird. Weber (1997, 15) hält fest, dass der Begriff der „geistigen Behinderung“ als zu breit und zu vielfältig für dieses Erscheinungsbild und nach dem heutigen Erkenntnisstand überholt ist. Durch den Wechsel der Begrifflichkeit wird auf das beeinträchtigte Merkmal der eingeschränkten kognitiv-intellektuellen Funktion hingewiesen.

Mit der gewählten Bezeichnung soll auf die Begriffsproblematik rund um den Begriff der „geistigen Behinderung“ aufmerksam gemacht werden. In der Diplomarbeit werden vereinzelt auch andere Bezeichnungen für „Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung“ verwendet, dies ist auf die verwendete Begrifflichkeit des jeweiligen Autors zurückzuführen.

## **1.2 Arbeitsbegriff**

Mit der Definition des Begriffes Arbeit verhält es sich ähnlich wie mit dem der Behinderung: Es existieren verschiedene Herangehensweisen und diese unterscheiden sich je nach Kontext.

Arbeit wird in der Regel verstanden als „bewusstes, zielgerichtetes Handeln des Menschen zum Zweck der Existenzsicherung wie der Befriedigung von Einzelbedürfnissen; zugleich wesentliches Moment der Daseinserfüllung“ (Brockhaus 1997; zit. nach Burtscher u.a. 2001, 6). Diese Definition stellt eine vereinfachte Definition von Arbeit dar. Giddens (2009, 886) erweitert die Perspektive auf den Arbeitsbegriff, er definiert Arbeit als eine Ausführung von Tätigkeiten, bei der geistige und mentale Energie eingesetzt wird, welche das Ziel der Produktion von Gütern und Dienstleistungen, die sich an menschliche

Bedürfnisse wenden, hat. Darüber hinaus beschreibt er, dass Arbeit bezahlt oder auch unbezahlt sein kann. Hier nennt er als wichtigen gesellschaftlichen Beitrag die Hausarbeit oder auch ehrenamtliche Arbeit. Als Beruf (occupation) definiert er Arbeit, für die man als Gegenleistung ein reguläres Einkommen erhält. Die Erfahrungen mit Arbeit und ebenso die Bedeutung der Arbeit für den Menschen unterscheiden sich stark je nach Region der Erde (ebd., 887). Grint (2005, 6) sieht das ähnlich, er stellt einleitend fest, dass das was als Arbeit zählt, abhängig von den spezifischen sozialen Umständen ist, unter welchen die Aktivität ausgeführt wird und wie diese Umstände und Aktivitäten von den involvierten Personen interpretiert werden. Die Bedeutung von Arbeit fasst er folgendermaßen zusammen: „Work occupies a substantial proportion of most people’s lives and has often been taken as a symbol of personal value: work provides status, economic reward, a demonstration of religious faith and a means of realize self-potential” (ebd., 1). Die Definition lässt die Wichtigkeit von Arbeit erkennen. Im Folgenden wird daher näher auf den Stellenwert und die Funktion von Arbeit eingegangen.

### **1.2.1 Der Stellenwert und die Funktion von Arbeit**

Menschliche Arbeit nimmt im gesellschaftlichen Normen- und Wertgefüge eine zentrale Position ein (vgl. Ribolits 2007) und wird für ein wesentliches Element zur Erfüllung der persönlichen Existenz gehalten, Arbeit hat einen Sinn und moralischen Wert für die Identität des Individuums (Berger & Berger 1985, 177). Der hohe Stellenwert von Arbeit wurde bereits in den 30er Jahren wissenschaftlich belegt. In der bekannten Studie „Die Arbeitslosen von Mariental“ kommen Jahoda, Lazarsfeld und Zeisel (1933) zu der Erkenntnis: Lang andauernde Arbeitslosigkeit führt zur Apathie, Hoffnungslosigkeit und Depression (vgl. Müller 2008). Arbeit wird als fundamentale körperliche, psychoemotionale und soziale Herausforderung beschrieben. Jahoda (1984, 11f) definiert: „Erwerbsarbeit ist eine soziale Notwendigkeit geworden, um die Ansprüche und Erwartungen moderner Menschen zu befriedigen und um ihren Fähigkeiten, Neues zu schaffen, Spielraum zu geben.“ Überdies beschreibt sie die Erlebnisse von Arbeit in fünf Punkten:

- Arbeit erzwingt ein charakteristisches Zeiterlebnis,
- Arbeit erweitert den sozialen Horizont,
- Arbeit demonstriert, dass Zusammenarbeit von vielen benötigt wird,
- Arbeit definiert die soziale Identität und
- Erwerbsarbeit bindet den Menschen an die soziale Realität.

Klicpera und Innerhofer (1992, 5ff) hinterfragen die allgemeine Bedeutung von Arbeit für den Menschen und stellen dabei fest, dass Arbeit Existenzsicherung bedeutet und ein gewisses Maß an Unabhängigkeit aufweist. Ebenso bedeutet Arbeit die Erweiterung des geistigen Horizonts sowie einen strukturierten Alltag. Arbeit zu haben bedeutet Teilhabe am gesellschaftlichen Leben und die Möglichkeit zur Entwicklung sowie Entwicklung hin zu mehr Verantwortung und zur Entwicklung der eigenen Identität.

Auch der britische Soziologe Anthony Giddens (1997, 306f) setzt sich mit der Thematik auseinander und fasst die Merkmale von bezahlter Arbeit in sechs Kategorien zusammen:

- Haupteinkunftsquelle: Das durch Arbeit erwirtschaftete Geld dient den meisten Leuten zur Befriedigung ihrer Bedürfnisse. Bleibt ein regelmäßiges Einkommen aus, dann kann dies zu vielfältigen Ängsten bezüglich der Bewältigung des täglichen Lebens führen.
- Arbeit bedeutet Aktivität: Häufig bietet sie die Möglichkeit für den Erwerb und die Ausübung von Fähigkeiten und Fertigkeiten. Neben der täglichen Routine bietet der Arbeitsplatz eine strukturierte Umgebung, in der sich Personen verwirklichen können. Fehlt solch eine Möglichkeit werden die Gelegenheiten, Fertigkeiten auszuüben, eingeschränkt.
- Abwechslung zur häuslichen Umgebung: Die Arbeitsumgebung unterscheidet sich von der sonstigen Lebenssituation. Individuen können, auch bei monotonen Arbeitstätigkeiten, Befriedigung finden.
- Tagesstruktur und Orientierung: Regelmäßige Beschäftigung gibt einen bestimmten Tages- und Wochenrhythmus vor. Obwohl Arbeit auch oft als bedrückend erlebt wird, verschafft sie auch ein Gefühl der Orientierung. Bei Arbeitslosigkeit empfinden die Individuen oft Langeweile als

gravierendes Problem und werden apathisch gegenüber dem Zeitempfinden.

- Arbeitsplatz bietet Sozialkontakte: Durch die Zusammenarbeit mit anderen Individuen entsteht Platz für Freundschaften und auch die Gelegenheit gemeinsam Tätigkeiten auszuführen. Fehlt dieser Ort der Arbeit, dann reduziert sich der Kreis möglicher Freund- und Bekanntschaften.
- Identitätsbildung: Arbeit gibt dem Menschen im Allgemeinen ein Gefühl der stabilen sozialen Identität. Vor allem ist bei Männern ein enger Zusammenhang zwischen Selbstachtung und dem wirtschaftlichen Beitrag, den sie zur Familienerhaltung leisten, gegeben.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Funktionen von Arbeit sehr vielfältig sind und in ihrer Bedeutung großen Einfluss auf das menschliche Dasein haben. Es wird deutlich, dass Arbeit neben materieller Existenzsicherung auch einen gesellschaftlichen Prozess darstellt. Darüber hinaus verschafft Arbeit Menschen einen Platz in der sozialen Gemeinschaft, sie bringt Erfahrungen des persönlichen Stellenwerts mit sich und erzeugt soziales Selbstwertgefühl. Überdies führt Arbeit zu sozialen Kontakten (Heinichen 1994, 62f). Die ausgeübte Erwerbsarbeit hat eine zentrale und empirisch hinreichend belegte Bedeutung für die psychosoziale Entwicklung sowie das Wohlbefinden (vgl. Greif, Bamberg & Semmer 1991).

Für das Verständnis des Arbeitsbegriffes in der Diplomarbeit wird die Definition von Giddens herangezogen. Arbeit wird definiert „als die Verrichtung von Aufgaben [...], bei der geistige und körperliche Energie angewendet wird; diese Aufgaben haben zum Ziel, Güter und Dienstleistungen hervorzubringen, die sich an menschliche Bedürfnisse wenden“ (Giddens 2009, 886).

### **1.2.2 Der Stellenwert der Arbeit für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung**

Ebenso wie dem Menschen ohne Beeinträchtigung gibt Arbeit dem Menschen mit Beeinträchtigung die Möglichkeit zur Selbstbestätigung, Selbstständigkeit,

sozialer Anerkennung und zum Leben in Gemeinschaft. Zudem können die Erfahrungen im Arbeitsleben die Persönlichkeits- und Sozialentwicklung positiv beeinflussen. Für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung sind Gefühle von Zugehörigkeit und Gleichberechtigung, die mit einem fixen Arbeitsplatz einhergehen können, von besonderer Bedeutung. „Deshalb sind gerade gesellschaftliche Randgruppen (...) auf gesellschaftliche Wertschätzung und auf eine Bestätigung ihrer selbst durch Arbeit in besonderem Maß angewiesen“ (Seyfried 1990, 25). Dem Personenkreis muss daher der Anspruch auf dauerhafte Eingliederung in die Arbeitswelt gesichert werden (Frühauf & Wendt 2005, 348).

Ein weiteres wichtiges Merkmal von Arbeit für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung ist die Möglichkeit der Erweiterung der sozialen Kontaktmöglichkeiten, da diese oft kaum über den eng begrenzten Bereich des Wohnens (Familie, Wohneinrichtung) hinausgehen (Theunissen & Kulig 2007, 28). Arbeit stellt folglich einen wichtigen Faktor der Sozialisation dar. Sie erschließt zugleich neue Erfahrungs- und Erlebnisräume sowie Herausforderungen für die persönliche Entwicklung (ebd.).

Laut Seifert (1977, 674) ermöglicht Arbeit für Menschen mit Beeinträchtigung:

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

Es ist jedoch nicht selbstverständlich, dass die aufgezeigten positiven Faktoren von Arbeit für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung zugänglich sind. Um diese Faktoren erfahrbar zu machen, benötigt es eine Arbeit deren Anforderungen auf das Individuum abgestimmt sind. Sonst kann es passieren, dass die Arbeit mehr Last als Lust bereitet.

## **2 Beschäftigungsformen und Unterstützungsmodelle für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung**

Nach Dürr (1992, zit. nach Suhrweier 1999, 96f) sollte Arbeit für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung so beschaffen sein, dass die Arbeit der „geistigen Behinderung“ angepasst ist, ein Mindestmaß an Abwechslung bietet, nach Ziel und Zweck motivierbar ist, soziale Kontakte ermöglicht, Erfolgserlebnisse garantiert, mehrere Funktionsbereiche umfasst, subjektiv sinnvoll ist sowie materiell anerkannt wird. Diese Merkmale sollten zumindest zum Teil in der jeweiligen Beschäftigungsform vorhanden sein, um Wohlbefinden bei den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung zu ermöglichen.

Für Menschen mit Beeinträchtigung gibt es allgemein zwei Formen eines Arbeitsplatzes. Einerseits gibt es die Möglichkeit, eine Arbeit auf dem ersten Arbeitsmarkt innezuhaben, und andererseits die Möglichkeit, einer Arbeit am „Ersatzarbeitsmarkt“ nachzugehen. Da Menschen mit Beeinträchtigung dem Anspruch des allgemeinen Arbeitsmarktes, in Bezug auf Leistung, Schnelligkeit und Schönheit, oft nicht genügen, haben sie dort lediglich sehr geringe Chancen, eine fixe Anstellung zu bekommen (vgl. BMASK 2008).

Es gibt Arbeitsmodelle, mit deren Hilfe eine Anstellung am allgemeinen Arbeitsmarkt verwirklicht werden kann. Zum Beispiel können mit den Modellen „Unterstützte Beschäftigung“ und „Arbeitsassistenz“ Menschen mit Beeinträchtigung erfolgreich in den allgemeinen Arbeitsmarkt integriert werden. Menschen mit Beeinträchtigung, die auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt aus den unterschiedlichsten Gründen nicht unterkommen können, wird ein Ersatzarbeitsmarkt angeboten, es kann in Beschäftigungstherapieeinrichtungen und in geschützten Werkstätten regelmäßiger Arbeit nachgegangen werden. Im Folgenden wird auf die unterschiedlichen Beschäftigungsformen näher eingegangen.

## **2.1 Allgemeiner Arbeitsmarkt**

Wie bereits erwähnt, ist es für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung sehr schwierig, eine Arbeitsstelle am allgemeinen Arbeitsmarkt zu finden (vgl. BMASK 2008). Es benötigt unterschiedliche Hilfen und Förderungen, um eine Arbeitsstelle am allgemeinen Arbeitsmarkt realisieren zu können. Dazu zählen „Geschützte Arbeitsplätze“ oder auch „Transitarbeitsplätze“.

### **2.1.1 Geschützter Arbeitsplatz**

Am geschützten Arbeitsplatz arbeiten Menschen mit Beeinträchtigung mit überwiegend nicht beeinträchtigten Arbeitnehmern zusammen (OEZIV 2012, 4). Die angebotenen Arbeitsplätze sind für Arbeitnehmer die aufgrund ihrer Leistungsfähigkeit nicht mit den anderen Arbeitnehmern auf dem Arbeitsmarkt erfolgreich konkurrieren können. An dieser Arbeitsstelle ist eine Beschäftigung zu betriebsüblichen bzw. kollektivvertraglichen Entgelt gesichert. Zur Unterstützung der Arbeitsleistung werden Maßnahmen bei der Arbeitsplatzausstattung, sowie den Arbeitsbedingungen getroffen (ebd.). Eine eventuelle Minderleistung kann durch einen Lohnkostenzuschuss ausgeglichen werden (vgl. USP 2011).

### **2.1.2 Transitarbeitsplatz**

Ziel der Transitarbeitsplätze ist die MitarbeiterInnen „job-fit“ für den ersten Arbeitsplatz zu machen. Es werden entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen in verschiedenen Bereichen angeboten und die MitarbeiterInnen werden dabei unterstützt, fachliche und soziale Kompetenz aufzubauen und Erfahrung im Berufsleben zu sammeln (vgl. FAB 2012).

Transitarbeitsplätze werden von sozialökonomischen Betrieben und gemeinnützigen Beschäftigungsprojekten bereitgestellt. Menschen mit Beeinträchtigung erhalten hier die Möglichkeit in einem produktiven Arbeitsprozess (wieder) einzusteigen (vgl. ebd.).

## **2.2 Teilgeschützte Beschäftigung**

In Österreich werden „teilgeschützter Arbeit“ jene Beschäftigungsmodelle zugeordnet, die für Menschen mit Beeinträchtigung als Alternative zwischen der Beschäftigung in den klassischen Behinderteneinrichtungen und der individuellen Beschäftigung in der freien Wirtschaft zur Verfügung stehen (vgl. Badelt 1992).

Teilgeschützte Beschäftigung umfasst vier Merkmale (vgl. Firlinger 2003):

- Die Mitarbeiter bekommen einen Gehalt.
- Die Arbeit wird in einem integrativen Arbeitsumfeld verrichtet, d.h. es wird mit überwiegend nichtbeeinträchtigten KollegInnen zusammengearbeitet.
- Sie ermöglicht Menschen mit Beeinträchtigung, mit Hilfe entsprechender Unterstützung, einer sinnvollen Beschäftigung nachzugehen.
- Es ist eine langfristige Unterstützung möglich.

Zu den häufigsten Modellen teilgeschützter Beschäftigung zählen Integrative Betriebe, Supported Employment (Unterstützte Beschäftigung) sowie Arbeitsassistenten.

### **2.2.1 Integrative Betriebe**

Integrative Betriebe beschäftigen Menschen mit Beeinträchtigung mit dem Ziel der (Wieder-) Eingliederung in den ersten Arbeitsmarkt. Für diejenigen die auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt keine Anstellung bekommen, stellen sie auch dauerhafte Arbeitsplätze zur Verfügung (vgl. Firlinger 2003).

Im Gegensatz zur Beschäftigungstherapie sind hier die Menschen mit Beeinträchtigung sozialversichert und arbeiten zu einem kollektivvertraglich geregelten Lohn. In Integrativen Betrieben werden Tätigkeiten vor allem in den Bereichen Holz- und Metallverarbeitung, Druckereien, Kunststoffverarbeitung und Montage angeboten (vgl. ebd.).

Integrative Betriebe sollten eigentlich lediglich eine Durchgangsphase in der Berufskarriere darstellen. Allerdings erweisen sie sich meist als Sackgasse für



Menschen mit Beeinträchtigung. Es hat sich herausgestellt, dass die durch Trainingsprogramme vermittelten Kompetenzen nur selten auf den freien Arbeitsmarkt übertragen werden können (vgl. Struber 2000, Paterno 2008).

### **2.2.2 Unterstützte Beschäftigung und Arbeitsassistenz**

Ohne Unterstützung ist es kaum möglich, eine Stelle am allgemeinen Arbeitsmarkt zu bekommen. Das Konzept der „Unterstützten Beschäftigung“ bietet Hilfe an, um am ersten Arbeitsmarkt Fuß fassen zu können.

Das Konzept der „Unterstützten Beschäftigung“ zielt auf alle wesentlichen Bereiche, um Teilhabe am Arbeitsleben möglich zu machen. Es umfasst die berufliche Vorbereitung, die Arbeitsplatzbeschaffung und Vermittlung, die Ausbildung am Arbeitsplatz (job coaching) sowie die langfristige Stabilisierung des Arbeitsverhältnisses. Darüber hinaus verfolgt das Konzept eine dauerhafte und bezahlte Arbeit in Betrieben des allgemeinen Arbeitsmarktes für den Menschen mit Beeinträchtigung zu initiieren. Überdies orientiert sie sich an den individuellen Fähigkeiten sowie den konkreten Anforderungen von Arbeitsplätzen (vgl. BAG UB, 2011). Das Konzept „Unterstützte Beschäftigung“ verfolgt das Ziel, die Wahlmöglichkeiten und die Selbstbestimmung von Menschen mit Beeinträchtigungen zu sichern und ihnen damit eine umfassende Teilhabe an der Gesellschaft zu ermöglichen (ebd.).

In Österreich wird das Konzept der „Arbeitsassistenz“ als Konzept der „Unterstützten Beschäftigung“ angeboten. Sie bietet für Menschen mit Beeinträchtigung Hilfe bei der Arbeitsvermittlung und der Erhaltung einer Arbeitsstelle an und kommuniziert mit Unternehmen.

Arbeitsassistenz in Österreich verfolgt laut des „Berichtes über die Lage behinderter Menschen in Österreich“ (2008, 171) folgende Aufgaben und Ziele:

- Unterstützung von Menschen mit Behinderung beim Erwerb einer Beschäftigung bzw. Abwenden des drohenden Verlust eines Arbeitsplatzes,
- Bereitstellung von Entscheidungs- und Orientierungshilfen,
- Information über Fördermaßnahmen zur beruflichen Integration,
- Beratung der DienstgeberInnen und betrieblichen HelferInnen,

- Zusammenarbeit mit allen Behörden und
- Suche von Einrichtungen und Institutionen, die bei der Sicherung des Arbeitsplatzes kompetente Hilfestellung leisten können.

Als weitere Aufgaben der ArbeitsassistentInnen können zudem die Unterstützung der ArbeitgeberInnen über rechtliche Rahmenbedingungen, die Aufklärung über finanzielle Förderungen, die Koordination und Hilfe bei der Abwicklung von Förderansuchen sowie die Information über die notwendige behinderten-spezifische Arbeitsplatzgestaltung angeführt werden (vgl. Dachverband Berufliche Integration Austria 2011). Zudem kommt der Assistenz beraterische Funktion im betrieblichen Umfeld zu und sie hat Unterstützungsfunktion in Krisensituationen. Bei psychosozialen Problemen und Konflikten versucht sie, zwischen den Menschen mit Beeinträchtigung und den ArbeitgeberInnen, Vorgesetzten und KollegInnen zu vermitteln (Burtscher 1998, 4).

Nach Fasching (2004, 82) stellt das Modell der Arbeitsassistenz eine „zielführende Unterstützung für eine dauerhafte Integration in den allgemeinen Arbeitsmarkt“ dar. Neueste Forschungsergebnisse von Fasching (2010, zit. nach Paulic 2010, o. A.) zeigen, dass Hilfestellungen jedoch oft nur über einen kurzen Zeitraum zur Verfügung gestellt werden und dass Menschen mit Beeinträchtigung verstärkt Unterstützung in Form von Arbeitsassistenz, Job-Coaching oder Mentoring brauchen, um erfolgreich bzw. längerfristig einen Arbeitsplatz gesichert zu haben.

### **2.3 Ersatzarbeitsmarkt: Die Beschäftigungstherapie**

Am Ersatzarbeitsmarkt sind Menschen beschäftigt, die weniger als die Hälfte der Leistung eines Arbeiters ohne Beeinträchtigung erbringen können (vgl. Firlinger 2003). Für sie besteht auch in Zukunft so gut wie keine Chance einen Arbeitsplatz am ersten Arbeitsmarkt innezuhaben. In Beschäftigungstherapie sind Menschen mit Beeinträchtigung meist unter sich.

Beschäftigungstherapie stellt eine Arbeitsform am sogenannten Geschützten bzw. Zweiten Arbeitsmarkt dar. Die Bezeichnungen unterscheiden sich in den

einzelnen Bundesländern. Es wird neben Beschäftigungstherapie auch von Tagesheimen, Tagesheimstätten, Tagesbetreuung, Tagesstätten, Tageseinrichtungen und beschützenden bzw. Förderwerkstätten gesprochen (Badelt 2002, 44). Fonds soziale Wien (2011) beschreibt die Arbeitsform wie folgt: „Als Tagesstruktur (der veraltete Begriff dafür ist „Beschäftigungstherapie“) wird eine Arbeitsmöglichkeit für Menschen mit Behinderung bezeichnet, die aktuell oder dauerhaft nicht in den Arbeitsmarkt integriert werden können. Tagesstruktur-Werkstätten sind auf die Bedürfnisse von Menschen mit leichter bis schwerer Behinderung ausgerichtet. Manche Einrichtungen bieten auch Arbeitstraining und Unterstützung für die Stellensuche auf dem freien Markt an.“

In Österreich unterstehen Beschäftigungstherapieeinrichtungen der jeweiligen Landesgesetzgebung, Träger sind meist private Vereine (vgl. ÖKSA 1990). Menschen, die in einer Beschäftigungstherapie arbeiten, haben in der Regel eine 5-Tages-Woche und beziehen keinen Gehalt, sondern erhalten für ihre Leistung ein therapeutisches Taschengeld. Sie nehmen den Status von KlientInnen ein, da sie in keinem Arbeitsverhältnis stehen. Personen in Beschäftigungstherapie verfügen über keine eigenständige Kranken-, Pensions-, Unfall- und Arbeitslosenversicherung und stehen demnach außerhalb des Arbeitsrechtes. Die ausgeführten Tätigkeiten reichen, je nach Fähigkeiten, von basalen Aktivitäten über kreative Angebote, bis hin zu betriebsähnlichen Produktionsvorgängen. Eine weitere Möglichkeit ist die dislozierte Beschäftigungstherapie, in Begleitung eines Betreuers führen hier Menschen mit Behinderung direkt in Firmen verschiedene Tätigkeiten aus (vgl. FSW 2011).

Der Zweck von Beschäftigungstherapie soll eine aktive Teilhabe am wirtschaftlichen und sozialen Leben sein, die Schaffung einer Tagesstruktur, Selbstentfaltung, persönliche Weiterentwicklung und Entwicklung einer Lebensperspektive durch das Ausführen einer Tätigkeit. Sie stellt jedoch eine Aussonderung vom allgemeinen Arbeitsmarkt, und somit auch von einem wichtigen Bereich des sozialen Lebens, dar (vgl. Firlinger 2003).

Die vorgestellten Arbeitsformen für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung geben einen Überblick über die unterschiedlichen Möglichkeiten einer Arbeit bzw. einer Beschäftigung nachzugehen. Alle Formen werden in der Diplomarbeit als

Arbeit bezeichnet, auch wenn, wie es in der Beschäftigungstherapie der Fall ist, die Personen keinen Gehalt beziehen, sondern lediglich ein Taschengeld bekommen. Die Beschäftigungstherapie erfüllt trotzdem einen großen Teil der in der Literatur beschriebenen Eigenschaften von Arbeit. Die formulierte Definition von Giddens (2009) schließt unbezahlte Arbeit in den Arbeitsbegriff mit ein. Aus dieser Sicht kann die Tätigkeit in der Beschäftigungstherapie als Arbeit bezeichnet werden, mit dem großen Unterschied, dass die Menschen dort in keinem Arbeitsverhältnis stehen. Die Personengruppe, die in einer Beschäftigungstherapie arbeitet, ist demnach weder arbeitslos, noch kommt ihnen der gesellschaftliche Status von Erwerbstätigen zu.

In allen Arbeitsformen können Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung durch die Arbeitsbedingungen und Situationen mit Belastungen konfrontiert werden, die Stress erzeugen und bewältigt werden müssen. Da diese Thematik Hauptthema der Diplomarbeit darstellt, findet in den folgenden Kapiteln eine Auseinandersetzung mit zentralen Theorien zum Stressprozess statt.

### **3 Stresstheorie**

Dieses Kapitel soll Aufschluss darüber gegeben, was unter dem Begriff Stress zu verstehen ist. Auf Grundlage des transaktionalen Stressmodells nach Lazarus (1984) soll weiterführend untersucht werden, wie es zum Erleben von Stress kommen kann und warum es bei der Stresswahrnehmung individuelle Unterschiede gibt.

#### **3.1 Begriffsbestimmung**

Stress lässt sich aus unserer modernen Leistungsgesellschaft kaum mehr wegdenken. Der Begriff Stress begegnet uns nahezu täglich und ebenso häufig verwenden wir diesen Begriff auch selbst. Er ist ein fixer Bestandteil unseres Sprachgebrauchs, ob in Zusammenhang mit beruflichen oder auch privaten Anforderungen. Der Stressbegriff hat im alltäglichen Sprachgebrauch primär eine negative Bedeutung, oft wird damit ein negatives Gefühl bzw. ein unangenehmer Zustand verbunden.

Auf wissenschaftlicher Ebene stellt der Begriff Stress ein hochkomplexes Beziehungskonzept dar. Den Ursprung der Stressforschung findet man in den Arbeiten von Selye (1981): Er untersuchte die reinen Körperreaktionen einer Belastungssituation auf biologischer Ebene (Renneberg & Hammelstein 2006, 217). Der Begriff umschließt entgegen dem umgangssprachlichen Empfinden auch den positiven Stress, der von Selye „Eustress“ genannt wird. Der negative Stress wird als „Distress“ bezeichnet. Der Begriff Eustress bezieht sich auf die positive, anregende und motivierende Wirkung von Stress, Stress wird hier als Herausforderung erlebt (Nitsch 1981, 49). Unter Distress hingegen wird ein Übermaß an Anforderungen und Belastungen bzw. lang andauernder Stress, der als unangenehm erlebt wird, verstanden (ebd.). Distress kann Ursache für die Entstehung von gesundheitlichen Problemen sein (vgl. Litzcke & Schuh 2007). Der Begriff Stress lässt sich an sich somit nicht als negativ oder schädigend einstufen, sondern beschreibt ebenso Prozesse, die durch den körperlichen Erregungszustand eine leistungssteigernde Wirkung auf Körper und Geist zur

Folge haben. Welche Reizsituation leistungsfördernd oder leistungsmindernd wirkt, ist von individuellen und situationsspezifischen Kriterien abhängig (vgl. ebd.).

In Bezug auf die Interpretation von Stress haben sich auf wissenschaftlicher Ebene drei verschiedene Ansichten durchgesetzt (Buchwald & Ringeisen 2008, 46ff):

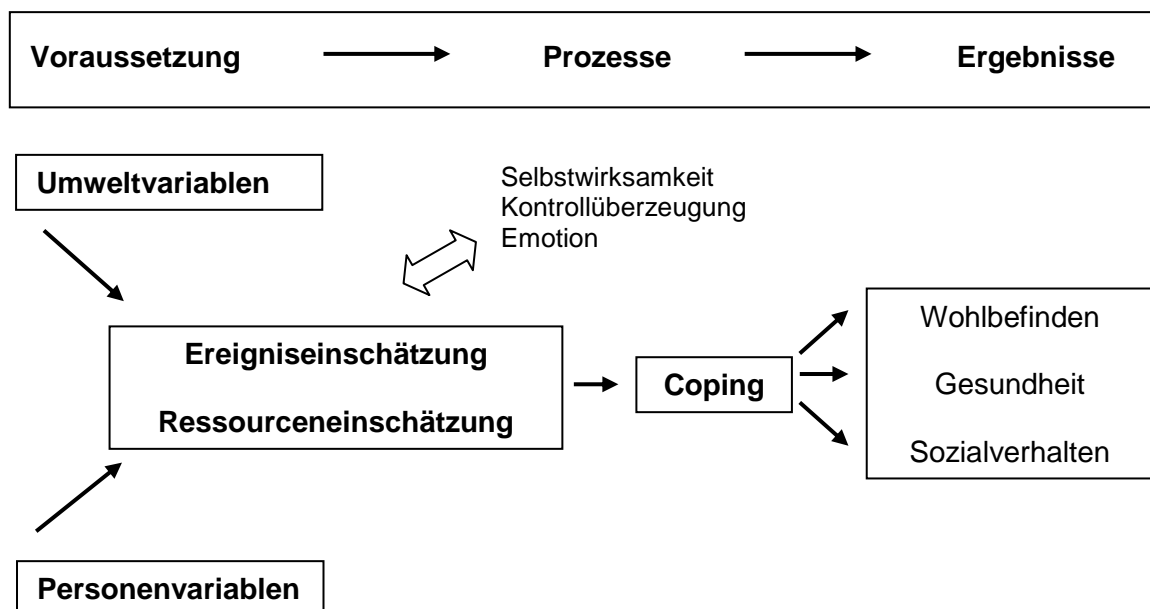
- Stress kann als ein kritisches Ereignis interpretiert werden, das als Input von außen auf ein Individuum schädigend einwirkt und dabei als unabhängige Reizvariable wirkt.
- Stress kann aber auch als Output-Reaktion verstanden werden, die sich als Ergebnis eines Belastungsreizes einstellt. Ein Vertreter ist Selye (1981) mit seiner Stresstheorie, die grob formuliert annimmt, dass Stress ein komplexes, aber einheitliches Reaktionsmuster darstellt, das unspezifisch bei jeder stressreichen Anforderung auftritt.
- Grundgedanke des dritten Ansatzes ist eine über psychologische Variablen analysierte Beziehung zwischen dem Individuum und seiner Umwelt. Die transaktionale Ansicht schließt auch eine wechselseitige Beeinflussung zwischen dem Individuum und der Situation mit ein (Renneberg & Hammelstein 2006, 219). In der empirischen Stressforschung hat sich dieser Ansatz als besonders fruchtbar erwiesen. Er wurde von dem Psychologen Richard Lazarus theoretisch ausgearbeitet. In der Diplomarbeit wird Stress als transaktionaler Prozess verstanden.

Die Stressoren beziehen sich nicht nur auf große und seltene Ereignisse, sondern vor allem auf kleinere, alltägliche Unannehmlichkeiten (Udris & Frese 1999, 431). Am Arbeitsplatz sind vor allem die täglichen Stressoren für die Stressentstehung von Bedeutung. Es ist die Häufigkeit solcher Situationen entscheidend, die für die Person zu einem Dauerzustand von kognitiv und emotional erfahrbarem Stress führen (ebd. 432).

### 3.2 Das transaktionale Stressmodell

In der Stressforschung haben speziell die Arbeiten von Lazarus an Bedeutung gewonnen, er definiert: „Stress is an event in which environmental or internal demands tax or exceed the adaptive resources of an individual, social system, or tissue system“ (Lazarus & Launier 1978, zit. nach Schwarzer 2000, 11).

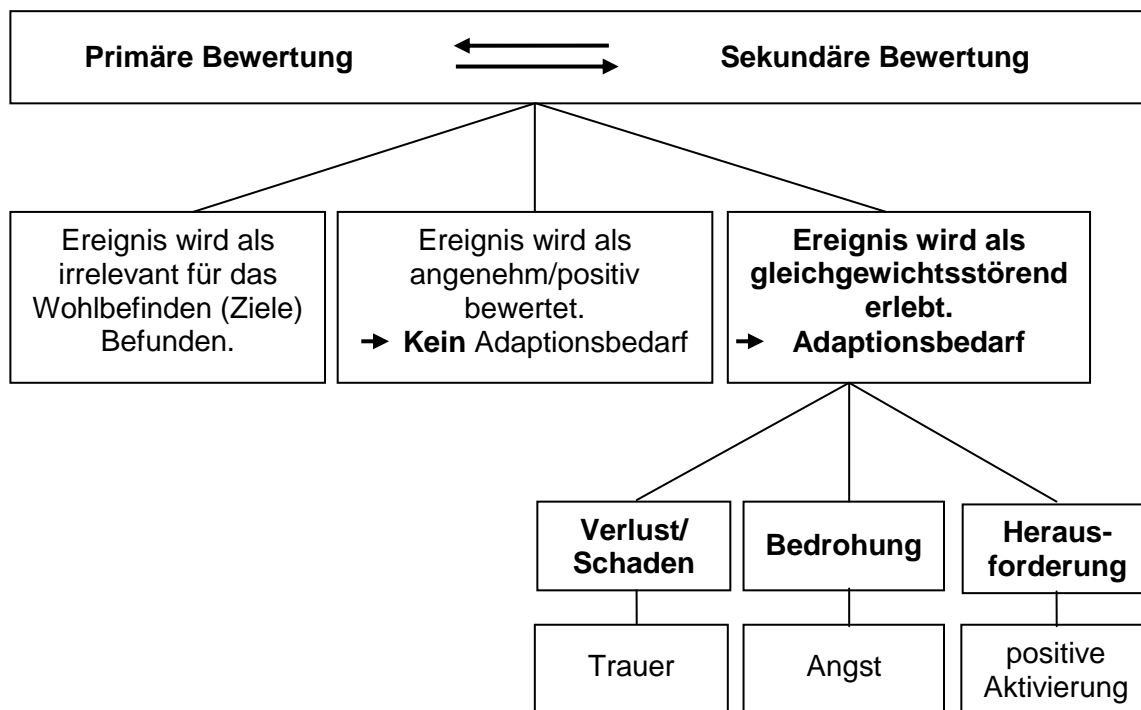
Im transaktionalen Modell (Lazarus & Launier 1981) werden Bewertungs- und Bewältigungsprozesse ausführlich diskutiert. Der subjektiven Bewertung oder Einschätzung einer Reizsituation kommt eine zentrale Bedeutung zu. In diesem Prozess analysiert das Individuum die Situation unter dem Einfluss seiner Persönlichkeitsmerkmale. Weiterer Bestandteil des Modells ist die Bewältigung (Coping) von Stress. Hier wird die Umwelt bzw. der Reiz bezüglich seiner Stressoren kategorisiert und es werden gegebenenfalls regulierende Maßnahmen ergriffen. Ziel dieser Prozesse besteht darin, ein durch Stress ausgelöstes Ungleichgewicht auszugleichen (Krohne 2007, 269). Die Bewertungs- und Bewältigungsprozesse haben Einfluss auf das Wohlbefinden, die Gesundheit und das Sozialverhalten.



**Abb. 3:** Stress und Coping aus transaktionaler Perspektive in Anlehnung an Lazarus, leicht verändert (nach Schwarzer 2000, 16)

Entscheidender Grundgedanke des Modells ist, dass sich die innewohnenden Prozesse gegenseitig beeinflussen, in ständigem Austausch stehen und manifestierende Rückwirkungen aufeinander haben. Darüber hinaus besteht hinsichtlich des zeitlichen Verlaufs keine feste Struktur. Es handelt sich innerhalb des gesamten Stressmodells eher um ein Netz aus komplexen kognitiven Beziehungen verschiedener Prozesskomponenten (Bamberg u.a. 2003, 41f).

Im Folgenden wird näher auf den Bewertungsprozess eingegangen. Nach der Konzeption der kognitiven Bewertung (Lazarus & Folkman 1984, 19) wird jede überfordernde, stressende Begebenheit eines Individuums nach seiner Bedeutung für sein Wohlergehen (primäre Bewertung) und verfügbaren Bewältigungsfähigkeiten und -möglichkeiten beurteilt (sekundäre Bewertung). Die Bewertungen werden allerdings nicht in einer bestimmten Reihenfolge vollzogen, sondern erfolgen vielmehr in einem ständigen Wechsel. Dabei können sie sich gegenseitig beeinflussen und überschneiden (Schwarzer 2000, 19). Im folgenden Modell wird dies verdeutlicht:



**Abb. 4:** Modell der primären und sekundären Bewertung, leicht verändert (nach Bewernik 2003, 6)



Nach Lazarus und Folkman (1984) geht es bei der primären Bewertung um die Bewertung dessen, was durch das Ereignis für die Person auf dem Spiel steht. Zentrale Rolle nimmt dabei das Selbstkonzept ein, da Ereignisse die eigenen Ziele, Werte und Bedürfnisse, bedrohen oder fördern können. Nach Pfaff (1989, 135) stehen folgende Fragen im Mittelpunkt: „Was bedeutet das Ereignis für mich?“ „Bin oder werde ich in Zukunft bedroht oder profitiere ich von dem Ereignis?“ Es wird also die Relevanz der Anforderungen untersucht: Dabei orientiert sich das Individuum überwiegend an Informationen der subjektiven Einschätzung von herrschenden Umweltbedingungen. Sollten die Anforderungen irrelevant oder positiv auf den Betroffenen wirken, werden sich keine Symptome von Stress zeigen, denn es ist kein Adaptionsverhalten nötig. Erst wenn das Individuum die Anforderungen als herausfordernd, bedrohend oder schädigend bzw. verlustreich einstuft, werden die subjektiv wahrgenommenen Stressoren durch einen auftretenden Adaptionsbedarf näher untersucht. Anforderungen, die dabei als herausfordernd interpretiert werden, können zu positivem Stress bzw. „Eustress“ führen. Anforderungen der Bedrohung oder eines Schadens können dagegen negativen Stress bzw. „Distress“ auslösen. Dabei kann eine Anforderung durchaus auch mehrere Stressoreigenschaften besitzen, allerdings wird sich u.a. unter dem Einfluss individueller Persönlichkeitsmerkmale stets lediglich eine der Varianten als dominant erweisen. Diese Wahrnehmungen bilden sich durch die subjektive Einschätzung der Situation, ob die gestellte Anforderung die zur Verfügung stehenden Mittel beanspruchen oder sogar überbeanspruchen. Darüber hinaus besteht bezüglich der Anforderung die Gefahr eines persönlichen Kontrollverlustes und damit einhergehend ein Mangel an emotionalem Wohlbefinden (Mistele 2007, 167).

Befindet sich ein Individuum in diesen Wahrnehmungsfeldern, werden in der sekundären Einschätzung die eigenen zur Verfügung stehenden Ressourcen und Strategien zur Bewältigung der Anforderungen untersucht. Fragen, wie „Was kann ich tun, um die Bedrohung abzuwenden oder um die Herausforderung zu bestehen?“ und „Welche Mittel (Ressourcen) stehen mir dabei zur Verfügung?“, stehen im Zentrum (Pfaff 1989, 136). Auch Faktoren des Umfelds, wie das eigene soziale Netzwerk oder finanzielle Ressourcen, werden in den Lösungsprozess mit einbezogen. Hier überprüft sich das Individuum selbst,

wobei die gesammelten Informationen ebenfalls stark durch die individuellen Persönlichkeitsmerkmale geprägt werden. Die individuelle Auffassung, stressreiche Situationen durch eigene Handlungen kontrolliert bestehen zu können, scheint elementar für die Ausprägung der Wahrnehmung einer stressreichen Anforderung. Sie kann auch als Selbstwirksamkeitserwartung definiert werden. „Wichtigste Ressource im Prozess der sekundären Einschätzung gilt die Selbstwirksamkeitserwartung einer Person, also ihre Überzeugung, spezifische Anforderungen durch eigenes kompetentes Handeln unter Kontrolle zu bringen“ (Schwarzer 2000, 15).

Je nachdem, wie eine Anforderung bewertet und eingeschätzt wird, können sich für die Zukunft bei identischen oder ähnlichen Situationen bestimmte Überzeugungen hinsichtlich der grundlegenden Bedeutsamkeit, den Bewältigungsstrategien und der Ressourcenwahrnehmung manifestieren (ebd.). Lohaus, Domsch & Fridrici (2007, 4) formulieren dazu: „Die Bewertung eines Ereignisses hängt (...) wesentlich von früheren Erfahrungen mit ähnlichen Situationen ab.“ In Kombination mit den Persönlichkeitsmerkmalen sind die Bewertungsmuster entscheidend für die Strategie, mit der auf die Anforderung reagiert wird. Manifestationen negativer Erwartungen können dabei ebenso auf emotionaler Ebene erkennbar werden (Schwarzer 2000, 15).

## **4 Stressbewältigung (Coping)**

In Anlehnung an das Stresskonzept von Lazarus und Folkman (1984) wird deutlich, dass Personen Stressoren nicht passiv ausgeliefert sind, sondern diese durch Wahrnehmung, Bewertung und aktives Handeln verändern und verarbeiten können. Dies kann erfolgreich verlaufen oder auch nicht und stellt somit lediglich einen Versuch dar. Der Begriff Bewältigung (Coping) wird von Lazarus und Folkman (1984, 141) folgendermaßen definiert: „We define coping as constantly changing cognitive and behavioral efforts to manage specific external and/or internal demands that are appraised as taxing or exceeding the resources of the person.“ Grundsätzlich wird zwischen problemorientierten und emotionsorientierten Bewältigungsverhalten unterschieden. „Problemfokussierte Bewältigung bezieht sich auf die Änderung der sachbezogenen Aspekte einer Belastung, emotionsfokussierte Bewältigung auf die Regulation belastender Emotionen“ (Weber 1997; zit. nach Schwarzer 1997, 289). Im Folgenden wird auf die genannten Bewältigungsformen näher eingegangen.

### **4.1 Problembezogene und emotionsbezogene Bewältigung**

Unter problembezogener Bewältigung werden die Anstrengungen des Individuums verstanden, die eigentliche Ursache des psychologischen Stresszustandes, mit mangelnder Übereinstimmung mit der Umwelt, zu beseitigen. Prinzipiell gibt es drei Möglichkeiten: Die Person passt die Umwelt an sich an, sie passt sich an die Umwelt an oder die Person zieht sich aus der Umwelt zurück (Pfaff 1989, 141). In der Arbeitswelt bedeutet die problembezogene Bewältigung den Versuch der Anpassung der Umwelt an die eigene Person, d.h. es wird versucht, Arbeitsinhalte, Arbeitsanforderungen, Arbeitsorganisation und die sozialen Beziehungen so zu verändern, dass sie den eigenen Fähigkeiten und Bedürfnissen besser entsprechen (ebd.). Dass dies auf Widerstände stoßen wird, ist beinahe unumgänglich. Erfolgreicher wird die Strategie der Anpassung der eigenen Person sein. Dies beinhaltet Versuche, die persönlichen Ressourcen (z.B. fachliche Qualifikation) zu verbessern, um den Anforderungen besser genügen zu können, und/oder die Ansprüche an die Arbeit

(z.B. Bedürfnis nach Selbstverwirklichung) zu reduzieren, sodass sich Anspruch und Wirklichkeit zur Deckung bringen lassen (ebd.). Eine weitere Strategie der problembezogenen Bewältigung ist jene des Rückzugs aus der Arbeitswelt. Bei dieser Bewältigungsform wird dem Problem aus dem Weg gegangen, anstatt es direkt zu lösen. Man zieht sich aus dem stressvollen Bereich der Arbeit innerlich (z.B. „innere Kündigung“) oder tatsächlich zurück und konzentriert sich auf lohnenswertere Bereiche wie Freizeit, Familie, Rentnerdasein etc. (vgl. Moos & Billings 1982).

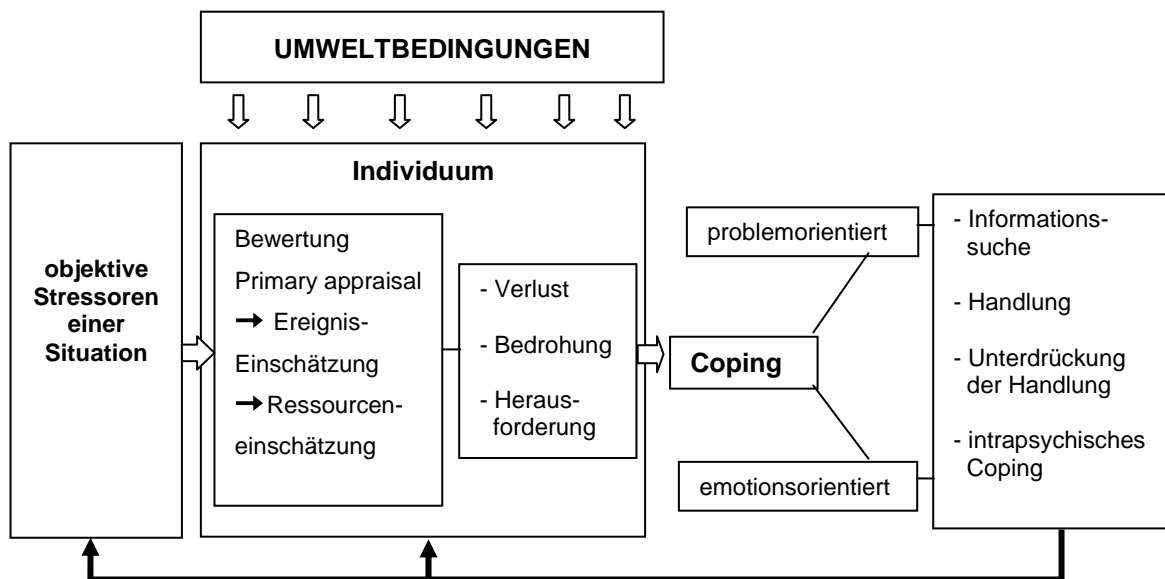
Die emotionsbezogene Bewältigungsart zielt hingegen primär auf die Regulation der Stressreaktion ab. Es werden darunter kognitive und emotionale Reaktionen einer Person verstanden, die direkt am Selbstbild ansetzen (Pfaff 1989, 139). Primäre Funktion ist die Aufrechterhaltung oder Wiederherstellung des Selbstwertgefühls (Moos & Billings 1982, 218). Dabei spielt die Einschätzung oder Neueinschätzung einer Situation oder das Umgehen mit der Realität einer Situation eine bedeutende Rolle. Direkt an den emotionalen Stressreaktionen setzen Strategien wie die Affektregulation (z.B. Unterdrückung von Emotionen), resignierendes Akzeptieren des Schicksals (z.B. fatalistisch werden) sowie emotionale Enthaltung (z.B. seinem Ärger Luft machen, Rauchen, Weinen) an (vgl. Moos & Billings 1982, Lazarus & Folkman 1984).

Es ist offen, ob die Bewältigungsversuche auch wirklich erfolgreich ausgehen und eine gute Stressanpassung bewirken (vgl. Jerusalem & Schwarzer, 1989). Die Funktion wird als unabhängig von der Wirkung gesehen.

Der problemzentrierte sowie der emotionszentrierte Bereich können in Stresssituationen in unterschiedlichster Art und Weise aktiv sein und müssen sich nicht einheitlich positiv oder negativ bezüglich einer Anforderungsbewältigung verhalten.

Lazarus & Launier (1978) unterteilen die Bewältigungsarten bzw. Bewältigungsstrategien in vier Kategorien, die aktiven Strategien sind „Informationssuche“ und „direktes Handeln“, die passiven Strategien das „Unterlassen von Handlungen“ sowie das „intrapsychische Bewältigen“ (Schwarzer 2000, 29). Die Bewältigungsarten können entweder problembezogen oder emotionsgebunden, auf das Selbst

oder die Umwelt bezogen sein (ebd., 34). Folgende Abbildung soll die Zusammenhänge der Bewertung- und Bewältigungsprozesse veranschaulichen:



**Abb. 5:** Das transaktionale Stressmodell in Anlehnung an Lazarus, leicht verändert (vgl. Müller 2010)

#### 4.1.1 Informationssuche

Durch Informationssuche können Voraussetzungen für eine Handlung geschaffen werden, mit der sich das Problem lösen lässt. Informationssuche kann jedoch auch emotionsgerichtet sein, es werden dann z.B. nur solche Gefühle zusammengetragen, die den augenblicklichen Gefühlszustand verbessern (Schwarzer 2000, 29).

#### 4.1.2 Direkte Handlung

Direkte Handlungen können auf die Vergangenheit (z.B. mehr arbeiten, um über eine Trennung hinwegzukommen) oder auf die Zukunft gerichtet sein. Darüber hinaus lässt sich direkte Handlung auch auf sich selbst oder die Umwelt (z.B. Arbeitsplatzkündigung) beziehen. Sie dienen dazu, die jeweilige Person-Umwelt-Transaktion auf instrumentelle Weise zu verändern, indem man eingreift, arbeitet, entscheidet, Kontakte herstellt usw. Doch auch das Einnehmen von Tabletten

oder das systematische Entspannen anstelle von Anstrengung sind direkte Handlungen: Sie dienen der Regulation von Emotionen (ebd.).

#### **4.1.3 Unterdrückung von Handlung**

Die Unterdrückung von Handlungen kann als Gegenteil der direkten Handlung aufgefasst werden: Wenn man etwas tut, unterlässt man gleichzeitig etwas anderes. Ein Beispiel hierzu wäre instrumentelle Unterdrückung einer Gewohnheit wie z.B. der Verzicht auf das Rauchen angesichts einer gesundheitlichen Bedrohung (ebd.).

#### **4.1.4 Intrapsychische Bewältigungsformen**

Unter intrapsychischen Bewältigungsformen versteht man alle kognitiven Prozesse, die zu einer Verbesserung des Wohlbefindens einer Person beitragen. Dazu zählt die Neubewertung von Zielen, Wünschen, Gefühlen, Gedanken, etc. (ebd.).

Je nach Situation können Aktivität oder Passivität die bessere Bewältigungsform darstellen. In kontrollierbaren Situationen, die eine geringe Eigendynamik zum Guten haben, ist eine aktive Einflussnahme auf die Belastung sinnvoll (Litzcke & Schuh 2007, 9). Im Gegensatz dazu kann in Situationen, die sich im Wandel befinden, Passivität sinnvoll sein. Ist ein Stressor weder kontrollierbar noch wandelbar und noch dazu stark negativ, dann ist Flucht (z.B. ein Arbeitsplatzwechsel) empfehlenswert (ebd.).

Eine Bewältigung durch Informationssuche oder Informationsunterdrückung verändert die Wahrnehmung des Stressors, hingegen ändert die Umbewertung bzw. Zieländerung die Einstellung zum Stressor. Ein Bewältigungsmechanismus ist demnach nicht immer gut oder immer schlecht, seine Effektivität hängt von der Stress auslösenden Situation ab (Folkman & Moskowitz 2003; zit. nach Litzcke & Schuh 2007, 9). Besonders hilfreich für eine erfolgreiche Bewältigung ist deshalb Flexibilität in der Anwendung verschiedener Bewältigungsarten. Es ist daher umso effektiver, je mehr Bewältigungsmechanismen ein Mensch zur Verfügung hat (ebd.).

## 4.2 Bewältigungsbegriff

Unter dem Begriff Bewältigung („Coping“) werden die sich ständig verändernden kognitiven und verhaltensmäßigen Bemühungen der Individuen verstanden, sich mit spezifischen externen bzw. internen Anforderungen, die ihre adaptiven Ressourcen stark beanspruchen oder übersteigen, auseinanderzusetzen (vgl. Lazarus & Folkman 1984).

Die Begriffsbestimmung im Rahmen der Bewältigung ist schwierig. In Studien wird beispielsweise von Bewältigungsformen, -mustern und -strategien gesprochen, jedoch nicht immer eindeutig definiert, dass es sich dabei um komplexer werdende Arten der Bewältigung handelt (Trautmann-Sponsel 1988, 17). Im Bewältigungskonzept wird häufig auch der Erfolg dieses Vorgehens mit einbezogen, was nach der Theorie von Lazarus und MitarbeiterInnen (1984) nicht der Fall sein muss.

Die Bewältigung beschreibt den Prozess im Umgang mit dem Stressor, sagt jedoch nichts über den Ausgang aus. Es wird daher der Begriff des „Bewältigungsversuchs“ für die vorliegende Arbeit gewählt, er beinhaltet einfache Formen der Bewältigung und lässt den Ausgang des Copings offen.

In der Theorie wird Bewältigung häufig in problemzentrierte oder emotionszentrierte Strategien oder Versuche eingeteilt, wobei diese entweder bei der Person selbst oder bei der Umwelt ansetzen können. Nach Lazarus & Launier (1984) ist es schwierig, die einzelnen Bewältigungsstrategien oder -versuche dem einen oder anderen theoretischen Hintergrund zuzuordnen, da ein und dieselbe Bewältigungsart sowohl verhaltens- als auch emotionsorientiert sein und ebenso bei der Person als auch in der Umwelt ansetzen kann. Eine spezifische Stresssituation wirkt auf die darauf folgende Bewältigung, wobei diese wiederum auf ein zukünftiges Stresserlebnis Einfluss nimmt.

In quantitativen Studien werden Stress und Bewältigung vorwiegend getrennt untersucht, da sich ihr Ineinandergreifen schwer messbar machen lässt. Da es sich bei meiner Untersuchung um eine qualitative Studie handelt, nehme ich sowohl Stress als auch dessen Bewältigung in den Blick der Analyse.

## 5 Belastungen am Arbeitsplatz

„Unter Stressoren bzw. Belastungen fassen wir zunächst ganz allgemein diejenigen Bedingungen zusammen, die mit hoher Wahrscheinlichkeit Stress auslösen“ (Bamberg u.a. 2003, 46). Stressoren können hinsichtlich ihrer Dauer und Intensität variieren - sie müssen jedoch stets im Zusammenhang mit Ressourcen gesehen werden. Hier können vor allem die eigenen Entscheidungsmöglichkeiten („Handlungsspielraum“) eine zentrale Rolle spielen, sie ermöglichen, aktiv gegen die Stresssituation zu wirken, wie z.B. alternative Lösungen zu finden. Bereits das Wissen über die eigenen Handlungsmöglichkeiten hilft im Umgang mit belastenden Situationen (vgl. Ulich 1994).

Eine weitere bedeutende Ressource ist die „soziale Unterstützung“, diese kann emotional wie auch im Sinne einer Hilfestellung bei der Analyse des Problems und dessen Bewältigung helfen. Beide Ressourcen können einer Stresssituation entgegenwirken (vgl. Frieling & Sonntag 1999).

In Untersuchungen sind vor allem die sogenannten „psychosozialen Arbeitsbelastungen“, die sich aus organisatorischen, zwischenmenschlichen und arbeitsmarktbedingten Faktoren zusammensetzen, zahlenmäßig sehr bedeutsam. Dazu zählen Zeitdruck, Leistungsverdichtung, hohe Verantwortung, Konflikanfälligkeit am Arbeitsplatz sowie Störungen des Arbeitsablaufs. Außerdem gehören Monotonie, unklare Kompetenzabgrenzung, Unter- bzw. Überqualifikation, Arbeitsplatzunsicherheit und fehlende Aufstiegschancen dazu (Siegrist 2000, 144).

Im folgenden Kapitel werden die unterschiedlichen Belastungen nach Kategorien systematisiert. Es werden die am häufigsten auftretenden Formen am Arbeitsplatz angeführt (vgl. Udris & Frese 1999), die Auflistung erhebt daher nicht den Anspruch auf Vollständigkeit.

Die Kategorie der „psychosozialen Belastungen“ wird als Überkategorie verstanden, die alle anderen Belastungsarten umfasst.



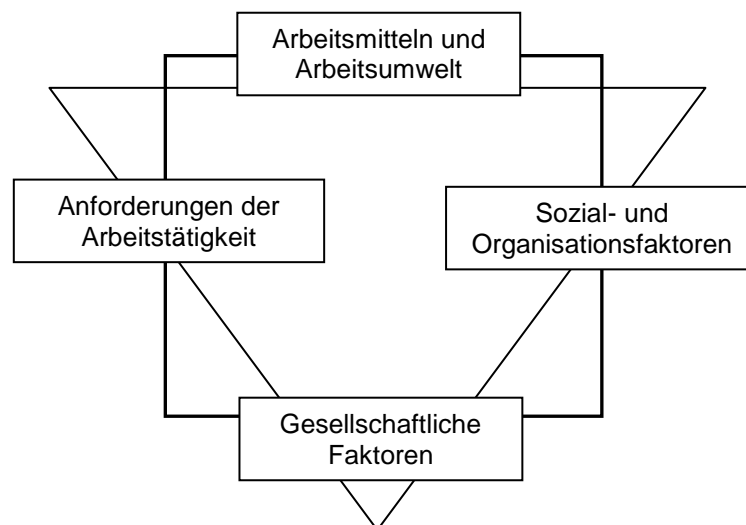
## 5.1 Psychosoziale Belastungen

„Unter psychosozialen Belastungen versteht man die Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf den Menschen einwirken“ (Allenspach & Brechbühler 2005, 20).

Der Begriff „psychosoziale Belastungen“ deckt alle Arten von Belastungen ab, denen man im beruflichen Umfeld begegnen kann und die die psychische, aber auch die physische Gesundheit des Einzelnen beeinträchtigen können. Ursachen für die Belastungen können aus dem Verantwortungsgefühl bei der Arbeit, der Arbeitsorganisation, den Arbeitsbedingungen und erforderlicher Aufmerksamkeit, sowie die Beziehungen zwischen den Menschen und die Spannungen, die sich daraus ergeben können, resultieren (CUSSTR 2005, 2).

Psychosoziale Belastungen sind:

### Einflüsse, die aus den ...



**... entstehen und die Mitarbeiter psychisch belasten!**

**Abb. 6:** Psychosoziale Belastungen (Aschauer 2004, 16)

Umfragen zu Stress im Arbeitsleben und Erfahrungen aus Stressmanagementtrainings führen zu der Erkenntnis, dass im Arbeitsleben Vorgesetzte und Führungskräfte, KollegInnen und MitarbeiterInnen den Stressfaktor Nr. 1 darstellen. Es bleibt dabei nicht bei mehr oder weniger alltäglichen sozialen Auseinandersetzungen und Konflikten, sondern es handelt sich im

Zusammenhang damit auch um systematische und gezielte Angriffe, die wiederholt auftreten und sich über einen längeren Zeitraum erstrecken können (Bamberg u.a. 2003, 50). Man kann jedoch psychosoziale Belastungen nicht nur auf soziale Beziehungen zurückführen, es zählen auch Belastungen, die sich organisatorisch bzw. seitens der Arbeitsaufgabe ergeben, dazu (ebd.).

## **5.2 Klassifikation von Belastungen**

Es existiert eine ganze Reihe von unterschiedlichen Systematisierungen von Belastungen. Sie unterscheiden sich je nach zugrunde liegendem Modell (vgl. Semmer 1984, Schönplflug 1987, Udris & Frese 1999, Allenspach & Brechbühler 2005, Litzcke und Schuh 2007).

Die bekannteste Klassifikation ist jene von Udris & Frese (1999). Deren Dimensionen lassen sich zu vier Kategorien zusammenfassen: Stressoren in der Arbeitsaufgabe (qualitative und quantitative Über- und Unterforderung), physikalische Stressoren durch Umgebungsbedingungen, betriebliche und überbetriebliche Stressoren (Stressoren der zeitlichen Dimension, organisatorisch bedingte Stressoren, Stressoren in der Berufskarriere und Stressoren durch Arbeitsplatzunsicherheit) und Stressoren in der sozialen Situation. Im Folgenden werden diese vier Kategorien näher erläutert.

### **5.2.1 Aufgabenbezogene Belastungen**

Unter diesen Punkt lassen sich folgende Stressoren fassen: Über- und Unterforderung, monotone und uninteressante Aufgaben sowie Aufgaben, die den Fähigkeiten nicht angemessen sind. Zudem zählen hohe Arbeitsintensität bzw. komplexe Aufgaben dazu (Udris & Frese 1999, 434).

Über- und Unterforderung entsteht dann, wenn ein Ungleichgewicht zwischen den gestellten Anforderungen und den Kompetenzen oder persönlichen Ressourcen besteht. Hierzu gehören nicht nur die objektiv vorliegenden Anforderungen und Kompetenzen, sondern auch die subjektiven Einschätzungen (Allenspach & Brechbühler 2005, 21).

Belastungen der Arbeitsorganisation sind ebenso unter den aufgabenbezogenen Belastungen einzuordnen. Beispiele dafür sind hoher Zeitdruck, ungenügende Qualität und Verfügbarkeit von Material oder auch Informationen. Auch können häufige Unterbrechungen oder Ablenkungen sowie widersprüchliche Anweisungen bzw. unklares Feedback als Belastungen wahrgenommen werden (Ducki 1998, 148).

### **5.2.2 Umgebungsbelastungen**

Am Arbeitsort können durch die Arbeitsumgebung Belastungen gegeben sein. Beispiele dafür sind klimatische Verhältnisse, Luft, Lärm, Beleuchtung und chemische Stoffe. Stressoren dieser Art sind auch in anderen Bereichen auffindbar (Udris & Frese 1999, 434).

### **5.2.3 Betriebliche und überbetriebliche Belastungen**

Neben den Belastungen direkt am Arbeitsort, können auch betriebliche und überbetriebliche Belastungen entstehen. Dazu gehören vor allem zeitliche Stressoren, wie Nacht- und Schichtarbeit, Überstunden und lange Arbeitszeiten. Darüber hinaus zählen Belastungen in der Berufskarriere dazu, wie etwa der Realitätsschock beim Eintritt in das Berufsleben oder Umstellungsprozesse im Rahmen der Arbeit. Eine Belastung kann die Einführung neuer Technologien oder innerbetriebliche Umsetzung am Arbeitsplatz darstellen, für die die bislang erworbenen Fähigkeiten nicht ausreichen (Udris & Frese 1999, 435).

Einen bedeutenden Stressor stellt die Angst vor einem Arbeitsplatzverlust dar. Dabei handelt es sich nicht nur um einen direkten Belastungsfaktor, sondern auch die Bewältigung von anderen Belastungen kann beeinflusst werden (Woschack 1981, 107).

Außerdem zählen zu den betrieblichen Belastungsfaktoren auch schlechte Arbeitsorganisation, unklare Kompetenz- oder Aufgabenteilung (vgl. Dunckel & Zapf 1986) sowie eine als ungerecht empfundene Gratifikation (vgl. Siegrist 1987).

## 5.2.4 Soziale Belastungen

Zapf & Frese (1991, 168) definieren soziale Belastungen als „Merkmal der sozialen Situation am Arbeitsplatz, (...) die durch kleine Ärgernisse und Spannungen zwischen KollegInnen und Vorgesetzten“ gekennzeichnet sind. Gründe dafür können einerseits persönliche, individuelle Defizite im Bereich sozialer Kompetenzen sein oder andererseits kann es auch arbeitsorganisatorisch begründet werden.

Belastungen entstehen durch die Wahrnehmung von unfairer Behandlung, durch Konflikte mit KollegInnen oder Vorgesetzten, schlechtes Arbeitsklima, Mobbing, Mangel an sozialer Unterstützung und Kooperations- und Kommunikationsschwierigkeiten sowie Rollenkonflikte und Rollenambiguität (Udris & Frese 1999, 434).

Dunckel (1991, 169f) liefert eine ausführliche Beschreibung von sozialen Belastungen. Soziale Stressoren

- können an der Person und den Verhaltensweisen einzelner Personen, KollegInnen, Vorgesetzten usw. liegen,
- entstehen erst in der sozialen Interaktion am Arbeitsplatz selbst, durch Konflikte und/oder Missverständnisse mit KollegInnen,
- können durch die Arbeitsaufgabe bzw. die Arbeitsorganisation entstehen, da am Arbeitsplatz sehr häufig mit andern KollegInnen kooperiert werden muss (vgl. Semmer 1984, zit. nach Dunckel 1991, 169). Probleme ergeben sich oftmals durch Abhängigkeit von der Arbeitsgeschwindigkeit der KollegInnen oder durch Mehrarbeit, weil jemand einen Fehler gemacht oder nicht sorgfältig gearbeitet hat,
- können durch das Betriebsklima, durch das Verhalten des oder der Vorgesetzten hervorgerufen werden, wie zum Beispiel durch Bevorzugung einzelner MitarbeiterInnen.

### **5.2.5 Mehrfachbelastungen**

Von Mehrfachbelastungen wird dann gesprochen, wenn am Arbeitsplatz mehrere Belastungen gleichzeitig auftreten (vgl. Dunckel 1991). „Mit Mehrfachbelastung ist hier keine kurzfristige und, oder zufällige Kombination unterschiedlicher Stressoren gemeint, sondern die dauerhafte Kombination und das Zusammenwirken von unterschiedlichen Belastungsfaktoren oder -arten“ (ebd., 156). In diesem Zusammenhang muss die Belastung nicht andauernd bestehen, sondern kann wiederholt ähnlich auftreten.

Nach Udris & Frese (1999, 429ff) sind spezielle Kombinationen von Belastungen besonders stressfördernd, wie etwa die Kombination aus quantitativer Überforderung mit qualitativer Unterforderung durch langweilige und monotone Arbeit. Überdies kann die Kombination von wenig Handlungsspielraum in Zusammenhang mit psychischer Unterforderung sehr belastende Wirkungen ausüben, da eine solche Art der Arbeitstätigkeit sehr monotoniefördernd ist. Ebenso kann eine Kombination aus qualitativer Überforderung, aufgrund von Arbeit, die sehr viel Konzentration erfordert und dennoch geringen Handlungsspielraum aufweist, sehr belastend sein.

### **5.3 Die zeitliche Perspektive von Stress**

Setzt man sich mit dem Thema Stress auseinander, wird oft lediglich der aktuelle Stress in den Blick genommen, wie etwa Zeitdruck oder soziale Konflikte, welche auf das Wohlbefinden wirken. Dabei wird Stress jedoch zu kurz gefasst, es ist nämlich auch die zeitliche Perspektive einzubeziehen. Wesentlich dabei sind drei Aspekte (Bamberg u.a. 2003, 43f):

1. Zukünftige Ereignisse: Nicht nur durch Erwerbslosigkeit ist Stress gegeben, sondern ebenso durch Arbeitsplatzunsicherheit, durch Angst, den Arbeitsplatz zu verlieren. Diese Erkenntnisse gewann die Erwerbslosigkeitsforschung der letzten Jahre. „Verallgemeinert lässt sich festhalten: Unangenehme Ereignisse werfen ihre Schatten voraus – viele zukünftige Belastungen haben Folgen auf die aktuelle und langfristige Entwicklung der Gesundheit“ (ebd., 43).

Zukünftige Belastungen sind häufig aversiv und ungewiss, z.B. die anstehende Auseinandersetzung mit KollegInnen oder ein Zahnarztbesuch.

2. Veränderung über die Zeit: Es können sich negative Prognosen als unzutreffend erweisen. Neue Erfahrungen und Kompetenzerwerb können dazu führen, dass Belastungen zu Herausforderungen werden. Im Nachhinein wird aufgrund der Erfahrung die Bewertung von Belastung verändert. Beinahe jeder hat schon einmal erlebt, dass Anforderungen, wie z.B. ein bevorstehendes, besonders unangenehmes Gespräch mit Vorgesetzten oder KollegInnen, zunächst bedrohlich erscheinen, sich dann als unproblematisch oder sogar konstruktiv erweisen.
3. Stress und Erholung: Vergangene Ereignisse haben kurz-, mittel- und langfristige Folgen. Wie viele Ressourcen in einer Stresssituation vorhanden sind, ist vom Ausmaß und der Intensität des Stress der Vergangenheit und der Zukunft abhängig. Z.B. machen eine bevorstehende Pause oder Urlaub manchen Zeitdruck erträglicher. D.h. Stress und Erholung sind zwei nicht voneinander zu trennenden Prozesse. Kallus und Uhlig (2001) verweisen darauf, dass Modelle über den Stressprozess die Berücksichtigung von Erholung implizieren.

## **6 Ressourcen**

Ressourcen stellen unverzichtbare Bestandteile im Stressbewältigungsprozess dar, sie erlauben es, mit Stress umzugehen. Wie ein belastendes Erlebnis auf eine Person wirkt, wird in vielerlei Hinsicht davon bestimmt, wie die Person mit der Situation umgeht, d.h. es können objektiv gleiche Ereignisse von verschiedenen Personen unterschiedlich wahrgenommen und verarbeitet werden. Dies ist abhängig von den Ressourcen der Person sowie der Ressourcen ihrer Umwelt. Richter und Hacker (1999, 25) verstehen unter Ressourcen „(...) Komponenten, die es erlauben, die eigenen Ziele anzustreben und unangenehme Einflüsse zu reduzieren.“ Eppel (2007, 80) definiert: „Ressourcen (Schutzfaktoren) sind alle Faktoren, deren Verfügbarkeit eine konstruktive Bewältigung von Stress erleichtern und die Auswirkungen von Risiken abpuffern“ (Eppel 2007, 80). Unter Risikofaktoren versteht man Merkmale des Umfelds oder der Person, die Stress verschärfen oder erfolgreiche Bewältigung erschweren (ebd.). Das transaktionale Stressmodell verdeutlicht, dass Stressoren nie als isolierte und objektive Ereignisse eintreten, sondern eine Person begegnet Stress in einer ganz bestimmten Lebenssituation, unter materiellen und sozialen Bedingungen des Umfelds sowie zu einem bestimmten biografischen Zeitpunkt. Diese Ausgangssituation kann positive oder negative Auswirkungen auf den Umgang mit einer belastenden Situation ausüben, sie günstig oder ungünstig beeinflussen (ebd., 35).

Grundsätzlich verfügt jede Person über Ressourcen. Sie können entweder von der sozialen Umwelt zur Verfügung gestellt werden oder in eigener Kraft liegen. Es können demnach zwei Klassen von Ressourcen unterschieden werden:

### **6.1 Interne oder personale Ressourcen**

Unter internen und personalen Ressourcen werden kognitive Überzeugungen der Person, in Form von Kontrollüberzeugungen und Bewältigungsstilen, und zum Teil habitualisierte Handlungsmuster, aber auch Kompetenz und Wissen, verstanden (Schwarzer 2000, 12).

In der alltäglichen Praxis zeigt sich ein sehr enger Zusammenhang von individuellen und umweltbezogenen Ressourcen. Für die erfolgreiche Bewältigung von Belastungen müssen nicht nur ausreichende Ressourcen vorhanden sein, sondern es bedarf auch der Fähigkeit von Personen, diese zu nutzen (ebd.). So können z.B. jene Personen ein höheres Maß an sozialer Unterstützung erhalten, die in der Lage sind, ihre Probleme und Gefühle anderen Personen mitzuteilen, die also die dafür notwendigen sozialen Kompetenzen besitzen (ebd.).

## **6.2 Adaptive Ressourcen und externe Ressourcen**

Mit adaptiven Ressourcen sind jene Fertigkeiten und Fähigkeiten gemeint, über die das Individuum zu verfügen meint. Die eigenen Einschätzungen können allerdings völlig anders aussehen als die von einem/r außenstehenden BeobachterIn. Bei der Bewertung der eigenen Ressourcen kommt es auf die subjektive Wahrnehmung und weniger auf die objektive Beschaffenheit der Reize und Ressourcen an. Eine Person muss sich selbst die Fähigkeit zuschreiben, mit einem gewissen Grad an Anstrengung oder Überwindung, die anstehenden Probleme unter Kontrolle bringen zu können und persönlich wirksam zu sein. Diese Haltung wird auch die Erwartung von Selbstwirksamkeit genannt. (Bandura 1992, zit. nach Schwarzer 2000, 12)

Eine andere Möglichkeit ist die Nutzung von externen Ressourcen. Der Rückgriff auf fremde Hilfe kann manchmal eine angemessene Bewältigungsform darstellen - d.h. die subjektiven wahrgenommenen Ressourcen beziehen sich nicht nur auf eigene Fertigkeiten und Kompetenzen, sondern auch auf das Vorhandensein eines sozialen Netzwerkes, das eventuell zur Unterstützung bereitsteht (ebd.).

Die Bewältigung einer stressigen Situation besteht einerseits aus Informationsverarbeitung und andererseits aus instrumenteller Aktion, also aus Denken und Handeln. Es sind dabei aber auch Prozesse, die unterbewusst ablaufen und eine Abwehrfunktion übernehmen, nicht ausgeschlossen. Zudem ist zu bedenken, dass dieser Vorgang von Emotionen begleitet wird. Wird ein Ereignis als bedrohlich eingeschätzt, tritt Angst auf. Wird ein Ereignis als Herausforderung wahrgenommen, löst es eher eine produktive Erregung oder Gespanntheit aus,



im Falle von Schaden- bzw. Verlusterleben wird tendenziell mit Traurigkeit, Niedergeschlagenheit oder Ärger reagiert. Die Begleitemotion wird ihrerseits zu einer Informationsquelle. Angst beispielsweise enthält die Information, dass die eigenen Ressourcen nicht genügen, um mit bestimmten Umwelтанforderungen zurechtzukommen. (Schwarzer 2000, 13)

### 6.3 Klassifikation von Ressourcen

Richter und Hacker (1998, 25) nehmen folgende Einteilung vor:

| Externe Ressourcen  |  | Interne Ressourcen  |
|---|--|---|
| Organisationale Ressourcen  | Soziale Ressourcen   | Personale Ressourcen  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aufgabenvielfalt</li> <li>• Tätigkeitsspielraum</li> <li>• Qualifikationspotenzial</li> <li>• Partizipationsmöglichkeiten</li> </ul> | <p><b>Unterstützung durch:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorgesetzte</li> <li>• KollegInnen</li> <li>• PartnerIn/ Familie</li> <li>• Andere Personen</li> </ul> | <p><b>Kognitive Kontrollüberzeugungen:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kohärenzerleben</li> <li>• Optimismus</li> <li>• <b>Selbstkonzept:</b><br/>Kontaktfähigkeit<br/>Selbstwirksamkeit</li> </ul> <p><b>Handlungsmuster:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• positive Selbstinstruktion</li> <li>• Situationskontrollbemühungen</li> <li>• Copingstile</li> </ul> |

**Abb. 7:** Systematisierung von Ressourcen (nach Richter & Hacker 1998, 25)

#### 6.3.1 Organisationale Ressourcen

Organisationale Ressourcen beziehen sich auf die betrieblichen und berufsbezogenen Arbeitsbedingungen. Diese Ressourcen können es der arbeitenden Person erleichtern, mit den Anforderungen zurechtzukommen (vgl. Udris & Rimann 2000). Beispiele hierfür sind Partizipationsmöglichkeiten, Tätigkeitsspielraum, Aufgabenvielfalt etc.

In der Gestaltung der Arbeitsorganisation liegt auch der zentrale Ansatzpunkt für die Entwicklung von persönlichkeitsförderlicher Arbeit. Arbeit soll die menschliche Fähigkeit unterstützen und fördern, eigene Ziele selbst zu bestimmen und sie allein, oder gemeinsam mit anderen, unter sich verändernden Rahmenbedingungen zu erreichen (vgl. ebd.).

Eine sehr wichtige Ressource ist der Handlungsspielraum, diese Ressource liegt in der Tätigkeit selbst. Es kann darunter die Möglichkeit zu unterschiedlichen aufgabenbezogenen Handeln in Bezug auf die zeitliche Arbeitseinteilung verstanden werden (Hacker 1986, 13).

Frese & Semmer (1991, 136) stellen unterschiedliche Wirkungen der Ressource Handlungsspielraum am Arbeitsplatz fest. Handlungsspielraum kann den „Stress-Charakter“ von Stressoren verändern. Hier bleiben zwar die Stressbedingungen bestehen, können jedoch kurzfristig, wie z.B. durch die Möglichkeit, eine belastende Arbeitstätigkeit auf einen passenderen Zeitpunkt zu verschieben, geändert werden. Dabei handelt es sich um eine optimalere Abstimmung zwischen Tätigkeitsanforderungen und den eigenen Ressourcen. Handlungsspielraum kann ebenso Einfluss auf die „Stress-Wahrnehmung“ haben. Verfügt ein Angestellter z.B. über die Möglichkeit, den störenden Lärm abzuschalten, dann sind die negativen Auswirkungen dieses Stressors geringer. Zudem kann Handlungsspielraum das Bedürfnis nach Kontrolle befriedigen, wenn der Raum dafür gegeben ist. Er fungiert als Moderator und schwächt somit die Wirkung von Belastungen ab.

### **6.3.2 Soziale Ressourcen**

In Bezug auf den Arbeitskontext versteht man unter sozialen Ressourcen sowohl konkrete Hilfeleistungen bei der Lösung von Problemen oder Hilfestellungen bei der Bewältigung von Aufgaben als auch emotionale und bewertungsbezogene Unterstützung. Von besonderer Bedeutung ist das Gefühl, geschätzt und für kompetent gehalten zu werden und ein wichtiges Mitglied der Gruppe zu sein (vgl. Holz, Zapf & Dormann 2004). D.h. die wahrgenommene Verfügbarkeit der

sozialen Unterstützung ist von zentraler Bedeutung, die konkrete Hilfestellung ist dabei zweitrangig.

Die Träger sozialer Unterstützung können Vorgesetzte, KollegInnen, LebenspartnerInnen, FreundInnen oder Verwandte sein. Bisherige Studien weisen darauf hin, dass innerhalb der betrieblichen Organisation insbesondere die Vorgesetzten von zentraler Bedeutung für die Wahrnehmung von sozialer Unterstützung sind (vgl. Kalveram u.a. 2003). Außerhalb des Betriebs sind es vor allem die LebenspartnerInnen (vgl. ebd.).

### **6.3.2.1 Soziale Netzwerke**

Sozialen Netzwerken wird eine wichtige Funktion im Umgang mit Belastungen zugesprochen. Darunter wird das Gerüst sozialer Beziehungen verstanden, in welches eine Person einbezogen ist. „Je stärker eine Person in ein soziales Beziehungsgefüge mit wichtigen Bezugspersonen eingebunden ist, desto besser kann diese Person mit ungünstigen sozialen Lebensbedingungen, kritischen Lebensereignissen und andauernden Lebensbelastungen umgehen und desto weniger treten Symptome der Belastung wie soziale, psychische oder somatische Auffälligkeiten auf“ (Hurrelmann 1988, 122). Ein solches Netzwerk besteht aus allen Kontakten, die eine Person zu anderen Mitmenschen hat. Der Begriff „soziales Netzwerk“ unterscheidet sich vom Begriff der „sozialen Unterstützung“.

### **6.3.2.2 Soziale Unterstützung**

Ein soziales Netzwerk stellt eine Voraussetzung für soziale Unterstützung dar. Die Anzahl der Freunde und Mitarbeiter sowie die Häufigkeit des Kontaktes sagt noch nichts über die Qualität der sozialen Unterstützung aus, da Freunde und Mitarbeiter auch eine Belastung sein können (Frese & Semmer 1991, 147). Soziale Unterstützung kann definiert werden als „Transaktion von Ressourcen zwischen den Mitgliedern eines sozialen Netzwerkes mit dem (impliziten und expliziten) Ziel der gegenseitigen Aufrechterhaltung bzw. Verbesserung des Wohlbefindens“ (Udris 1989; zit. nach Udris & Frese 1999, 438). Soziale

Unterstützung bedeutet demnach eine wichtige Ressource für den Menschen, sie kann Einstellungen und Verhalten gegenüber der Arbeit positiv beeinflussen und psychische Stressreaktionen vermindern (Udris 1982, 151). Entlastende Funktion kommt einerseits der konkreten materiellen Hilfestellung zu, andererseits kann bereits das Erleben und die Erfahrung emotionaler Zuwendung durch andere, Stressminderung herbeiführen (ebd.).

Um soziale Unterstützung am Arbeitsplatz zu fördern, benötigt es Arbeitsbedingungen, die die Zusammenarbeit von Kollegen, Arbeitsgruppen, etc. ermöglichen. Nach Udris (1982, 77) ist soziale Unterstützung durch Arbeitskollegen stark von den Arbeitsbedingungen, insbesondere von der Arbeitsorganisation, abhängig. Um die psychische Beanspruchung am Arbeitsplatz zu verringern, muss hier die Voraussetzung dafür geschaffen werden (ebd.).

Häufig wird soziale Unterstützung in Zusammenhang mit Befindlichkeitsbeeinträchtigung gebracht. Frese & Semmer (1991, 147) gehen davon aus, dass durch diese Ressource die Wirkung von Stressoren auf das Wohlbefinden gepuffert werden kann. Es lassen sich verschiedenen Wirkungsmechanismen unterscheiden (ebd.):

- Soziale Unterstützung als primäres Bedürfnis
- Soziale Unterstützung zur Aufrechterhaltung der Selbstsicherheit
- Verringerung der objektiven Stressoren
- Verringerung der Wahrnehmung von Stressoren
- Soziale Unterstützung und emotionale Geborgenheit

Die Bedeutung von sozialen Ressourcen wird hier sehr klar erkennbar, vor allem die vielfältigen Wirkungsmechanismen verdeutlichen die Wichtigkeit dieser Ressource.

### **6.3.3 Personale Ressourcen**

Personale Ressourcen sind Merkmale der Persönlichkeit eines Menschen selbst, es zählen situationsübergreifende Handlungsmuster sowie kognitive Überzeugungssysteme der Person dazu. Häufig untersucht wurden der

gesundheitsstabilisierende Einfluss von optimistischer Grundhaltung, internalen Kontrollüberzeugungen, positivem Selbstwertgefühl und Selbstvertrauen (Richter & Hacker 1998, 29).

In der jüngeren Forschung steht vor allem der Kohärenzsinn im Mittelpunkt des Forschungsinteresses, er stellt die am häufigsten untersuchte Kontrollüberzeugung dar (ebd.). „Der Kohärenzsinn ist eine globale Orientierung, die ausdrückt, in welchem Umfang jemand ein generalisiertes, überdauerndes, jedoch dynamisches Gefühl des Vertrauens besitzt, daß (1) die Ereignisse in der eigenen inneren und äußeren Umwelt im Lebenslauf strukturiert, vorhersehbar und erklärbar sind; daß (2) Ressourcen verfügbar sind, um den aus diesen Ereignissen stammenden Anforderungen zu entsprechen, und daß (3) diese Anforderungen herausfordernd sowie eines Einsatzes und Engagements wert sind“ (Antonovsky 1987, 19; zit. nach Ducki 2000, 51).

Menschen, die einen ausgeprägten Kohärenzsinn verspüren, erleben Arbeitsbelastungen abgeschwächt. Es ist ihnen offensichtlich möglich, mit Bedrohungen besser umzugehen. Ebenso weisen sie ein höheres Maß an seelischer Gesundheit auf (Richter & Hacker 1998, 29). Der Kohärenzsinn verfügt somit über eine puffernde Wirkung auf erlebte Belastungen. Er nimmt daher unter den personalen Ressourcen eine zentrale Rolle ein.

Eine weitere personale Ressource ist die Selbstwirksamkeitserwartung, sie wird als stabiles Persönlichkeitsmerkmal verstanden. Es wird damit die generelle Überzeugung bezeichnet, selbst über die notwendige Kompetenz zu verfügen, um mit Anforderungen umgehen zu können (Erhart 2007, 800).

## 7 Zusammenfassung

Fasst man die einzelnen Kapitel zu Stress, Belastungen, Bewältigung und Ressourcen zusammen, ergibt sich folgendes Bild:

Unter Stress wird eine prozesshafte wechselseitige Person-Umwelt-Auseinandersetzung verstanden. Die Ursachen von Stress sind nicht isolierten Personen- und/oder Umweltmerkmalen zuzuschreiben, sondern einer mangelnden Übereinstimmung zwischen individuellen Bedürfnissen, Wünschen und Kompetenzen auf der einen Seite und Anforderungen, Gegebenheiten und Möglichkeiten der Situation auf der anderen Seite (Bamberg 2003, 40). Wie mit einer Belastung umgegangen wird, hängt von der Stressorenbewertung und den zur Verfügung stehenden Ressourcen ab. Es wird grundsätzlich zwischen externen (organisationale, soziale) und internen (personale) Ressourcen unterschieden. Sie haben Einfluss auf die Bewältigung, welche problemzentriert und/oder emotionszentriert ablaufen kann. Bewältigungsarten können in „Informationssuche“, „direkter Handlung“, „Unterlassen von Handlungen“ und „intrapsychische Bewältigungsformen“ unterteilt werden (Schwarzer 2000, 34). Im Bewältigungsprozess bleibt jedoch der Ausgang der Bewältigung offen. Je nach Situation kann der eine oder andere Bewältigungsversuch effektiver bzw. erfolgreicher für das Individuum ausfallen und somit Einfluss auf das Wohlbefinden nehmen.

Das aufgezeigte theoretische Gerüst bildet die Basis für den im Anschluss folgenden empirischen Teil dieser Diplomarbeit.

## **II. Empirischer Teil**

Der theoretische Teil dieser Arbeit bezog sich einleitend auf den vielfältigen Begriff der Behinderung und der Arbeit, sowie auf Arbeitsformen und Unterstützungsmodelle im Arbeitsleben von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung. Im Weiteren wurde auf die Stresstheorie eingegangen, es erfolgte eine Erläuterung der Stressmodelle und Bewältigungsversuche von arbeitsbedingtem Stress, die Problematik von Belastungen wurde behandelt und die Bedeutung von Ressourcen skizziert.

Untersuchungsgegenstand der hier vorliegenden Diplomarbeit ist, wie zu Beginn bereits erwähnt, das Arbeitsleben von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung. Es werden Arbeitsbelastungen, Ressourcen und Bewältigungsversuche von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung untersucht.

### **8 Darstellung der Forschungsmethoden**

#### **8.1 Wahl zum qualitativen Forschungsansatz**

Das Forschungsvorhaben der vorliegenden Arbeit liegt in der Befragung von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung. Die Angehörigen dieser Personengruppe werden in der aktuellen Forschung zunehmend aktiv mit einbezogen und als ExpertInnen in eigener Sache gesehen. Dies ist erforderlich um Einblicke in das subjektive Erleben der Befragten zu bekommen, über ihre beruflichen Erfahrungen, Schwierigkeiten und Probleme. Durch die aktive Teilnahme können Sichtweisen der Betroffenen erfasst werden.

Qualitative Interviews eignen sich im Besonderen um subjektive Sichtweisen, Einstellungen und Erlebnisse zu erfragen, denn sie „(...) versetzten dazu in die Lage, (...) Informationen aus Sicht der Befragten zu erheben und deren Bedeutungszuschreibungen interpretativ zu rekonstruieren“ (Reinders 2005, 97).

Die im Folgenden dargelegten Überlegungen zu qualitativen und quantitativen Forschungsansätzen begründen den in der Diplomarbeit gewählten qualitativen Forschungsansatz.

Unter qualitativer Forschung wird empirische Forschung verstanden, „(...) die mit besonderen Datenerhebungsverfahren in erster Linie qualitative Daten erzeugt und interpretativ verarbeitet, um dadurch neue Effekte zu entdecken (Exploration) und (seltener) auch Hypothesen zu prüfen (Explanation). Inhaltlich ist es ein besonderes Anliegen der qualitativen Forschung, soziale Phänomene aus der Sicht der Akteure zu rekonstruieren“ (Bortz & Döring 1995, 624).

Im Vergleich dazu wird unter quantitativer Forschung empirische Forschung verstanden, „(...) die mit besonderen Datenerhebungsverfahren quantitative Daten erzeugt und statistisch verarbeitet, um dadurch neue Effekte zu entdecken (Exploration), Populationen zu beschreiben und Hypothesen zu prüfen (Explanation)“ (ebd.).

Durch qualitative Forschung sollen komplexe Sachverhalte erfasst werden, um Einzelfallgerechtigkeit zu gewährleisten. Zur Analyse werden meist wenige Fälle herangezogen, da die Vorgehensweise eher verstehend-induktiv als deduktiv-erklärend ist (Lamnek 1988, 202f). In der qualitativen Forschung wird davon ausgegangen, dass während des Forschungsprozesses neue Aspekte auftauchen. Sie ist daher sowohl im Forschungsablauf, in der angewandten Methode, sowie der Forschungsfrage flexibel und offen für Umstrukturierungen. Die theoretische Strukturierung des Forschungsgegenstandes wird solange zurückgestellt, „(...) bis sich die Strukturierung des Forschungsgegenstandes durch die Forschungssubjekte herausgebildet hat“ (Hoffmann-Riem 1980, 343). Da sich die soziale Welt in einem stetigen Wandel befindet werden Annahmen und ebenso Ergebnisse von den qualitativ Forschenden als vorläufig betrachtet. Es wird nicht eine statistische Repräsentativität angestrebt. Durch Einzelfallanalysen sind jedoch strukturierte Aussagen möglich, denn „(...) auch die Untersuchung des Einzelfalles dient meist nicht allein der Untersuchung des Einzelfalles, sondern will Muster, genereller Strukturen, Ablaufformen, Regeln, Strukturtypen, Lösungsformen herausarbeiten“ (Fuchs 1984, 161).

Der Vorteil qualitativer Forschung wird häufig in der Nähe zum Forschungsgegenstand gesehen (vgl. Flick 2002). Wenn es der Forschung beispielsweise um situationsspezifisches Handeln geht, muss man dieses in der



Situation erfassen können. Dazu bietet der qualitative Forschungsansatz einen geeigneten Zugang. Oswald (1997, 75) kennzeichnet den Unterschied zwischen dem qualitativen und quantitativen Forschungsansatz folgendermaßen: „Qualitative Sozialforschung benutzt nichtstandardisierte Methoden der Datenerhebung und interpretative Methoden der Datenauswertung, wobei sich die Interpretationen nicht nur, wie (meist) bei den quantitativen Methoden, auf Generalisierungen und Schlussfolgerungen beziehen, sondern auch auf die Einzelfälle.“ Die Stärken qualitativer Methoden liegen darin, dass das Verstehen subjektiver Deutungsmuster, Handlungsorientierungen und soziokultureller Lebenswelten genauer fokussiert werden können (ebd.).

Da die Untersuchung der Diplomarbeit das Ziel der Exploration des Arbeitslebens von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung aus subjektiver Sicht verfolgt, ist die Wahl des qualitativen Forschungsansatzes naheliegend. Die erfolgten Ausführungen zu qualitativen und quantitativen Ansätzen sollen die Zweckmäßigkeit dieser Wahl verdeutlichen.

## **8.2 Das narrative Interview als Erhebungsmethode**

Qualitative Forschung hat zum Ziel, Datenmaterial zu gewinnen, welches „(...) so nah wie möglich den Alltag der Gesellschaftsmitglieder erhebt“ (Südmersen 1993, 294). Vor allem eignet sich das narrative Interview diesem Ziel gerecht zu werden. Die Methode des narrativen Interviews basiert auf der Grundlage der interpretativen Sozialforschung: Die soziale Wirklichkeit wird durch alltäglich-soziale Interpretation und Bedeutungszuweisung konstituiert. Grundannahme ist, dass die Individuen eine aktive Rolle innehaben, aufgrund derer sie handeln und ihre Welt interpretieren und so ihre gesellschaftlichen Verhältnisse selbst produzieren (Witzel 1982, 12).

Beim narrativen Interview handelt es sich um eine nicht-standardisierte Erhebungsmethode. „Es wird der Informant dazu ermutigt und darin unterstützt, seine eigenen Erlebnisse mit sozialwissenschaftlich interessierenden lebensgeschichtlichen, tagtäglichen, situativen und/oder kollektivhistorischen Ereignisabläufen, in die er selbst verwickelt war, in einer Stegreiferzählung

wiederzugeben“ (Schütze 1983, 283). Das narrative Interview dient zur Analyse von Ereignisverläufen und stellt eine explorative Technik dar, um ein bisher wenig erforschtes Gebiet zu erschließen.

Zu Beginn erklärt der Forscher den Sinn des Interviews und den Interviewablauf und eröffnet dann mit einer offenen Eingangsfrage die Erzählphase. Für die Datengewinnung im Zuge des FWF-Forschungsprojektes lautet diese: „In unserem heutigen Interview geht es um Ihre Lebensgeschichte. Bitte erzählen Sie mir alles, was Ihnen dazu einfällt.“ Es gibt keinen vorformulierten Leitfaden, sondern es wird versucht eine möglichst ununterbrochene Erzählung in Gang zu setzen. Der Forscher unterstützt die Erzählung, in dem er aufmerksam zuhört „(...) und mit der Erzähldarstellung einführend mitgeht“ (Schütze 1987, 239). Die Befragten sollen dazu gebracht werden von sich aus zu erzählen, der Interviewer unterstützt durch nonverbale Kommunikation, Kopfnicken und verbale Kommentare die dem Befragten kennzeichnen, dass zugehört wird, wie „hm“ oder „das war schwierig“, animieren den Erzählfluss (ebd.). Der Interviewer soll möglichst wenige Fragen stellen, Stichworte oder eingestreute Fragen sollen dafür sorgen, dass der Erzählfluss nicht abreißt und der Interviewte nicht allzusehr vom Thema abdriftet (vgl. Stangl 2005).

Die Interviews für die vorliegende Diplomarbeit wurden so narrativ wie möglich geführt. Es zeigte sich das der Forscher flexibel im Forschungsprozess reagieren muss und sich an veränderte Bedingungen anpassen muss. Das narrative Interview schien nicht für jeden Befragten als angemessene Methode, da manche Personen nicht ausreichend auf die erzählgenerierende Einstiegsfrage ansprachen.

Im Verlauf der Interviews wurden Daten zu unterschiedlichen Themen und Lebensphasen, von der Kindheit bis zum Berufsleben erhoben.

### **8.2.1 ForschungsteilnehmerInnen**

Die Zusammensetzung der InterviewteilerInnen sowie die Auswahlkriterien stammen, wie vorangegangen bereits erwähnt, aus dem FWF-Forschungsprojekt und entsprechen daher nicht den spezifischen Interessen der Diplomarbeit. Kriterien für die Teilnahme als InterviewpartnerIn waren die Zuschreibung einer

intellektuellen („geistigen“) Behinderung und die zumindest teilweise Unterrichtung nach dem Lehrplan für SchülerInnen mit sonderpädagogischen Förderbedarf. Im Weiteren musste die Person fähig sein, der Teilnahme am FWF-Forschungsprojekt in allen Bereichen zuzustimmen, bzw. im Falle der Minderjährigkeit war die Zustimmung eines Erziehungsberechtigten notwendig. Zur Auswertung werden zehn Interviews (IP A – IP J) herangezogen. Das Datenmaterial wird auf den Bereich des Arbeitslebens eingrenzt, da es in der Forschungsfrage um diesen Lebensbereich geht.

Nachstehende Tabelle gibt einen Überblick über die teilgenommenen Interviewpersonen, mit Angaben zum Alter, Geschlecht und zur Art des Arbeitsplatzes. Ebenso wird ein kurzer Überblick über die Berufslaufbahn der jeweiligen Interviewperson gegeben. Die Auflistung erfolgt nach chronologischer Reihenfolge der analysierten Interviews.

| IP | Alter | m/w | Arbeitsplatz                        | Berufslaufbahn                 |
|----|-------|-----|-------------------------------------|--------------------------------|
| A  | 26 J. | W   | Werkstatt                           | 1x Wechsel der Werkstatt       |
| B  | 39 J. | M   | Allg. Arbeitsmarkt                  | unterschiedliche Firmen        |
| C  | 22 J. | W   | Supermarkt                          | erste Arbeitsstelle            |
| D  | 43 J. | M   | Werkstatt                           | seit vielen Jahren             |
| E  | 40 J. | W   | Werkstatt                           | seit vielen Jahren             |
| F  | 34 J. | W   | Fachwerkstätte                      | 1x Wechsel der Werkstatt       |
| G  | 25 J. | M   | Werkstatt, People First, Manufaktur | unterschiedliche Arbeitsplätze |
| H  | 42 J. | W   | Altersheim                          | seit vielen Jahren             |
| I  | 48 J. | W   | Aufbauwerk, TAFIE                   | 1x Arbeitsplatzwechsel         |
| J  | 25 J. | W   | Hotel, Werkstatt, Fachwerkstätte    | unterschiedliche Arbeitsplätze |

**Tab. 1:** Übersicht InterviewteilnehmerInnen

Insgesamt wird von sieben weiblichen und drei männlichen GesprächspartnerInnen Interviewmaterial zur Auswertung herangezogen.

### **8.2.2 Problematik bei der Auswertung der gewonnenen Daten**

Im Auswertungsprozess war ich mit verschiedenen Problemen konfrontiert. Ein Problem, welches die Erhebungsmethode des narrativen Interviews implizit zum Vorschein brachte, war die Heterogenität der Untersuchungsgruppe. Die InterviewteilnehmerInnen unterscheiden sich zum Teil sehr deutlich im Kommunikationsvermögen. Bei einer Teilnehmerin (IP H) war zur sprachlichen Unterstützung die Mutter anwesend und half ihrer Tochter, sich sprachlich auszudrücken. Darüber hinaus hatten die InterviewpartnerInnen mitunter Probleme, fließend aus ihrem Leben zu erzählen. Teilweise wurde zwischen den einzelnen Lebensbereichen sprunghaft gewechselt. War dies der Fall, wurde verstärkt nachgefragt oder der Gesprächsinhalt leicht gelenkt, auch wenn dies den Verlauf der Erzählphasen beeinflusst hat. Dennoch war diese Einflussnahme nötig, um zu möglichst durchgehenden Informationen über das Leben der Befragten zu kommen. Das Nachfragen sollte eigentlich erst am Ende eines durchgeführten narrativen Interviews stattfinden und während der Erzählphase vermieden werden.

### **8.3 Die qualitative Inhaltsanalyse**

Die Auswertung der erhobenen Daten erfolgt in Anlehnung an die qualitative Inhaltsanalyse. In der qualitativen Sozialforschung steht die Art und Weise der Auswertung in engem Zusammenhang mit der angewandten Erhebungsmethode und der dahinterstehenden theoretischen Zielsetzung, es wird angestrebt, „(...) dem jeweiligen Projekt einen an Thema und Erhebungsmethode orientierte Auswertungsmethode auf den Leib zu schneiden“ (Lamnek 1995, 114).

Das Verfahren der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2003) dient der Interpretation von sprachlichem Material und eignet sich daher in Besonderen Maße für die Untersuchung dieser Arbeit.

Grundsätzlich werden drei Grundformen des Interpretierens unterschieden, je nach verfolgtem Ziel wird differenziert (Mayring 2003, 57):

1. Zusammenfassung: Ziel der Analyse ist, das Material durch Abstraktion so zu reduzieren, dass ein abstrahiertes Abbild des Grundmaterials entsteht und die wesentlichen Inhalte erhalten bleiben.
2. Explikation: Zu fragwürdigen Textstellen wird zusätzliches Material hinzugefügt, um eine Erweiterung des Verständnisses zu ermöglichen.
3. Strukturierung: Durch ein festgelegtes Kategoriensystem werden bestimmte Aspekte aus dem Material herausgefiltert.

Nach Mayring (2003, 56) stellen diese Grundverfahren der Interpretation grundsätzliche Möglichkeiten dar, um unbekanntes, sprachliches Material zu analysieren. Er merkt an, dass auch Mischformen dieser Verfahren möglich sind. Durch Differenzierung in einzelne Analyseschritte und durch Formulierung von Interpretationsregeln werden die Analyseformen zu systematischen inhaltsanalytischen Techniken (ebd.).

### **8.3.1 Vorgehensweise qualitativer Inhaltsanalyse**

Wesentliches Merkmal der qualitativen Inhaltsanalyse ist die Kategorienbildung und deren Begründung. Mayring (2000, o.A.) unterscheidet in seinem Ansatz zwischen einer induktiven und einer deduktiven Kategorienbildung.

#### **8.3.1.1 Induktive Kategorienentwicklung**

Bei dieser Form der Kategorienbildung werden Auswertungsaspekte direkt aus dem vorliegenden Material heraus entwickelt. Durch systematische Reduktionsprozesse entsteht ein Kategoriengerüst. Der Ablauf induktiver Kategorienbildung wird hier kurz erläutert:

Zu Beginn wird ein Definitionskriterium festgelegt, es wird aus der Forschungsfrage abgeleitet und theoretisch begründet. Je nach Definitionskriterium werden unterschiedliche Aspekte im Material berücksichtigt,

d.h. das festgelegte Kriterium bestimmt den Fokus auf gewisse Inhalte im Datenmaterial. Anschließend wird das Material mit Hilfe von Kategorien analysiert und in einer Rückkopplungsschleife (Reliabilitätsprüfung) überarbeitet. (Mayring 2000, o.A.)

### **8.3.1.2 Deduktive Kategorienanwendung**

Im Gegensatz zur induktiven Kategorienentwicklung werden bei der deduktiven Kategorienanwendung vorher festgelegte, theoretisch begründete Auswertungsaspekte an das Material herangetragen. In der anschließenden Analyse des Datenmaterials werden die deduktiv gewonnenen Kategorien zu Textstellen zugeordnet. Die vorgegebenen Kategorien werden durch eine genaue Definition eingegrenzt und inhaltsanalytische Regeln festgelegt. Sie bestimmen wann eine Textstelle zugeordnet werden kann. (Mayring 2000, o.A.)

### **8.3.2 Die strukturierte qualitative Inhaltsanalyse**

Aus den drei Grundformen des Interpretierens wird die Strukturierung als Vorgehensweise für die vorliegende Untersuchung gewählt. Die strukturierte Inhaltsanalyse hat zum Ziel, eine bestimmte Struktur aus dem qualitativen Datenmaterial herauszufiltern. Der Forscher trägt in Form eines Kategoriensystems eine Struktur an das Material heran. Zuvor muss der Forscher aus der Forschungsfrage Kategorien ableiten und theoretisch begründen. In einem weiteren Schritt werden die Kategorien durch Ausprägungen ausdifferenziert. Die Kategorien und die definierten Ausprägungen stellen das Kategoriengerüst dar. Um beurteilen zu können, ob eine bestimmte Textstelle inhaltlich zu einer Kategorie zugeordnet werden kann, schlägt Mayring (1985, 198) folgendes Verfahren vor:

1. Der Forscher hat genau zu definieren welche Textbestandteile unter eine Kategorie fallen.
2. Es werden „Ankerbeispiele“ formuliert, indem konkrete Textstellen angeführt werden, die unter die jeweilige Kategorie fallen. Sie sollen als Beispiel für die Kodierung dienen.

3. Es werden „Kodierregeln“ festgelegt, um bei Abgrenzungsproblemen zwischen Kategorien eine eindeutige Zuordnung zu ermöglichen.

Weiteres muss die Art der Strukturierung festgelegt werden. Mayring (2003, 79) unterscheidet dabei folgende vier Alternativen:

- a. Formale Strukturierung: Es soll die innere Struktur des Materials nach bestimmten Strukturierungsgesichtspunkten analysiert werden.
- b. Inhaltliche Strukturierung: Ziel ist bestimmte Themen und Inhaltsbereiche aus dem Material zu extrahieren und zusammenzufassen.
- c. Typisierende Strukturierung: Es sollen anhand einer Typisierungsdimension einzelne Ausprägungen im Material gefunden und diese genauer beschrieben werden.
- d. Skalierende Strukturierung: Es werden zu einzelnen Dimensionen Ausprägungen in Form von Skalenpunkten definiert, um das Material daraufhin einschätzen zu können.

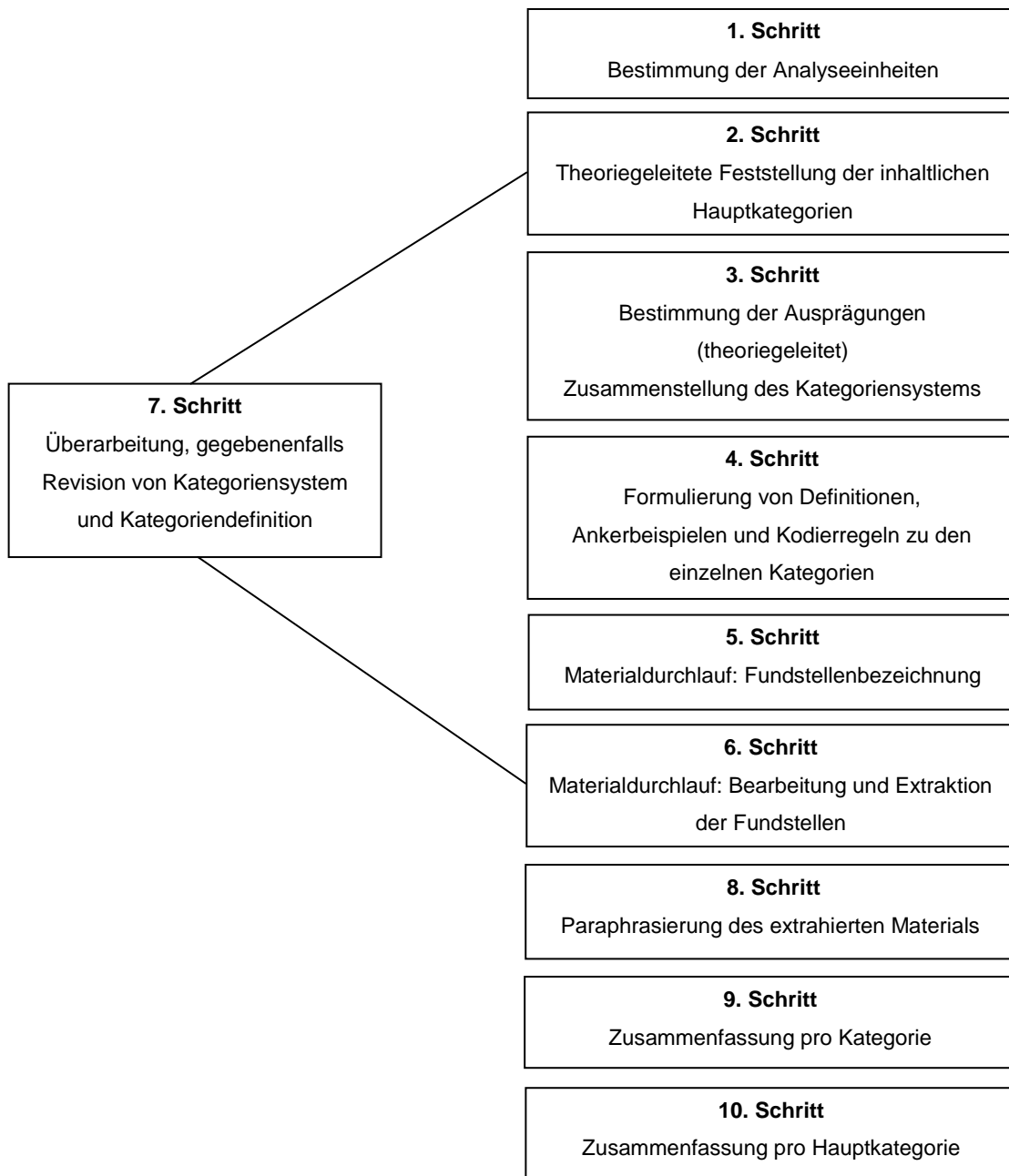
Für die Untersuchung der vorliegenden Arbeit bietet sich die Variante der inhaltlichen Strukturierung an. Diese Wahl erfolgt aufgrund der gestellten Forschungsfrage und der daraus abgeleiteten Themenbereiche (Kategorien) die es zu erforschen gibt. Diese Kategorien können durch die in dieser Arbeit aufgezeigten theoretischen Konzepte weiter ausdifferenziert werden.

Im Folgenden wird die Vorgehensweise der inhaltlichen Strukturierung näher erläutert.

### **8.3.3 Die inhaltliche Strukturierung**

Bei dieser Strukturierungsvariante besteht das Forschungsziel im Herausfiltern und Zusammenfassen von bestimmten Themen, Inhalten oder Aspekten aus dem Datenmaterial. Der Forscher hat ein theoriegeleitetes System von inhaltlichen Haupt- und Unterkategorien zu entwickeln, um die Inhalte im Material extrahieren zu können.

Das Kategoriensystem wird an den Text angelegt und die einzelnen Textstellen werden den Kategorien zugeordnet. Im Anschluss wird das in Form von Paraphrasen extrahierte Material jeweils pro Unterkategorien und anschließend pro Hauptkategorien zusammengefasst. Es gelten hierbei die Regeln der zusammenfassenden Inhaltsanalyse. Folgendes Ablaufdiagramm verdeutlicht die einzelnen Auswertungsschritte (Mayring 2003, 85):



**Abb. 8:** Inhaltsanalytisches Ablaufmodell (Mayring 1990, 85)



## **8.4 Überlegungen zu methodischen Problemen bei der Sekundäranalyse qualitativer Daten**

Das zur Auswertung verwendete Datenmaterial entstand im Zuge des FWF-Forschungsprojektes und wurde nicht primär für die vorliegende Untersuchung erhoben. Es sind daher Überlegungen notwendig, die sich mit dem Rückgriff auf Sekundärdaten beschäftigen.

Unter dem Begriff Sekundäranalyse wird eine Forschungsstrategie beschrieben, die auf bereits vorhandenes Datenmaterial zurückgreift (Medjedović 2008, 197). Sie bietet neue Potenziale für die qualitative Sozialforschung. Jedoch wurden die vielfältigen Möglichkeiten, die in der Auswertung bereits vorliegender Forschungsdaten liegen, in der deutschsprachigen Forschungs- und Wissenschaftsgemeinschaft weitgehend noch nicht erkannt. Irena Medjedović (2008) führte eine Machbarkeitsstudie über die Sekundäranalyse qualitativer Daten durch, mit dem Ziel Problemkreise und offene Fragen zu der Vorgehensweise zu ermitteln. Die Untersuchung zeigt, dass mit der Sekundäranalyse methodologische und forschungsethische Aspekte verbunden werden. Die methodologischen Argumente betreffen Spezifität und Kontextualität, die forschungsethischen Argumente Datenschutz und Vertraulichkeit.

### **8.4.1 Spezifität und Kontextualität**

Qualitatives Datenmaterial ist meist sehr reichhaltig und es steckt häufig mehr Analysepotenzial im Material, als für die Auswertung zu einer bestimmten Fragestellung. Das Datenmaterial bleibt somit in vielen Fällen unausgeschöpft. So können z.B. Stellen im Datenmaterial, die noch nicht genügend ausgewertet wurden, vertiefend analysiert werden oder der Analyseschwerpunkt auf neu auftauchende Fragen gelegt werden. Auf der anderen Seite können aber auch die spezifische Fragestellung und der gelegte Fokus der Primärforschung den Interessen einer Sekundäranalyse Grenzen setzen. Das Datenmaterial kann sich auf gewisse Fragestellungen als weniger gehaltvoll erweisen als erwartet und zu wenig ins Detail über den Gegenstand gehen (ebd., 198).

Als weiterer Einwand gegen die Sekundäranalyse wird die Kontextsensitivität qualitativer Daten vorgebracht. Die Gefahr der Dekontextualisierung wird jedoch nicht als unlösbares Problem gesehen, sondern es gilt besondere Aufmerksamkeit auf die entsprechende Qualität von Transkriptionen und Dokumentationen zu richten. Besondere Bedeutung erlangt die Nachvollziehbarkeit des Forschungsprozesses, dies betrifft die Daten und ihren Entstehungskontext. Das Einnehmen einer Außenperspektive kann sich jedoch auch positiv auf die Analyse auswirken, da das Interpretationspotenzial durchaus über die Primärauswertung hinausgehen kann (ebd., 200).

#### **8.4.2 Datenschutz und Vertraulichkeit**

Unter dem forschungsethischen Blickwinkel soll darauf geachtet werden, dass Interviewdaten nicht für brisante Themen verwendet werden, die über das Einverständnis der Befragten hinausgehen. Weiteres benötigt es eine Anonymisierungsstrategie, in welcher einerseits die wesentlichen Kontextinformationen erhalten bleiben, andererseits aber auch der Schutz für die involvierten Personen gewährt bleibt. Dieser Anspruch auf Vertraulichkeit im Umgang mit den Daten ergibt sich aus der Charakteristik qualitativer Interviewdaten. Es werden in einer vertraulichen Interviewsituation persönliche und sensible Details aus dem Leben der befragten Personen erhoben. Es muss daher mit den gewonnenen Daten mit einer hohen Vertraulichkeit umgegangen werden (ebd., 208).

Der Rückgriff auf Sekundärdaten wirft einige Bedenken auf, sollte aber aufgrund dieser nicht ungenutzt bleiben. Unter Berücksichtigung der methodologischen und forschungsethischen Aspekte, kann die Sekundäranalyse als wertvoller Gewinn für die Forschung betrachtet werden, da in erhobenen qualitativen Daten häufig viel mehr Analysepotenzial steckt als zu einer bestimmten Fragestellung. Darüber hinaus spielt der Faktor Zeit oft eine bedeutende Rolle im Forschungsprozess, durch die Verwendung von Sekundärdaten kann mehr Zeit für den Auswertungsprozess aufgebracht werden.

## **9 Auswertung**

In einem ersten Schritt erfolgt die Transkription und Kontrolle der bestehenden Transkriptionen. Überwiegend wurden die Interviews bereits im Zuge des FWF-Forschungsprojektes transkribiert, vereinzelt fehlte dieser Arbeitsschritt noch und die noch offenen Transkriptionen wurden an dieser Stelle durchgeführt. Die bereits Existierenden wurden kontrolliert und wenn nötig ergänzt. Im Anschluss erfolgt die Anonymisierung.

In einem zweiten Schritt wird eine Hermeneutic Unit im Computerprogramm Atlas.ti erstellt. Das Computerprogramm wird zur Datenauswertung herangezogen. Es werden die Dateien der transkribierten Interviews in eine Hermeneutic Unit hochgeladen und stehen somit zur Analyse bereit. Atlas.ti ermöglicht es, Sequenzen im Datenmaterial zu kodieren, Daten zu dimensionalisieren, Memos zu schreiben, Kategorien zu bilden und Netzwerkmodelle grafisch darzustellen.

Daran anschließend wird von den InterviewteilnehmerInnen eine Auflistung erstellt (siehe Kapitel 8.2.1), in welcher Daten zum Alter, Geschlecht, Art des Arbeitsplatzes und der Berufslaufbahn, angeführt werden.

Sind diese Schritte abgeschlossen wird in Anlehnung an das inhaltsanalytische Ablaufmodell vorgegangen.

### **9.1 Kategorien aus der Inhaltsanalyse**

Für die vorliegende Untersuchung werden drei Hauptkategorien festgelegt. Sie lauten: Arbeitsbelastungen, Bewältigungsversuche und Ressourcen. Diese Kategorien sind aus der Forschungsfrage abgeleitet.

Zu den drei Hauptkategorien werden jeweils verschiedene Unterkategorien festgelegt. Durch diese Ausdifferenzierung werden die Hauptkategorien detaillierter dargestellt, mit dem Ziel das Auftreten der unterschiedlichen Erscheinungsformen von Arbeitsbelastungen, Bewältigungsversuchen und Ressourcen aus dem Datenmaterial herausfiltern zu können. Es wird hier theoriegeleitet vorgegangen.

Die Einteilung der Subkategorien zur Kategorie „Arbeitsbelastungen“ erfolgt nach der Klassifikation nach Udris & Frese (1999). Es wird systematisiert nach: aufgabenbezogenen, umgebungsbezogenen, betrieblichen und überbetrieblichen sowie sozialen Belastungen. Die Klassifizierung von Udris & Frese (1999) wird durch die Subkategorie „gesundheitliche Belastungen“ erweitert. Sie beinhaltet Stressoren, welche sich aus der Kombination der eigenen körperlichen Gesundheit und der Arbeit ergeben, d.h. die gesundheitliche Einschränkung wird in der Tätigkeit zum Stressor. Diese Unterkategorie wurde induktiv aus dem Datenmaterial gewonnen.

Die Kategorie „Bewältigungsversuche“ enthält die klassifizierten Subkategorien nach Lazarus und Launier (1978): Informationssuche, direkte Handlung, Unterlassen einer Handlung und intrapsychische Bewältigungsformen. In der Analyse wurden Bewältigungsversuche zu zwei Subkategorien (direkte Handlung und intrapsychische Bewältigungsformen) identifiziert.

Die gebildeten Subkategorien in der Kategorie „Ressourcen“ sind nach der Klassifikation nach Richter & Hacker (1998) gegliedert: organisationale, soziale und personale Ressourcen. Da es sich in der Analyse um Ressourcen handelt, die von den Befragten herangezogen werden, finden hier die organisationalen Ressourcen keine Berücksichtigung.

Die entsprechenden Textstellen werden mit Paraphrasen kodiert und reduziert. Zur Veranschaulichung des Auswertungsprozesses wird auf der nächsten Seite ein Beispiel angeführt:



Tabelle dargestellt. In diesem Zusammenhang halte ich fest, dass in den Daten nicht für jede identifizierte Belastung Bewältigungsversuche und herangezogene Ressourcen ersichtlich werden. Daraus erklärt sich die Summe der reduzierten Aussagen zur jeweiligen Hauptkategorie: 29 Aussagen zu Arbeitsbelastungen, 20 Aussagen zu Bewältigungsversuche und 10 Aussagen zu Ressourcen.

### **9.1.1 Kategorie: Arbeitsbelastungen**

Dieser Kategorie werden sämtliche Aussagen zugeordnet, die belastende Situationen und Bedingungen im Arbeitsleben wiedergeben.

#### **9.1.1.1 Subkategorie: Aufgabenbezogene Belastungen**

##### 9.1.1.1.1 Arbeitstempo

Stressoren können durch das Arbeitstempo der zu erledigenden Arbeit gegeben sein. Es kann zum Beispiel das Erfüllen einer gewissen Anzahl von Aufträgen einen Stressfaktor darstellen. *„IP: Und es is, na es is einfoch besser jetzt beim arbeiten her, es is a nimma so stressig, es woa, in Soizburg woas relativ stressig. I: In der Fachwerkstätte. IP: Ja I: Hm IP: Wir hoben für externe Firmen immer Auträge ghobt, teilweise a für Wien und da woars a teilweise voi onstrenge. I: Hm, was hast dort gemacht? IP: Hm, Versandarbeiten. I: Hm, wie hat das ausgschaut? IP: Äh, Kuvertieren, Etikettieren, teilweise a kopieren. I: Hm.“* (IP A, I 1, 123-141)

Für IP F ist das Arbeitstempo, welches der Chef vorgibt, eine Belastung. *„IP: Woas net, der hoat imma so gehetzt und hoat gseht: Schneller, kum, des muss fertig werdn. I: Mhm. IP: Die Arbeiten. I: Mhm. Und, wie war des für dich? IP: Net fein. I: Aha, warum nicht? IP: Weil i des net mag, wenn ma so hetzt und so. I: Aha, und das ist hier besser? IP: Mhm, viel besser!“* (IP F, I 1, 446-462)

Ebenso kann das Arbeitstempo der Kollegin, mit der zusammengearbeitet wird, belastend sein. *„I: Du und hats am Arbeitsplatz irgendwann einmal Probleme gegeben? IP: Hoo. I: Irgendwann einmal nicht so hingehaut? M: Du musst das selber, wenna Probleme gibt, das musst du, das darfst du jetzt alles erzählen. IP:*

*Brigitte ist die Schnelle und Maria nit. I: Das sind die zwei, mit denen du immer mit gehst, und eine ist schneller als die andere. IP: Ja. I: Und bei der einen kommst du gut mit und bei der anderen is schwierig? IP: Ja. I: Da kommst du nicht mit.“ (IP H, I 1, 910-928)*

Zusammenfassend sind hier Belastungen durch das Arbeitstempo aufgrund des Umfangs der zu erledigenden Aufträge in einer gewissen Zeit und durch die Arbeitsgeschwindigkeit der Kollegin, mit der zusammengearbeitet wird, gegeben.

#### 9.1.1.1.2 Arbeitstätigkeit

Überforderung bei der Arbeitstätigkeit kann Stress erzeugen. IP B erlebt die Arbeit an einer Maschine und den Arbeitsumfang als Belastung. *„IP: Aber da musst i nacha gsundheitshalber aufhören, wie i Stress nicht dapackt habe, in Küchenmaschine arbeite und Abends auch länger arbeite müssen und Koch helfen müssen. I: Mhm. IP: Zu Weihnachten war das viel Arbeit, immer Kreislaufschwierigkeiten dazumal noch gehabt hab, musst ich aufhören, weil ich Magen- und Kreislaufschwierigkeiten bekommen hab.“ (IP B, I 1, 477-482)*

Gesundheitliche Probleme können einerseits durch Stress verursacht werden und andererseits können sie Ursache für die Entstehung von Stress sein.

Körperliche (Vor-)belastungen, wie z.B. Rückenschmerzen, können den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung in seiner Arbeitstätigkeit einschränken. Bei folgendem Interviewpartner ist dies deutlich zu erkennen. *„IP: Danach war i in der Gärtnerei ja. I: Ja und wie lang ham Sie dort gearbeitet? IP: In der Gärtnerei? 2002 ein halbes Jahr na dort hab i nacher nimma gearbeitet, bin an die Pension gekommen, Frühpension. I: Sind in Pension gegangen nacher. IP: A, weils keine Arbeit gegeben hat, wo unter zehn Kilo zu oder bis zu zehn Kilo heben, alle Arbeiten waren über zehn Kilo tragen in der Gärtnerei, hab ich auch 20, 30 Kilosäck tragen müssen, hab i wieder Rückenschmerzen bekommen, vom Arbeitsunfall von der Stickerei (...).“ (IP B, I 1, 564-583)*

Eine zu monotone Arbeitstätigkeit kann ebenso zu den Arbeitsbelastungen gezählt werden. Bei IP I führt eintöniges Arbeiten zu psychischem Druck und es werden Veränderungen gewünscht. „I: Mhm du, und warum bist du jetzt dann weg vom Aufbauwerk? IP: Mir hat's nimmer gefallen. I: Mhm. IP: I wollt mi einfach a bissl verändern. I: Mhm. IP: Und i hab mir a gedacht, des tut mir vielleicht gut, psychisch amol a bissl do. I: Mhm. IP: I hab psychischen Druck auch ghabt und. I: Mhm - von, von was? Oder was hat Druck gemacht? IP: Jo, mir war einfach alles zu viel - do immer des eintönige Arbeiten. I: Mhm, das ist dir an Nerv gegangen, einfach? IP: Jo, und dann ganzen Tag vor der Bügelmaschine stehen.“ (IP I, I 1, 1044-1067)

Zusammengefasst werden hier die Überforderung durch die Arbeit an Maschinen, der Arbeitsumfang, schweres Tragen und monotone Arbeitstätigkeit als Stressoren genannt.

#### 9.1.1.1.3 Störungen

IP A hat Probleme, wenn sie bei der Arbeit gestört wird. Durch Unterbrechungen verliert sie die Konzentration. „IP: Eben die Monatseinnahmen, genau, äh basteln, eben ah beim Packn mithelfn, des geht guat, ober wonn irgendetwas mit mir redt oder wenn mi wer drausbringt, donn werd i gonz, do woa i heit Vurmittog a schon so, doss ma moi a bissl die Grenz aufzoagt hot. I: Hm. IP: Wo i donn, wo i donn bissl laut wea ah. I: Und was ist da passiert? Heute? IP: I hob zum Rupert gsogt, er soi a bissl leiser sein, weil i bin ziemlich, i muass mi do jetzt konzentrieren und wonn irgendetwas laut is und i kann mi donn net konzentrieren, des passt net zomm. I: Hm. IP: Na es is sowieso, wonn i irgendetwas mochen muass, wo i mi konzentrieren muass, donn gehts net. I: Hm.“ (IP A, I 1, 742-756)

#### **9.1.1.2 Umgebungsbelastungen**

Am Arbeitsplatz können durch die Arbeitsumgebung Belastungen gegeben sein. Im Datenmaterial wurden dazu folgende Stressoren identifiziert:



#### 9.1.1.2.1 Lack

IP B bekommt Hautprobleme vom Lack und muss daher nach einem halben Jahr bei der Firma zu arbeiten aufhören. „*IP: Firma Giko Verpackung, aber da hab ich gesundheitshalber aufhören müssen nach am halben Jahr. I: Mhm, warum? IP: Weil ich den Lack nicht vertragen habe, Hautausschläge bekommen habe. I: Mhm, ahm, was können Sie noch über Ihre ersten beruflichen Erfahrungen erzählen? Ahm, hat Ihnen die Arbeit gefallen oder war das war das schön für Sie? IP: Hat ma net gefallen.*“ (IP B, I 1, 381-389)

#### 9.1.1.2.2 Lärm

Lärm stellt für IP B eine Belastung am Arbeitsplatz dar. „*IP: Viel Lärm war immer, da hat ma Kopfhörerschutz tragen müssen, von der Flaschenabfüllmaschine war viel Lärm, weil die Flaschen, wenn sie durch de Flaschenabfüllgerät maschiert äh gelaufen sind, war immer son großen Geklirre, immer Geklimper, weil die Flaschen nachhad in die Kischen verpackt worden sind, da hat ma nachher Kopfhörerschutz tragen müssen, da hat ma viel springen immer müssen, weil ab und zu die Maschine ausgefallen isch, hat ma aufa Hahn klopfen müssen, die Europaletten und die Kischen vo Hand stapeln müssen.*“ (IP B, I 1, 766)

#### **9.1.1.3 Betriebliche und überbetriebliche Belastungen**

Neben den Belastungen direkt am Arbeitsort können auch betriebliche sowie überbetriebliche Belastungen den Arbeitsalltag erschweren.

#### 9.1.1.3.1 Arbeitszeiten

Lange Arbeitszeiten am Abend können Stress erzeugen. IP B erlebt das Arbeiten am Abend belastend. „*IP: Aber da musst i nacha gsundheitshalber aufhören, wie i Stress nicht dapackt habe, in Küchenmaschine arbeite und abends auch länger arbeite müssen und Koch helfen müssen. I: Mhm. IP: Zu Weihnachten war das viel Arbeit, immer Kreislaufschwierigkeiten dazumal noch gehabt hab, musst ich*

aufhören, weil ich Magen- und Kreislaufschwierigkeiten bekommen hab.“ (IP B, I 1, 477-482)

#### 9.1.1.3.2 Arbeitsweg

Der Anfahrtsweg zur Arbeit kann einen großen Aufwand für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung darstellen und zur Belastung werden. „IP: Jo, es woa auch der Orbeitsweg. Der woa einfoch so anstrengend jeden, jeden Tog drei Stund doss i donn gsogt hob, na i mog jetzt anfoch nimma und donn hobn eben einige von meine Betreuer hobna hoit donn gsogt, jo, jetzt überlegn ma moi wos ma do toa kennan und donn hob i ma eben, auf dos auffi hin hob i ma donn glei amoi de Werkstätte in Bischofshofen unten ongschaut, (...). (IP A, I 1, 95) IP A musste täglich drei Stunden für den Arbeitsweg aufwänden. Dies hatte zur Folge, dass es mit der Zeit zu viel wurde und eine Veränderung anstand.

#### 9.1.1.3.3 Zu wenig Zeit für einen selbst

Bleibt neben der Arbeitstätigkeit zu wenig Zeit für einen selbst, kann das als belastend erlebt werden. „I: Du und wie waren die elf Jahre in der Werkstatt dort? Was hast du dort gemacht so den Tag? (...) IP: Ha, da hams auch mit Ton und aber noch nicht filzen, so wie da halt gmacht, auch mit Ton verschiedene Sachen halt. I: Mhm. IP: Aber viel zwenig mir zugetraut eigentlich. I: Generell oder beim Arbeiten oder? IP: Und viel zu wenig Zeit für mich ghabt. I: Aha. IP: Oder genommen. I: Aha.“ (IP E, I 1, 157-169)

#### **9.1.1.4 Soziale Belastungen**

##### 9.1.1.4.1 KollegInnen

Eine sehr große Bedeutung kommt den sozialen Kontakten am Arbeitsplatz zu. Sie können sowohl positiv als auch negativ erlebt werden. Gibt es Probleme, wird die Rolle der sozialen Beziehungen besonders deutlich erkennbar.

Mit einem Arbeitsplatzwechsel geht in der Regel automatisch auch ein Wechsel der sozialen Kontakte einher. Bei IP A zeigt sich der Zusammenhang von Arbeitsplatzwechsel und sozialen Kontakten in der Arbeit. Den KollegInnen fällt es schwer, IP A zu verstehen, weshalb sie die Werkstatt verlässt. Sie nehmen den Arbeitsplatzwechsel persönlich und fühlen sich verlassen und nicht mehr gemocht. *„IP: Und natürlich is donn ah von meine Orbeitskolleginnen is donn ah a Rückmeldung kemman und die hobn hoit donn gsogt, na die Bettina geht jetzt weg, weils uns nimma mog und und und und donn hob i oba gsogt, na sstimmt net. I: Hm. IP: Versetzts eich amoi in meine Lage und schauts amoi mein Orbeitsweg on, den wos i hob, und schauts amoi eichren Orbeitsweg on und überlegts amoi, doss nit so redts mit mir. I: Hm, und habts ihr euch vorher gut verstanden ghabt? IP: Ja, scho.“* (IP A, I 1, 166-174)

IP C fühlt sich von ihrer Arbeitskollegin unter Druck gesetzt. Die Kollegin teilt IP C zur Arbeit an der Kasse ein, obwohl sie deutlich macht, dass ihr das nicht liegt und sie das nicht möchte. *„IP: Und die hat mich halt auch so am Tag fertig gemacht wie in der Schule. I: Eine Kollegin war das. IP: Genau, ähm ich musste zur Kassa, wo ich überhaupt gar nicht ausgekannt hab. I: Sie hat dich zur Kassa geschickt? IP: Genau, hat mich auch gezwungen zu gehen, das äh wollt ich nicht und wollte, weggehen von der Kassa und hab, hab halt keine Chance gehabt zum Weggehen, und hab mich halt so unter Druck gesetzt, bis i di Kassa gemacht hab und. I: Hm. IP: Und ja, und sonst hat sie gsagt, i soll, auch meinem Chef auch gar nicht hineinfallen, also er hat einen schlechten Humor und so und das ist gar net so, ich komm mitm Chef gut klar, aber ich.“* (IP C, I 1, 674-685)

IP D hat Schwierigkeiten mit seinen KollegInnen. Er hat teilweise sprachliche Probleme und wird daher des Öfteren schief angeredet, woraufhin er zu weinen anfängt und seine KollegInnen ihn abstoßen. Diese Erfahrungen sind sehr schmerzlich für ihn. *„I: Und mit den Arbeitskollegen, wie verstehst du dich da? IP: Auch nicht so gut. I: Weil? IP: Ich weiß nicht. Dass ich, ich, ich sehe mich, ist auch behindert, dann sehe ich mich, das ist aber ein Fehler, verstehst du mich? I: Mhm. IP: Aber ich sehe mich ja auch behindert dann an, dann ich sehe ich mich von mir sehe ich für mich, ist es oder. Kann nicht mehr so gut reden. Verstehst*

*du mich? I: Man kann mit ihnen nicht drüber reden? IP: Nein, mit mich kann man gut reden, mit mich kann man gut reden. I: Mit dir? IP: Ich hätte nämlich, kommt ab und zu, ab zu ganz gut reden miteinander und das wird auch, aber ganz ist auf einmal aus. Dann sagen sie, spinnt es dir und so und weint, hau ab und so und dann abstoßen, es tut so weh. Verstehst du mich? I: Mhm. IP: Das tut echt weh. Aber was willst du machen? Hm?“ (IP D, I 1, 275-297) Hier wird deutlich, dass die Beeinträchtigung von den anderen KollegInnen nicht akzeptiert wird bzw. vielleicht auch aufgrund der eigenen Beeinträchtigung nicht verstanden werden kann.*

Probleme im Umgang miteinander werden auch bei folgender Interviewpartnerin deutlich. Es gab Kolleginnen, die sie blöd angedet, gelogen und sie geärgert haben, so lange, bis sie weg von dort wollte. *„IP: Doa hoat ma mi, sind denn, Fraua gsi, dia hoan mi imma blöd agredet oder mi geärgert oder mi verrückt gmacht I: Mhm. IP: Bis i a mol gset hoan, i möcht weg und möcht a mol uf Dornbirn schnuppra goa. Denn hoab ih zersch gschnuppat und irgendwann hoats ghoassa, i darf fix koa. I: Mhm, was haben die denn gmacht, die, die Mädchen, die dich. IP: Sie hon umma gloga, sie han über mi blöd gredet, und hom mi einfach verrückt gmacht.“ (IP F, I 1, 363-371)*

IP E bezeichnet die Beziehung zu manchen KollegInnen als schwierig, sie stört es, wenn sie private Fragen stellen. *„I: Mhm und wie geht's da mit deinen Kollegen? IP: Mit manchen gut und mit manchen da muss i mi, is a bissl schwierig. I: Mhm. IP: Manche fragen immer so viel und das is a bissl schwer. I: Mhm und was fragen die dann? So wie ich der jetzt lauter Fragen stellt? IP: Na na. Private Sachen sollten Klienten von da eigentlich nicht wissen und wenn irgendwas ist, dann prüf, sprech ichs eh mit der Betreuerin von mir.“ (IP E, I 1, 296-303)*

IP J gefällt wegen einer Arbeitskollegin der Arbeitsplatz nicht mehr. *„IP: Dann war i dort ein halbes Jahr. Da hats ma nimmer gfalln. I: Was hat dir dort nicht gefallen? IP: Mir ham a paar Sachen nimmer passt. I: Was hat dir nimmer passt? IP: Verschiedene Sachen. I: Hm. IP: Wie zum Beispiel, die Arbeitskollegin. (...)*

*Ja, i ham mi mit a Arbeitskollegin nit verstanden.“ (IP J, I 1, 499-513)*

Bei IP G führt ein hohes Verantwortungsgefühl zur Überbelastung und zum Streit mit den KollegInnen, weil diesen das nicht gepasst hat. *„I: Du, noch mal kurz zurück zu People First. Also du hast alles an dich, die Verantwortung an dich, das hat deinen Kollegen nicht gepasst. IP: Ja. I: Und dann habt ihr euch zerstritten. IP: Ja. I: Und dann bist du weggegangen von dort. IP: Ja. I: Wann war das? IP: Ähm. November 2009 bin ich dann krank geschrieben worden, weil ich psychisch total am Boden war. (IP G, I 2, 422-436)*

*I: Du und wie, was ist dann passiert bei People First? Wenn du darüber sprechen magst? IP: Naja, ich hab mich einfach für alles verantwortlich gefühlt und das hat den anderen nicht gepasst und ich hab mich dann dementsprechend, hab dann halt öfters meine Ausbrüche gehabt, weil ich nicht mehr können hab.“ (IP G, I 2, 378-380)*

Für IP H ist es belastend, wenn eine Kollegin beschimpft wird. *„IP: Ich komm mit Chef nicht aus und mit Maria nicht. M: Maria ist eine Ausländerin und da kommt sie nicht gut aus. I: Aber du hast damit kein Problem? IP: Na. M: Die Eva-Maria hat schon ein Problem, sie möchte, dass alle Leute miteinander gut sind. IP: Also mit Maria is es. M: Und das ist für sie ein Problem, wenn jemand über andere Leute schimpft. Dann nimmt sie Stellung für die, die jetzt beschimpft werden. I: Mhm. IP: Und die eine aus Linz. M: Ja. Sie bekommt alles mit, auch wenn sie sich nicht so gut ausdrücken kann.“ (IP H, I 1, 948-963)*

IP A mag es nicht, wenn jemand ausgespottet wird. *„IP: Weil i mog des so oder so net, wonn irgendwer ausgespottet wird, des güt für heroben genauso, wel i mog des überhaupt net, wonn irgendwer ausgpott wird, weil donn werd i gonz, do konns passieren, doss i amoi ziemlich laut wer und wonn i laut wer, donn is sowieso vergessen, i konn nämlich ziemlich schrein. (...) I: Hast, hast du das auch mehr oder weniger erlebt, dass du, dass du verspottet wurdest? IP: Jo.“ (IP A, I 1, 515-539) IP: Weil es san einige Klienten do, do passts guat. Und mit a poar, mit denen kumm überhaupt nit zsamm und um die moch i sowie so an großn Bogen. I: Hm. IP: I tret ihnen scho gor nimma unter die Augen und wonn i*

woaß die reagiern jetzt gleich a aggressiv. I: Hm. IP: Und die Ärgste ist die Großcousine von meiner Mutter, die is nämlich a heroben und die, die redt mi generell blöd on. I: Hm.“ (IP A, I 1, 774-784)

IP A ärgert auch, wenn sie jemand Behinderte nennt, und es stört sie, wenn über sie schlecht geredet wird. „IP: Wos mi ärgert, wos mi a ärgert, is wonn irgendwer sogt, des san jetzt lauter Behinderte und die kennan überhaupt nix, des stert mi a, alos do alos, wonns bled reden über Menschen mit Behinderungen, des stert mi scho ah. I: Aha. IP: Also, do kann i a ziemlich grantig werden, weil do hob i a, da vor vier Joa hob i a so a Erfahrung gmocht, do hot a, do hob i im Seniorenheim in Sonkt Johann unten hob i a Praktikum gmocht in der Küche.“ (IP A, I 1, 563-567)

IP D fühlt sich nicht ernst genommen von seinen KollegInnen und ihn ärgert, wenn über andere schlecht geredet wird. „I: Mhm. Passiert dir das oft, dass du nicht ernst genommen wirst? IP: Leider. I: In was für Situationen? IP: Beim Arbeiten zum Beispiel. Beim Arbeiten. I: Was passiert dann? IP: (...), der tut blöd reden und so. I: Wer tut blöd reden? IP: Zum Beispiel da Michael. I: Das ist wer? Ist das ein Kollege, oder? IP: Ja, er ist ein Kollege ja, ist ein Kolleg, der sagt so Sachen, das ist. I: Der nimmt dich manchmal nicht ernst? IP: Ja fast immer“ (IP D, I 1, 415-449)

#### 9.1.1.4.2 KundInnen

Der Kontakt mit KundInnen kann eine Belastung darstellen. IP C stören gewisse Fragen, die die KundInnen stellen. „IP: Von den Kunden isch es so, dass manche auch mit Themen kommen, wo ich halt nicht so gern möchte. I: Aha, was für Themen sind das? IP: Wie zum Beispiel über meinen Bruder, meine Geschwister die ich hab, (...) und das Thema isch eben, wenn man mich anredet wegen meinem Bruder, wo er ischt und so, und äh, und dann äh sag ich, das weiß ich nicht, und über das Thema möcht ich halt, halt nicht so gerne reden mitm Kunden. I: Er, er ist in Eck, oder? IP: Genau. I: Und das nervt dich dann schon? IP: Ja. I: Das alle nach deinem Bruder fragen. IP: Genau.“ (IP C, I 1, 642-650)

#### 9.1.1.4.3 BetreuerInnen

Für IP E stellen die BetreuerInnen, die nicht ausreichend auf ihre Bedürfnisse eingehen, eine Belastung dar. „I: Mhm und du wolltest weg weil. IP: Weils weils immer was zum Aussetzen ghabt ham bei mir. I: Mhm. IP: Wegam Klogehen, weil ich so oft aufs Klo gehe, wenn ma was drängt, muss ma halt Erster gehen und da gibt's überhaupt keine Probleme, wenn ma gehen muss, geht ma, wenns nicht is, geht ma nicht und da helft, hilft da jeder, jeder Betreuer springt für jeden ein, weil wenn der eine nicht da ist. I: Mhm also seit sechs Jahren bist du jetzt hier. IP: Ja.“ (IP E, I 1, 261-266)

IP J fühlt sich von den BetreuerInnen nicht fair behandelt. „I: Wie sie mit dir umgegangen sind. Hm. Wer, die Betreuer? IP: Es war net recht, was sie gmacht haben, aber immer nur mi zum Chef schicken. I: Kannst du einen Vorgang beschreiben, vielleicht? IP: Na, mag i net.“ (IP J, I 1, 519-525)

#### 9.1.1.4.4 ChefIn

Der/die ChefIn kann ebenso ein Stressfaktor sein. „I: Aha, Hast du schon irgendwann a mal eigentlich schlechte Erfahrungen gmacht mit Betreuern - hier oder wo anderst? IP: Schlechte Erfahrung? I: Ja. IP: In Tosters, wo ih früher in Tosters war, hoats an Chef gea und dean han ih net so gern mögn. I: Mhm, warum net? IP: Woas net, der hoat imma so gehetzt und hoat gseht: Schneller, kum, des muss fertig werdn. I: Mhm. IP: Die Arbeiten. I: Mhm.“ (IP F, I 1, 436-446)

Zusammengefasst können soziale Stressoren am Arbeitsplatz durch KollegInnen, KundInnen, BetreuerInnen und Chefs/Chefinnen gegeben sein. Im analysierten Datenmaterial konnten folgende Stressoren identifiziert werden: nicht verstanden werden von KollegInnen, Druck von Kollegin, schlecht angedet werden, beschimpft werden, ausgespottet werden, als behindert beschimpft werden, erzählte Lügen von KollegInnen, private Fragen, Streit mit den KollegInnen,

Fragen von KundInnen, BetreuerInnen, die wenig Verständnis für die eigenen Bedürfnisse (WC gehen) haben, und der/die ChefIn, der/die hetzt.

### **9.1.1.5 Gesundheitliche Belastungen**

#### 9.1.1.5.1 Bandscheibenvorfall

Durch das Arbeiten an Maschinen bekommt Herr B einen Bandscheibenvorfall. „I: Mhm, das heißt die Firma ‚Forenburger‘, da waren Sie dann, wieder 99. IP: 99 ja. I: Aha, in der gleichen Abteilung, oder? IP: Andere Abteilung da war nachher modernisiert, da bin i zur Etikettiermaschine, Flaschenabfüllerei gekommen. I: Mhm. IP: Und Verpackungsabteilung, da musst ich nachher vielerlei Maschinen betreiben, a an der Maschine arbeiten. Da hab i nachher den Bandscheibenvorfall bekomma, na musst i a aufhören bei dieser Firma 2002 (...).“ (IP B, I 1, 512-522)

#### 9.1.1.5.2 Kopfschmerzen

Wiederholte Kopfschmerzen machen es dem folgenden Interviewteilnehmer unmöglich, in einem Betrieb zu arbeiten. Es kommt vor, dass die Interviewperson im Monat sieben bis acht Tage von der Arbeit zu Hause bleiben muss. In diesem Fall ist die Möglichkeit der Beschäftigungstherapie eine gute Alternative, trotzdem würde die Interviewperson gerne in einem Betrieb arbeiten. Dies ist leider aus gesundheitlichen Gründen nicht möglich. „I: Würdest du gern, würdest du gern wirklich in einem Betrieb schaffen wieder, oder? IP: Ja, sicher ganz gern sogar. I: Aber ähm geht das nicht, oder? IP: Ich weiß es, ich habe, habe zu viel äh Schmerzen, Kopfschmerzen. Ich glaube es geht grade jetzt los. I: Wegen den Kopfschmerzen geht's dir jetzt schwer? IP: Ja. I: Was, was ist, wenn du Kopfschmerzen hast? Wenn du, gehst du nach. IP: Bleibe ich daheim, bleibe daheim. I: Gehst du nach Hause? IP: Bleibe daheim, bleib ich gleich zu Hause. I: Und wie oft, wie oft kommt das vor? IP: Mh, das ist in der, im Monat so sicher, sicher sieben, acht Mal. I: Im letzten Monat sieben bis acht Mal? IP: Ja. I: Dass du dann zu Hause geblieben bist? IP: Ja.“ (IP D, I 1, 519-549)



### 9.1.1.5.3 Einschlafen bei der Arbeit

IP F würde gerne mal in eine Firma schnuppern gehen, sie hat jedoch Probleme, da sie oft während der Arbeit einschläft. Dieser Wunsch kann daher nicht erfüllt werden und belastet sie. Sie versucht, etwas dagegen zu unternehmen. „I: Du, und, ihr habt da ja so Zielwerttreffen, gea? IP: Joa. I: Joa, kannst du mir von deinem Zielwerttreffen erzählen? Magst ma da erzählen? IP: I hoan ma gwünscht, i hob gset, i möcht oamol in na Firma schnuppra goa. I: Mhm. IP: Aber, doa muss i noa dra lerna, i darf halt net immer ischloafa bei der Arbeit, dass es a mol klappt, dass i in a Firma ka. I: Mhm, passiert dir das, dass du immer wieder einschlafst bei der Arbeit, oder? IP: Mhm I: Aha, bist du viel müde oder? IP: I woas au net, i probier jetzt au schoa früher ins Bett goa. I: Mhm. Und mit wem hast du da gsprochn, wem hast das erzählt, deinen Wunsch? IP: D'Kati, mine Primärbetreuerin voa doa. I: Mhmh. Und die hat gsagt, du musst erst einmal schaffen, net einzuschlafen. IP: Mhm.“ (IP F, I 1, 464-489)

Zusammengefasst sind unter der Subkategorie „gesundheitliche Belastungen“ im Datenmaterial folgende Stressoren erkenntlich geworden: Bandscheibenvorfall durch die Arbeitstätigkeit, wiederholte Kopfschmerzen und das Einschlafen bei der Arbeit.

**Tab.2:** Häufigkeit der reduzierten Aussagen der Kategorie „Arbeitsbelastungen“

| <b>Reduzierte Aussagen</b>  | <b>Häufigkeit</b> | <b>Prozentsatz</b> |
|---|-------------------|--------------------|
| <b>Aufgabenbezogene Belastungen</b>   | <b>6</b>          | <b>20,70%</b>      |
| Arbeitstempo  | 3                 | 10,35%             |
| Überforderung Arbeitstätigkeit  | 2                 | 6,90%              |
| Unterforderung Arbeitstätigkeit   | 1                 | 3,45%              |
| <b>Umgebungsbelastungen</b>   | <b>2</b>          | <b>6,90%</b>       |
| Unverträgliche Materialien  | 1                 | 3,45%              |
| Lärm  | 1                 | 3,45%              |
| <b>Betriebliche und überbetriebliche Belastungen</b>                        | <b>3</b>          | <b>10,35%</b>      |
| Abends länger arbeiten  | 1                 | 3,45%              |
| Langer Weg zur Arbeit   | 1                 | 3,45%              |
| Zu wenig Zeit für einen selbst  | 1                 | 3,45%              |
| <b>Soziale Belastungen</b>  | <b>15</b>         | <b>51,75%</b>      |
| Konflikte und Probleme mit KollegInnen                                      | 11                | 37,45%             |
| Betreuer haben immer etwas zum Aussetzen/ schicken einem zum Bereichsleiter | 2                 | 6,90%              |
| Fragen von KundInnen  | 1                 | 3,45%              |
| Ein Chef der hetzt  | 1                 | 3,45%              |
| <b>Gesundheitliche Belastungen</b>  | <b>3</b>          | <b>10,35%</b>      |
| Bandscheibenvorfall durch die Arbeit  | 1                 | 3,45%              |
| Wiederholte Kopfschmerzen   | 1                 | 3,45%              |
| Einschlafen bei der Arbeit  | 1                 | 3,45%              |
|   |                   |                    |
| <b>BELASTUNGEN GESAMT</b>   | <b>29</b>         | <b>100%</b>        |

Insgesamt werden 29 Belastungen in den Daten festgestellt. Am Häufigsten vertreten sind soziale Belastungen (51,75%), gefolgt von aufgabenbezogenen Belastungen (20,70%), betrieblichen und überbetrieblichen Belastungen (10,35%), sowie gesundheitlichen Belastungen (10,35%) und Umgebungsbelastungen (6,90%).

## 9.1.2 Kategorie: Bewältigungsversuche

In diese Kategorie fallen Aussagen, die den Umgang mit einer belastenden Situation betreffen.

### 9.1.2.1 Subkategorie: Direkte Handlung

#### 9.1.2.1.1 Arbeitsplatzwechsel

Bei den InterviewteilnehmerInnen führen Probleme häufig zu einem Arbeitsplatzwechsel. Sie ergreifen die „Flucht“ und bewältigen somit die belastende Situation.

Der lange Arbeitsweg stellt für IP A eine Belastung dar, dies führt zu einem Arbeitsplatzwechsel. *„IP: (...), doss i donn gsogt hob, na, i mog jetzt anfoch nimma und donn hobn eben einige von meine Betreuer hobna hoit donn gsogt, jo jetzt überlegn ma moi, wos ma do toa kennan, und donn hob i ma eben, auf dos auffi hin hob i ma donn glei amoi de Werkstätte in Bischofshofen unten ongschaut, die Lebenshilfewerkstätte, donn hob i do drei Wochen gschnuppert und hob ma des guat ongschaut und donn hob i nu, donn hob i zwei Wochen Pause gmocht und donn hob i ma des in Schworzach heroben ongschaut und a gonzes Monat ober, weil i hob in dem Monat irrsinnig vü gsehn und des woa noch zwei Monat woa des, woas a für Schworzach a Entscheidung wär.“ (IP A, I 1, 95)*

BetreuerInnen, die zu wenig auf die individuellen Bedürfnisse von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung eingehen, können ebenso einen Grund für einen Arbeitsplatzwechsel darstellen. *„I: Mhm und du wolltest weg weil? IP: Weils weils immer was zum Aussetzen ghabt ham bei mir. I: Mhm. IP: Wegam Klogehen, weil ich so oft aufs Klo gehe, wenn ma was drängt, muss ma halt Erster gehen und da gibt's überhaupt keine Probleme, wenn ma gehen muss, geht ma, wenns nicht is, geht ma nicht und da helft, hilft da jeder, jeder Betreuer springt für jeden*

*ein, weil wenn der eine nicht da ist. I: Mhm also seit sechs Jahren bist du jetzt hier. IP: Ja.“ (IP E, I 1, 251-266)*

Unterforderung und monotone Arbeit stellen ebenso einen Belastungsfaktor dar und können zur Veränderung führen. *„IP: Jo, und dann ganzen Tag vor der Bügelmaschine stehen, des is ah langweilig dann gwesn, i möcht immer wieder a bissl was verändern. I: Und wie bist du dann ins Kunst und Drüber gekommen, zum Taffi? IP: Jo, durch die Chefin. I: Mhm. IP: Die hat dann gsagt, weil dia habn alles scho mitkriagt, dass es mir ned so gut gangen is. I: Woher hast du sie gekannt? IP: Von der Lebenshilfe.“ (IP I, I 1, 1044-1086)*

Stress kann gesundheitliche Probleme verursachen und in Folge zur Arbeitsplatzaufgabe führen. *„IP B: (...) Aber da musst i nacha gesundheitshalber aufhören, wie i Stress nicht dapackt habe, in Küchenmaschine arbeite und abends auch länger arbeite müssen und Koch helfen müssen. I: Mhm. IP: Zu Weihnachten war das viel Arbeit immer, Kreislaufschwierigkeiten dazumal noch gehabt hab, musst ich aufhören, weil ich Magen- und Kreislaufschwierigkeiten bekommen hab. Das Essen hat mir nicht gut getan, war zu fettig und alles am Abend hab i Bauchgripp bekommen und Kreislaufstörungen. I: Mhm.“ (IP B, I 1, 469-484)*

Auf Probleme mit den KollegInnen reagiert IP G mit Ausbrüchen, um den Druck loszuwerden, in Folge gibt er die Arbeit auf. *„IP: Naja, ich hab mich einfach für alles verantwortlich gefühlt und das hat den anderen nicht gepasst und ich hab mich dann dementsprechend, hab dann halt öfters meine Ausbrüche gehabt, weil ich nicht mehr können hab.“ (IP G, I 2, 378-396) „Ja. I: Und dann bist du weggegangen von dort. IP: Ja. I: Wann war das? IP: Ähm. November 2009 bin ich dann krank geschrieben worden, weil ich psychisch total am Boden war. Ich hab dann mit Medikamenten, hat man mich versucht, wieder aufzurichten, hat alles nicht funktioniert, man hat mich dann versucht, mit Psychotherapie zu behandeln, hat aber auch nicht geholfen bzw. hab ich die Termine immer verschwitzt, ja.“ (IP G, I 2, 422-436)*

Konflikte mit KollegInnen führen bei IP F zum Arbeitsplatzwechsel. „IP: Bis i a mol gset hoan, i möcht weg und möcht a mol uf Dornbirn schnuppra goa. Denn hoab i zersch gschnuppat und irgendwann hoats ghoassa, i darf fix koa. (IP F, I 1, 367)

Auch IP J verlässt den Arbeitsplatz aufgrund von Problemen mit einer Kollegin. „I: Ok und dann bist du vom Brockenhaus weggegangen? IP: (...) Nein, i hab jemand angeruft. I: Du hast jemand angerufen? IP: Den Bereichsleiter von der Werkstatt. I: Den Markus V.? IP: Ja. IP: Ja, i will nimmer ins Brockenhaus. I: Hm. IP: Dann hat er mir einen Schnupperplatz gesucht und Termine festgelegt, und in der Zwischenzeit und dann war i halt im Brockenhaus, und dann, nachher hats geheißen, dass i schnuppern kann, und denn bin i schnuppern gangen im Wildpark. Dort im Kiosk, in Lebensmittelkette Feldkirch und in der Fachwerkstätte, dort hats mir eigentlich gut gefallen.“ (IP J, I 1, 527-548)

Umgebungsbelastungen am Arbeitsplatz können ebenso Ursache für einen Wechsel des Arbeitsplatzes darstellen. „IP: Firma Giko Verpackung, aber da hab ich gesundheitshalber aufhören müssen nach am halben Jahr. I: Mhm warum? IP: Weil ich den Lack nicht vertragen habe, Hautausschläge bekommen habe.“ (IP B, I 1, 381-389)

Auch gesundheitliche Probleme können den/die ArbeiterIn zwingen, die Arbeit aufzugeben. „IP: Da hab i nachher den Bandscheibenvorfall bekomma, na musst i a aufhören bei dieser Firma.“ (IP B, I 1, 512-522)

Zusammengefasst führen folgende Stressoren zum Arbeitsplatzwechsel: langer Arbeitsweg, BetreuerInnen (die zu wenig auf die Bedürfnisse eingehen), monotone Arbeit, gesundheitliche Probleme durch Überforderung bei der Arbeitstätigkeit und dem Arbeitsumfang, Verantwortung und Druck, Konflikte mit KollegInnen, Umgebungsbelastungen (Lack), und gesundheitliche Probleme (Bandscheibenvorfall).

### 9.1.2.1.2 Frühpension

Aufgrund gesundheitlicher Problem geht IP B in Frühpension. „IP: (...) dort hab i nacher nimma gearbeitet, bin an die Pension gekommen, Frühpension. I: Sind in Pension gegangen nacher. IP: A, weils keine Arbeit gegeben hat, wo unter zehn Kilo zu oder bis zu zehn Kilo heben, alle Arbeiten waren über zehn Kilo tragen, in der Gärtnerei hab ich auch 20, 30 Kilosäck tragen müssen, hab i wieder Rückenschmerzen bekommen, (...)“ (IP B, I 1, 564-583)

### 9.1.2.1.3 Probleme zur Sprache bringen

Durch Kommunikation können Probleme bewältigt werden. „IP: (...) und donn hob i oba gsogt, na stimmt net. I: Hm. IP: Versetzts eich amoi in meine Lage und schauts amoi mein Orbeitsweg on, den wos i hob, und schauts amoi eichren Orbeitsweg on und überlegts amoi, doss nit so redts mit mir.“ (IP A, I 1, 166-174)

Wenn IP A bei der Arbeit gestört wird, spricht sie diejenige Person direkt an. „IP: (...) ober wonn irgendjemand mit mir redt oder wenn mi wer drausbringt, donn werd i gonz, do woa i heit Vurmittog a schon so, doss ma moi a bissl die Grenzn aufzoagt hot. I: Hm. IP: Wo i donn, wo i donn bissl laut wea ah. I: Und was ist da passiert? Heute? IP: I hob zum Rupert gsogt, er soi a bissl leiser sein, weil i bin ziemlich, i muass mi do jetzt konzentrieren und wonn irgendwer laut is und i kann mi donn net konzentrieren, des passt net zomm. I: Hm. IP: Na, es is sowieso, wonn i irgendwos mochen muass, wo i mi konzentrieren muass, donn gehts net. I: Hm.“ (IP A, I 1, 742-756)

Wird jemand ausgespottet, nimmt IP A Stellung. „IP: (...) I hob die Kreativgruppn so weit, doss mi mir zurhorchen, wonn i wos sog I: Aha. IP: Und wonn is sog, i find des jetzt überhaupt nit ok, wies die du verhoiten host. I: Aha. IP: Schauns zwar, schaut zwar aner von meiner Gruppen bes drein, oba des mocht nix. I: Ok. IP: Des mocht nix, des is ma wurscht, des is ma wurscht mehr oder weniger. I: Hast, hast du das auch mehr oder weniger erlebt, dass du, dass du verspottet wurdest? IP: Jo.“ (IP A, I 1, 515-539)

Auch IP H nimmt Stellung ein, wenn über jemanden geschimpft wird. „M: Und das ist für sie ein Problem, wenn jemand über andere Leute schimpft. Dann

*nimmt sie Stellung für die, die jetzt beschimpft werden. I: Mhm. IP: Und die eine aus Linz. M: Ja. Sie bekommt alles mit, auch wenn sie sich nicht so gut ausdrücken kann.“ (IP H, I 1, 946-963)*

IP C spricht ihre Kunden direkt an, wenn sie über ein Thema nicht sprechen möchte. *„I: Ok. Und wie reagierst du dann? IP: Ja, wie soll i sagen, böse. I: (lacht) böse. IP: Na, net, nicht ganz, aber äh, ich hab schon ein bisschen schockiert äh und so und dann äh sag ich auch, über das Thema möcht ich nicht reden, und wenns mir lieb wäre, dann biet ichs oft selber an.“ (IP A, I 1, 515-539)*

#### 9.1.2.1.4 Suche nach sozialer Unterstützung

Belastungen können mithilfe anderer bewältigt werden. Die Person ist sich ihrer Möglichkeiten bewusst, Hilfe von außen holen zu können, um mit der Situation umzugehen. *„I: Und hast du da mit irgendjemandem drüber gsprochen ghabt? IP: Ja, i hab halt mit, ähm meinem Chef gsagt und dann meinen Eltern.“ (IP C, I 1, 668-709)*

IP E bespricht Probleme mit ihrer Betreuerin. *„IP: Private Sachen sollten Klienten von da eigentlich nicht wissen und wenn irgendwas ist, dann prüf, sprech ichs eh mit der Betreuerin von mir.“ (IP E, I 1, 296-303)*

#### 9.1.2.1.5 Aus dem Weg gehen

IP A geht jenen Kollegen, mit denen sie ein sehr konfliktreiches Verhältnis hat, aus dem Weg, um eine Konfrontation zu vermeiden. *„IP: Und mit a paar, mit denen kumm überhaupt nit zsam und um die moch i sowie so an großn Bogen, des. I: Hm. IP: I tret ihnen scho gor nimma unter die Augen und wonn i woäß, die reagiern jetzt gleich a aggressiv. I: Hm. IP: Und die Ärgste ist die Großcousine von meiner Mutter, die is nämlich a heroben und die, die redt mi generell blöd on. I: Hm. IP: Und bei der bin i aber jetzt scho so weit, doss i sog, sei bitte ruhig, weil sunst, weil sunst konns passieren, doss i auszuck und donn is a Ruah. Und wonn i sog: Stopp, funktioniert des a, weil donn wissns glei, aha, jetzt zeigts uns glei die Grenzen auf und de san ruhig.“ (IP A, I 1, 758-786)*

#### 9.1.2.1.6 Rückzug

Um einer belastenden Situation zu entkommen, kann mit Rückzug reagiert werden. „IP: Ja. I: Da kommst du nicht mit. Und was machst du dann? M: Dann zieht sich die Eva-Maria zurück und es wird schwierig. I: Mhm.“ (IP H, I 1, 928-932)

#### 9.1.2.1.7 Früher schlafen gehen

Um das Problem mit dem Einschlafen bei der Arbeit in den Griff zu bekommen, versucht IP F, ihre Schlafgewohnheiten zu ändern. „IP: I woas au net, i probier jetzt au schoa früher ins Bett goa. I: Mhm.“ (IP F, I 1, 464-489)

### **9.1.2.2 Intrapsychische Bewältigungsformen**

#### 9.1.2.2.1 Hinnahme der Situation

IP D wird durch die Kränkungen seiner Kollegen emotional sehr verletzt. Er fühlt sich hilflos der Situation gegenüber. „IP: Dann sagen sie, spinnt es dir und so und weint, hau ab und so und dann abstoßen, es tut so weh. Verstehst du mich? I: Mhm. IP: Das tut echt weh. Aber was willst du machen? Hm?“ (IP D, I 1, 275-297) „I: Ist das ein Kollege, oder? IP: Ja, er ist ein Kollege ja, ist ein Kolleg, der sagt so Sachen, das ist. I: Der nimmt dich manchmal nicht ernst? IP: Ja, fast immer. Aber. I: Fast immer? IP: Ja, es ist, der ist, der Mensch ist so, der Mensch.“ (IP D, I 1, 415-455) Auch wenn diese Hinnahme der Situation zu keiner Lösung der Belastung führt, versucht IP D die Belastung durch seine Denkweise abzuschwächen.



**Tab.3:** Häufigkeit reduzierter Aussagen der Kategorie „Bewältigungsversuche“

| <b>Reduzierte Aussagen</b>                               | <b>Häufigkeit</b> | <b>Prozentsatz</b> |
|--|-------------------|--------------------|
| <b>Direkte Handlung</b>                                  | <b>19</b>         | <b>95,00%</b>      |
| Arbeitsplatzwechsel aufgrund:                            | 9                 | 45,00%             |
| - <i>Konflikte mit KollegInnen</i>                       | 3                 | 15,00%             |
| - <i>Langer Arbeitsweg</i>                               | 1                 | 5,00%              |
| - <i>Zu wenig Eingehen auf die Bedürfnisse</i>           | 1                 | 5,00%              |
| - <i>Unterforderung, monotone Arbeit</i>                 | 1                 | 5,00%              |
| - <i>Stress an der Küchenmaschine</i>                    | 1                 | 5,00%              |
| - <i>Stress durch Arbeitszeiten am Abend</i>             | 1                 | 5,00%              |
| - <i>Hautprobleme vom Lack</i>                           | 1                 | 5,00%              |
| - <i>Gesundheitliche Problemen (Bandscheibenvorfall)</i> | 1                 | 5,00%              |
| Probleme zur Sprache bringen/Stellung nehmen             | 3                 | 15,00%             |
| Suche nach sozialer Unterstützung                        | 2                 | 10,00%             |
| Frühpension  | 1                 | 5,00%              |
| Aus dem Weg gehen  | 1                 | 5,00%              |
| Rückzug  | 1                 | 5,00%              |
| Früher schlafen gehen                                    | 1                 | 5,00%              |
| <b>Intrapsychische Bewältigungsformen</b>                | <b>1</b>          | <b>5,00%</b>       |
| Hinnahme der Situation                                   | 1                 | 5,00%              |
|  |                   |                    |
| <b>BEWÄLTIGUNGSVERSUCHE GESAMT</b>                       | <b>20</b>         | <b>100%</b>        |

Insgesamt werden 20 Bewältigungsversuche in den Daten festgestellt. Am Häufigsten ist das Bewältigen durch eine direkte Handlung (95,00%), darunter mit dem größten Anteil der Arbeitsplatzwechsel (45,00%), gefolgt von Probleme zur Sprache bringen/Stellung nehmen (15,00%) und der Suche nach sozialer Unterstützung (10,00%). Bei einer Person wurde intrapsychische Bewältigung durch Hinnahme der Situation festgestellt (5,00%).

### 9.1.3 Kategorie: Ressourcen

Dieser Kategorie werden Aussagen zugeordnet, die die herangezogenen „Hilfsmittel“ im Bewältigungsprozess widerspiegeln.

#### 9.1.3.1 Subkategorie: Soziale Ressourcen

##### 9.1.3.1.1 Unterstützende BetreuerInnen

Den BetreuerInnen kommt eine zentrale Funktion zu, um Lösungen bzw. Vorschläge gemeinsam mit den Personen zu erarbeiten. Überdies sind sie für die Umsetzung bzw. Verwirklichung der Vorschläge verantwortlich. *„IP: (...) und donn hobn eben einige von meine Betreuer hobna hoit donn gsogt, jo jetzt überlegn ma moi wos ma do toa kennan und donn hob i ma eben, auf dos auffi hin hob i ma donn glei amoi de Werkstätte in Bischofshofen unten ongschaut, die Lebenshilfwerkstätte, donn hob i do drei Wochen gschnuppert und hob ma des guat ongschaut und donn hob i nu, donn hob i zwei Wochen Pause gmocht und donn hob i ma des in Schworzach heroben ongschaut und a gonzes Monat ober, weil i hob in dem Monat irrsinnig vü gsehn und des woa noch zwei Monat woa des, woas a für Schworzach a Entscheidung wär.“ (IP A, I 1, 95)*

Das Wissen um die Möglichkeit einer vertrauten Ansprechperson kann den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung Sicherheit geben. *„IP: Private Sachen sollten Klienten von da eigentlich nicht wissen und wenn irgendwas ist, dann prüf, sprech ichs eh mit der Betreuerin von mir.“ (IP E, I 1, 296-303)*

Auch für folgende Interviewpartnerin ist die Betreuerin eine wichtige Bezugsperson, um Probleme zu besprechen. IP F würde gerne am allgemeinen Arbeitsmarkt arbeiten, dies bespricht sie mit ihrer Primärbetreuerin. Da die Befragte Probleme hat, während einer Arbeitstätigkeit wach zu bleiben, wird hier zuerst das „Schlafproblem“ in den Blick genommen. *„IP: Und mit wem hast du da gsprochn, wem hast das erzählt, deinen Wunsch? IP: D'Kati, mine Primärbetreuerin voa doa. I: Mhmh. Und die hat gsagt, du musst erst einmal schaffen, net einzuschlafen. IP: Mhm.“ (IP F, I 1, 464-486)*

Ebenso können BetreuerInnen bei dem Wunsch den Arbeitsplatz zu wechseln

vermitteln. „I: Du hast jemand angerufen? IP: Den Bereichsleiter von der Werkstatt. I: Den Markus V.? IP: Ja. IP: Ja, i will nimmer ins Brockenhaus. I: Hm. IP: Dann hat er mir einen Schnupperplatz gesucht und Termine festgelegt (...).“ (IP J, I 1, 535-547)

#### 9.1.3.1.2 Unterstützende/r Chefln

Bei Problemen mit Arbeitskollegen kann der/die Chefln eine beratende Funktion einnehmen. „I: Hm, und wie hat der Chef reagiert? IP: Ähm, er hat so reagiert, ähm wenn sie irgendetwas sagen, einfach sagen, es ist mir egal, oder. I: Er hat dir gsagt, wie du mit ihr umgehen sollst, wie du reagieren sollst. IP: Genau, genau. I: Und er hat dich unterstützt dann? IP: Genau.“ (IP C, I 1, 695-705)

Der/die Chefln kann dem Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung das Gefühl geben, jeder Zeit willkommen zu sein, um z.B. über Probleme mit KollegInnen zu sprechen.

Chefs/Chefinnen können eine vermittelnde Position einnehmen, wenn es einer Person durch die Arbeitssituation nicht gut geht. „IP: Jo, durch die Chefin. I: Mhm. IP: Die hat dann gsagt, weil dia habn alles scho mitkriagt, dass es mir ned so gut gangen is. I: woher hast du sie gekannt? IP: Von der Lebenshilfe.“ (IP I, I 1, 1044-1086)

#### 9.1.3.1.3 Unterstützende Eltern

Die Eltern können bei Problemen Perspektiven eröffnen, um mit der Situation besser umgehen zu können. „I: Ok, und was haben deine Eltern gsagt? IP: Die Eltern, die sind auch hinter mir, ähm sie haben halt auch gsagt, die Vergangenheit soll jetzt ruhen und es wäre besser, wenn i nach vorne schaue.“ (IP C, I 1, 707-709)

#### 9.1.3.1.4 Austausch mit KollegInnen

Um mit belastenden Situationen umzugehen, kann der Austausch mit ArbeitskollegInnen, mit denen man sich gut versteht, eine Entlastung bringen.

„IP: I war traurig, hab gweint. I: Mhm, und bist du zu irgendjemanden hingangen und hast ihm, hast ihms erzählt, oder? IP: Joa oh, halt mit deana, wo i guat uskoa (ausgekommen) bin. I: Mit den andern Kollegen, mhm. Und dann hast du hier gschnuppert, und es hat dir gfalln? Und dann bist du hierher kommen?“ (IP F, I 1, 363-381)

Zusammengefasst lassen sich unter der Kategorie soziale Ressourcen Unterstützung und Verständnis von BetreuerInnen, unterstützende/r ChefIn und Eltern sowie KollegInnen fassen.

### **9.1.3.2 Subkategorie: Personale Ressourcen**

#### 9.1.3.2.1 Selbstwirksamkeit: Sprachliche Kompetenz

Probleme können durch direktes Ansprechen bewältigt werden. Dies setzt eine gewisse sprachliche Kompetenz voraus sowie das Erkennen der Situation. „IP: (...) und donn hob i oba gsogt, na stimmt net. I: Hm. IP: Versetzts eich amoi in meine Lage und schauts amoi mein Orbeitsweg on, den wos i hob, und schauts amoi eichren Orbeitsweg on und überlegts amoi, doss nit so redts mit mir.“ (IP A, I 1, 166-174)

Unterbrechungen bei der Arbeitstätigkeit stellen für IP A ein Problem dar, da sie sich dann nicht konzentrieren kann. „IP: I hob zum Rupert gsogt, er soi a bissl leiser sein, weil i bin ziemlich, i muass mi do jetzt konzentrieren und wonn irgendwer laut is und i kann mi donn net konzentrieren, des passt net zomm.“ (IP A, I 1, 742-756)

Auf Konflikte mit KollegInnen oder auf nicht gemochtes Verhalten reagiert IP A, indem sie die Situation anspricht. Durch Kommunikation versucht sie, Probleme zu klären. „IP: (...), weil donn werd i gonz, do konns passieren, doss i amoi ziemlich laut wer und wonn i laut wer, donn is sowieso vergessen (lacht), i kann nämlich ziemlich schrein. I: (lacht) IP: Ober i hob die Grupp a scho so weit, doss ma jetzt zurhochen. I: Ja? IP: I hob die Kreativgrupp so weit, doss mi mir zurhochen, wonn i wos sog I: Aha. IP: Und wonn is sog, i find des jetzt überhaupt nit ok, wies die du verhoiten host. I: Aha. IP: Schauns zwar, schaut

*zwar aner von meiner Gruppen bes drein, oba des mocht nix. I: Ok. IP: Des mocht nix, des is ma wurscht, des is ma wurscht mehr oder weniger. I: Hast, hast du das auch mehr oder weniger erlebt, dass du, dass du verspottet wurdest? IP: Jo.“ (IP A, I 1, 515-539)*

*IP C spricht ihre Kunden direkt an, wenn sie über ein Thema nicht sprechen möchte. „I: Ok. Und wie reagierst du dann? IP: Ja, wie soll i sagen, böse. I: (lacht) böse. IP: Na, net, nicht ganz, aber äh, ich hab schon ein bisschen schockiert äh und so und dann äh sag ich auch, über das Thema möcht ich nicht reden, und wenns mir lieb wäre, dann biet ichs oft selber an.“ (IP A, I 1, 515-539)*

**Tab.4:** Häufigkeit reduzierter Aussagen der Kategorie „Ressourcen“

| <b>Reduzierte Aussagen</b>               | <b>Häufigkeit</b> | <b>Prozentsatz</b> |
|--|-------------------|--------------------|
| <b>Soziale Ressourcen</b>                | <b>8</b>          | <b>80,00%</b>      |
| Unterstützende Betreuer                  | 4                 | 40,00%             |
| Unterstützende/r ChefIn                  | 2                 | 20,00%             |
| Unterstützende Eltern                    | 1                 | 10,00%             |
| Austausch mit KollegInnen                | 1                 | 10,00%             |
| <b>Personale Ressourcen</b>              | <b>1</b>          | <b>20,00%</b>      |
| Selbstwirksamkeit: Sprachliche Kompetenz | 2                 | 20,00%             |
|  |                   |                    |
| <b>RESSOURCEN GESAMT</b>                 | <b>10</b>         | <b>100%</b>        |

Insgesamt wurden in den Daten 10 Ressourcen im Bewältigungsprozess erkenntlich. Am Häufigsten soziale Ressourcen (80,00%), darunter mit dem größten Anteil unterstützende Betreuer (40,00%), gefolgt von unterstützende/r ChefIn (20,00%) und unterstützenden Eltern (10,00%), sowie Austausch mit KollegInnen (10,00%). Unter personalen Ressourcen wurde die Selbstwirksamkeit (sprachliche Kompetenz) in den Daten erfasst (20,00%).

## **10 Interpretation der Untersuchungsergebnisse**

Aufbauend auf den Ergebnissen der Untersuchung in den jeweiligen Kategorien erfolgt die Interpretation.

### **10.1 Kategorie „Arbeitsbelastungen“**

Unter der Subkategorie „aufgabenbezogene Belastungen“ sind in den Daten Belastungen gegeben durch: das Arbeitstempo aufgrund des Umfangs der zu erledigenden Aufträge in einer gewissen Zeit, durch die Arbeitsgeschwindigkeit einer Kollegin, durch Überforderung mit der Arbeit an Maschinen, dem Arbeitsumfang, durch schweres Tragen sowie durch monotone Arbeitstätigkeit.

Die qualitativen und quantitativen Unter- und Überforderungen am Arbeitsplatz resultieren aus einer nicht genügenden Abstimmung von Fähigkeiten und Anforderungen. Diese Arbeitsbelastungen treten in den Daten überwiegend am allgemeinen Arbeitsmarkt auf, vereinzelt sind sie jedoch auch in der Werkstatt bzw. Beschäftigungstherapie vertreten.

Um das Auftreten von Stressoren, die aus der Arbeitsaufgabe hervorgehen, zu reduzieren, benötigt es daher eine bessere Abstimmung der Arbeitstätigkeit und den individuellen Fähigkeiten. Sowohl am allgemeinen Arbeitsmarkt als auch in der Beschäftigungstherapie kann eine bessere Abstimmung zum Wohlbefinden beitragen.

Unter der Subkategorie „Umgebungsbelastungen“ lassen sich in den Daten die Arbeit mit Lack, der zu Hautauschlägen führt, sowie Lärm als Stressoren identifizieren. Diese Stressoren sind an Arbeitsplätzen am allgemeinen Arbeitsmarkt aus den Daten ersichtlich geworden. Umgebungsbelastungen kann am Arbeitsplatz häufig nur schwer ausgewichen werden, da man so gut wie keinen Einfluss darauf hat und einem die Möglichkeit, den Stressor zu beseitigen, oft verwehrt bleibt.

Unter der Subkategorie „betriebliche und überbetriebliche Belastungen“ werden Arbeitszeiten, Arbeitsweg und zu wenig Zeit für sich selbst genannt.

Dem Zeitaspekt scheint eine wichtige Rolle im Arbeitsleben zuzukommen - egal, ob Arbeitszeiten am Abend oder der tägliche Zeitaufwand, um überhaupt zur Arbeit zu kommen, oder auch die Zeit, die einem neben der Arbeit noch übrig bleibt. Die Arbeitszeitregelungen können vor allem am allgemeinen Arbeitsmarkt eine Belastung darstellen. Werden Arbeitszeiten zur Belastung, ist eine zu geringe Abstimmung zwischen Anforderungen der Arbeitsstelle und der individuellen Belastbarkeit der Person gegeben. Tritt dieses Problem auf, würde eine Verlagerung der Arbeitszeiten eine Verringerung des Problems bedeuten. Da an gewissen Arbeitsplätzen die Arbeitszeiten, vor allem am freien Arbeitsmarkt, nicht flexibel zu gestalten sind, müsste hier besonders Rücksicht auf den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung genommen werden. Ist eine Änderung der Arbeitszeiten nicht möglich, wird ein Verbleiben am Arbeitsplatz aufgrund der Belastung unwahrscheinlich sein.

Die Subkategorie „soziale Belastungen“ beinhaltet Stressoren am Arbeitsplatz, die durch KollegInnen, KundInnen, BetreuerInnen und Chefs/ChefInnen entstehen.

Belastungen, die durch BetreuerInnen, KundInnen oder dem/der Chef/Chefin verursacht werden, sind unter den sozialen Belastungen eher selten. Hingegen werden in den Daten sehr häufig Konflikte mit KollegInnen genannt. Es scheint, als ob diese Gefahr der Belastung überwiegend an Arbeitsplätzen, an denen Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung unter sich sind, existiert. Die MitarbeiterInnen haben oft wenig Verständnis für den jeweils anderen und sein „Anderssein“. Sie fügen sich gegenseitig Kränkungen zu, indem sie sich beschimpfen, übereinander schlecht reden, Lügen erzählen und sich ausspotten. Besonders durch die Verschiedenheit ihrer Fähigkeiten benötigt es eine hohe Akzeptanz untereinander, um ein konfliktfreieres Klima möglich zu machen - so wie der „normale Mensch“ ein Verständnis für den Menschen mit Beeinträchtigung haben sollte, ist dies auch unter der Personengruppe wichtig. Es sollte gerade an diesen Arbeitsplätzen darauf Acht gegeben werden, ein Verständnis für den jeweiligen anderen mit seinen Fähigkeiten und Beeinträchtigungen zu schaffen. Ist dies nicht der Fall, kann das Wohlergehen

der jeweiligen Person stark gemindert und ein zufriedenes und glückliches Leben nur schwer möglich sein.

Unter der Subkategorie „gesundheitliche Belastungen“ lassen sich in den Daten folgende Stressoren identifizieren: Bandscheibenvorfall, wiederholte Kopfschmerzen und das Einschlafen bei der Arbeit.

Diese Kategorie fällt etwas aus der Systematisierung der anderen heraus, da die Belastungen aus der Kombination der Arbeitsanforderungen und der eigenen Gesundheit entstehen. Die gesundheitlichen Einschränkungen haben Einfluss auf die Möglichkeit, bestimmte Arbeiten ausführen zu können. Durch die begrenzte Leistungsfähigkeit, wie z.B. aufgrund eines Bandscheibenvorfalles, kann ein Arbeitsplatz aufgegeben oder gewechselt werden müssen. Betrachtet man den Arbeitsplatz in der Werkstatt bzw. Beschäftigungstherapie in Bezug auf gesundheitliche Belastungen, dann stellen diese Arbeitsformen, aufgrund der Leistungsfähigkeit des Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung, häufig die einzige Option, eine Arbeitsmöglichkeit zu haben, dar. Im Gegensatz zum allgemeinen Arbeitsmarkt wird hier auf die gesundheitlichen Einschränkungen mehr Rücksicht genommen. Die gesundheitlichen Einschränkungen können jedoch trotz der Rücksichtnahme und Unterstützung eine Belastung für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung darstellen. Sie können es ihm unmöglich machen, z.B. aufgrund von häufigen Kopfschmerzen oder oftmaligem Einschlafen bei der Arbeit, dem Wunsch einer Arbeit am freien Arbeitsmarkt nachzugehen.

## **10.2 Kategorie „Bewältigungsversuche“**

Wie im Theorieteil bereits erwähnt, geht es bei der Bewältigung nicht um die Lösung eines Problems, sondern um den Umgang mit der Belastungssituation. Sie kann sowohl positiven als auch negativen Ausgang für das Wohlbefinden eines Individuums haben oder auch keine Veränderung der Situation mit sich bringen. In den Daten wurde vor allem das Bewältigen durch „Direkte Handlung“ erkennbar. Es liegt die Vermutung nahe, dass die anderen Arten, wie Informationssuche, Unterlassung von Handlung oder intrapsychische



Bewältigungsformen, in den Daten nicht bis lediglich sehr selten erkennbar sind. Ich weise daher an dieser Stelle darauf hin, dass die unter der Kategorie „Bewältigungsversuche“ analysierten Vorgänge nur zum Teil die in den Daten enthaltenen Bewältigungsversuche erfassen. Auf die analysierten Vorgänge wird im Folgenden näher eingegangen.

Auffallend ist, dass sehr viele Belastungen zu einem Arbeitsplatzwechsel führen, dazu zählen folgende Stressoren: langer Arbeitsweg, BetreuerInnen (die zu wenig auf die Bedürfnisse eingehen), monotone Arbeit, gesundheitliche Probleme durch Überforderung bei der Arbeitstätigkeit und dem Arbeitsumfang, Verantwortung und Druck, Konflikte mit KollegInnen, Umgebungsbelastungen (Lack) und gesundheitliche Probleme (Bandscheibenvorfall).

Häufig kommt es nicht zur Bewältigung des Problems am Arbeitsplatz, sondern es wird als Bewältigung ein Arbeitsplatzwechsel vorgenommen. D.h. es wird nicht versucht, das Problem direkt anzugehen, sondern es wird durch das Ausweichen an einen anderen Arbeitsplatz bewältigt. Die Stressoren, die zu einem Arbeitsplatzwechsel führen, entstammen den aufgabenbezogenen, umgebungsbezogenen, betrieblichen und überbetrieblichen, sozialen und gesundheitlichen Subkategorien, d.h. die unterschiedlichsten Arten von Stressoren können zu einem Arbeitsplatzwechsel führen.

Ebenso zu keiner Bewältigung am Arbeitsplatz kommt es, wenn eine Person in Frühpension geschickt wird, da sie die körperliche Tätigkeit (schweres Tragen) aufgrund von Rückenschmerzen nicht ausführen kann. Hier wird kein Wechsel vorgenommen, sondern ein Arbeitsstopp. Dabei wird die fehlende Flexibilität der Anpassung der Tätigkeiten an die Fähigkeiten des Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung deutlich.

Eine andere Möglichkeit, Belastungen durch „direkte Handlung“ zu bewältigen, besteht durch das „Zur-Sprache-Bringen“ von Problemen. Diese Art der Bewältigung kommt in den Daten bei Konflikten mit KollegInnen und in der Interaktion mit KundInnen vor. Es erfordert aktives Handeln in der Situation und eine gewisse sprachliche Kompetenz, sich ausdrücken zu können. Es wird die

Situation nicht passiv hingenommen, sondern aktiv gehandelt und somit der Belastung entgegengewirkt. Durch Kommunikation können soziale Belastungen bewältigt werden.

Genügen die eigenen Ressourcen nicht, um mit einer belastenden Situation umzugehen, oder möchte man aus unterschiedlichen Gründen mit jemanden darüber sprechen, ist die Suche nach sozialer Unterstützung eine Möglichkeit, um mit einer belastenden Situation fertig zu werden.

Eine weitere Möglichkeit, Problemsituationen zu bewältigen, kann durch Vermeiden bzw. aus dem Weg gehen von gewissen Personen erfolgen, um möglichen neuen Konflikten auszuweichen.

Ebenso stellt Rückzug eine Art der Bewältigung dar. Man zieht sich aus der Stresssituation zurück, der Stressor wird dadurch jedoch lediglich vorübergehend aufgehoben und bei einer zukünftigen ähnlichen Situation wird die Bewältigung durch Rückzug wiederholt.

Für eine Interviewpartnerin ist das wiederholte Einschlafen bei der Arbeit eine Belastung, da sie dadurch dem Wunsch, am freien Arbeitsmarkt zu arbeiten, nicht nachgehen kann. Zur Verbesserung der Situation versucht sie, früher schlafen zu gehen. Sie ist sich des Problems bewusst und versucht, Lösungswege zu finden, um die Situation zu verbessern.

In der Subkategorie „Intrapsychische Bewältigungsformen“ werden in den Daten Stressoren durch die Hinnahme der Situation bewältigt. Bei einem Interviewpartner wird Hilflosigkeit gegenüber einer Situation erkennbar. Die Kränkungen seiner Kollegen bewältigt er, indem er erklärt: „Der Mensch ist halt so.“ Er versucht die Kränkungen seiner Kollegen als Gegebenheit anzusehen. Er redet sich ein, dass die Menschen in dieser Weise miteinander umgehen. Durch diese Sichtweise bewältigt er die Situation, allerdings stellen die Aussagen seiner Kollegen weiterhin eine Belastung dar.

### **10.3 Kategorie „Ressourcen“**

Unter der Subkategorie „soziale Ressourcen“ lassen sich Unterstützung und Verständnis von BetreuerInnen, dem/der ChefIn und den Eltern sowie KollegInnen, fassen.

Unter der Subkategorie „personale Ressourcen“ wird in den Daten die Selbstwirksamkeit (sprachliche Kompetenz) erfasst.

In der Kategorie „Ressourcen“ wird die Bedeutung der sozialen Unterstützung sichtbar. Die Befragten suchen in schwierigen Arbeitssituationen nach Personen, denen sie sich anvertrauen können. Überwiegend handelt es sich dabei um BetreuerInnen. Der/die ChefIn bietet ebenfalls Unterstützung in belastenden Situationen. Außerdem kann auch die Kommunikation mit den Eltern eine wichtige Rolle spielen.

Bewältigung aus „eigener Kraft“ ohne zur Hilfenahme von Unterstützungssystemen erweist sich als schwierig. Eine Interviewperson (A) nützt bzw. verfügt über personale Ressourcen zur Problembewältigung. Sie sucht den direkten Kommunikationsweg mit den KollegInnen, die sie stören, und macht auf ihre Bedürfnisse aufmerksam. Durch ihre gute sprachliche Kompetenz ist es ihr möglich, sich gegenüber ihren KollegInnen auszudrücken und ihnen klarzumachen, wieso sie z.B. jetzt nicht gestört werden möchte.

Eine weitere Auffälligkeit ist, dass die Ressource FreundIn so gut wie nicht vorkommt. Hier wird ersichtlich, dass sich die sozialen Beziehungen von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung überwiegend auf die Eltern, BetreuerInnen, ChefInnen und ArbeitskollegInnen beschränken. Dies ist jedoch keine neue Erkenntnis und auch nicht verwunderlich, wenn man die „zur Verfügung gestellten Lebensräume“ für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung betrachtet.

Verallgemeinert ist für Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung zur Bewältigung von Arbeitsbelastungen ein funktionierendes Unterstützungssystem von großer Bedeutung. Allerdings wird trotz der vorhandenen sozialen Ressourcen häufig der Arbeitsplatz wegen einer zugrunde liegenden Belastung gewechselt.

## 11 Zusammenfassung und Ausblick

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse in Bezug auf die Forschungsfrage zusammengefasst. Im Anschluss werden Schlussfolgerungen herausgearbeitet und es wird ein Ausblick auf weitere Forschungsvorhaben gegeben.

### 11.1 Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse in Bezug auf die Forschungsfrage

Die Beantwortung der Fragestellung *„Welche Arbeitsbedingungen und Situationen stellen für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung Belastungen dar und mit welchen Bewältigungsversuchen und Ressourcen werden diese bewältigt?“* kann durch die vorliegende Untersuchung im Großen und Ganzen erfolgen.

Belastende Arbeitsbedingungen und Situationen werden von den Befragten durch die Arbeitsaufgabe, die Arbeitsumwelt, durch betriebliche sowie überbetriebliche Bedingungen, durch soziale Beziehungen und durch gesundheitliche Probleme wahrgenommen. Erlebt man Arbeit als überfordernd oder auch als zu monoton, kann dies negative Auswirkungen auf das Wohlbefinden haben. Nicht nur die Arbeitsaufgabe kann eine Belastung darstellen, sondern eine Belastung kann ebenso durch Materialien und Lärm gegeben sein sowie durch Arbeitszeiten, dem Anfahrtsweg und gesundheitlichen Beeinträchtigungen. Eine weitere Belastung kann aus sozialen Konflikten am Arbeitsplatz resultieren. Bei einigen Befragten stellen Konflikte den Hauptgrund dar, eine Arbeitsstelle zu wechseln. Es sind daher nicht nur die oben genannten Bedingungen für das Wohlergehen am Arbeitsplatz von Bedeutung, sondern es spielt auch die Qualität der sozialen Beziehungen eine große Rolle. Konflikte mit KollegInnen sind wiederkehrende Themen im Arbeitsleben. Vor allem in der Werkstatt bzw. Beschäftigungstherapie scheinen Konflikte an der Tagesordnung zu stehen. Es benötigt daher ein besseres Verstehen des anderen und eine bessere Akzeptanz, dass der andere anders ist.

Zusammengefasst können durch eine bessere Abstimmung der Arbeit auf die Bedürfnisse und Fähigkeiten des Menschen mit Beeinträchtigung sowie durch mehr Akzeptanz unter dem Personenkreis selbst Belastungen minimiert werden. Sind diese Bedingungen nicht gegeben, kann das Arbeitsleben für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung durch vielfältige Belastungen gekennzeichnet sein.

Die Bewältigungsversuche finden vor allem als „Direkte Handlung“ statt und sind in ihrer Herangehensweise sehr vielfältig. Ob ein Arbeitsplatzwechsel vorgenommen, nach sozialer Unterstützung gesucht, Konflikte zur Sprache gebracht werden, sich gemieden bzw. aus dem Weg gegangen wird, der Rückzug angetreten oder versucht wird, früher schlafen zu gehen, oder durch „intrapyschisches Bewältigen“ mit einem Problem umgegangen wird - alle Bewältigungsarten stellen Versuche dar, mit einer Situation zurechtzukommen und den empfundenen Stress loszuwerden. Auffällig ist, dass unter den Befragten aufgrund einer Belastung häufig ein Arbeitsplatzwechsel vorgenommen wird. Diese Tatsache deutet darauf hin, dass bei Problemen zu wenig soziale und personale Ressourcen zur Verfügung stehen, um eine Bewältigung am Arbeitsplatz zu ermöglichen. Ein Arbeitsplatzwechsel am ersten Arbeitsmarkt oder in der Werkstatt bzw. Beschäftigungstherapie sollte der letzte Ausweg sein. Es muss mehr Anstrengung vonseiten des Umfeldes unternommen werden, um bei „lösbaren“ Problemen den Arbeitsplatz beibehalten zu können. Da es für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung ohnehin schwierig ist, vor allem am ersten Arbeitsmarkt eine Arbeitsstelle zu bekommen, sollte ein Arbeitsplatzwechsel aufgrund eines lösbaren Problems - wenn möglich - vermieden werden. Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung brauchen Hilfe und Unterstützung im Umgang mit Belastungen, eine besondere Rolle kommt hier den BetreuerInnen, Chefs/Chefinnen und auch den Eltern zu. Darüber hinaus könnte ein spezielles Training zur Problemlösung den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung helfen, mit Belastungen umzugehen, auch Training zum Verstehen der KollegInnen und zum Akzeptieren, dass der/die KollegIn anders ist als man selbst, könnte Entlastung bringen. Es könnten dadurch personale Ressourcen gestärkt und aufgebaut und in weiterer Folge

Bewältigungsprozesse positiv beeinflusst werden. Zusammengefasst könnte man festhalten, dass ein umfangreiches Gerüst an sozialen und personalen Ressourcen, positiven Einfluss auf den Bewältigungsprozess hat.

In den Daten werden überwiegend soziale Ressourcen zur Bewältigung herangezogen. Die BetreuerInnen stellen die HauptansprechpartnerInnen der Befragten dar und ihre Unterstützung wird in Anspruch genommen. Die BetreuerInnen werden im Bewältigungsprozess als hilfreich erlebt und helfen somit im Umgang mit belastenden Situationen. Wird jedoch auf die Bedürfnisse der Befragten zu wenig eingegangen, dann werden die BetreuerInnen nicht als Ressource, sondern als Belastung erlebt. Auch die Unterstützung durch den Chef/die Chefin wird als Ressource wahrgenommen, in belastenden Situationen kann um Hilfe gebeten werden. Die Leistungen der Chefs/Chefinnen werden durchwegs als positiv erlebt, vor allem am ersten Arbeitsmarkt steht der/die Chefin als AnsprechpartnerIn für Probleme bereit. Auch die Eltern können als Ressource im Umgang mit Belastungen zur Seite stehen und durch ihre Unterstützung die Bewältigung erleichtern.

Personale Ressourcen sind in den Daten schwer bis nicht erfassbar, festgehalten kann jedoch werden, dass durch eine gewisse sprachliche Kompetenz (Selbstwirksamkeit) ein Vorteil im Bewältigungsprozess besteht. Besonders in Konfliktsituationen erweisen sich personale Ressourcen als hilfreich. Man fühlt sich der Situation nicht ausgeliefert, sondern kann aktiv Einfluss nehmen. Sich auszudrücken, seine Meinung zusagen, sich zu wehren, sind wichtige Kompetenzen um Belastungen entgegenzuwirken.

Betrachtet man die analysierten Bewältigungsversuche und Ressourcen, wird der Zusammenhang bzw. die Bedeutung der Ressourcen im Bewältigungsprozess erkennbar. Es sollte daher, wie oben bereits erwähnt, an der Erweiterung der sozialen und personalen Ressourcen gearbeitet werden.

## 11.2 Schlussfolgerungen und Ausblick

In diesem abschließenden Teil der Arbeit ziehe ich Fazit über die in der Untersuchung gewonnenen Erkenntnisse zu Arbeitsbelastungen, Bewältigungsversuchen und Ressourcen. Die gewonnenen Erkenntnisse sollen Anknüpfungspunkte für weitere Forschungsvorhaben liefern.

Belastungen im Arbeitsleben gehören zur „Arbeitsnormalität“ eines jeden Menschen. Wie im theoretischen Teil festgestellt, nimmt Arbeit einen wichtigen Bestandteil im Leben eines jeden ein. Besonders für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung hat berufliche Teilhabe vielfältige positive Auswirkungen auf die Lebensqualität. Folglich ist es wichtig, dass Belastungen im Arbeitsleben nicht überhand nehmen, es können dadurch die positiven Effekte von Arbeit stark gemindert und durch negative Effekte überlagert werden. Deshalb sind Überlegungen dahingehend entscheidend, welche Maßnahmen getroffen werden können, um „passende“ Bedingungen am Arbeitsplatz zu schaffen bzw. bereitzustellen. Entspricht ein Arbeitsplatz nicht den individuellen Fähigkeiten und Fertigkeiten hat dies negative Auswirkungen auf das Wohlbefinden. Eine Auseinandersetzung mit den Bedingungen der Arbeitswelt ist daher von großer Bedeutung. Ziel eines jeden Unternehmens sind zufriedene, motivierte, gesunde und leistungsfähige MitarbeiterInnen. In der Werkstatt bzw. Beschäftigungstherapie steht die Leistungsfähigkeit weit nicht so stark bis kaum als vordergründiges Ziel fest. Um das Wohlergehen eines jeden Einzelnen zu gewährleisten und ein positives Arbeitsklima bereitzustellen, benötigt es in beiden Arbeitsformen ein auf die Bedürfnisse der MitarbeiterInnen abgestimmtes Arbeitsumfeld.

In der Untersuchung dieser Arbeit zeigt sich unter anderem, dass Stressoren zu Befindensbeeinträchtigungen führen und Ressourcen als Stresspuffer fungieren können. Es ist daher für Unternehmen und MitarbeiterInnen lohnenswert, nicht nur die Stressoren zu verringern, sondern auch personale und soziale Ressourcen zu erhöhen. Eine Verbindung beider kann zu einem optimierten Befinden beitragen und z.B. einen Arbeitsplatzwechsel überflüssig machen.

Auf der einen Seite sind Veränderungen von Verhältnissen nötig und auf der anderen Seite sind Verhaltensänderungen der Betroffenen erforderlich. In der Literatur gibt es vielfältige Darstellungen von Maßnahmen auf diesem Gebiet (vgl. Bamberg 1999, Bamberg & Busch 1996, Frieling & Sonntag 1999, Hoyos 1999). In Bezug auf Veränderungen von Verhältnissen liegt das Augenmerk auf einer Umgestaltung betrieblicher Bedingungen. Hier sollen aufgabenbezogene, umgebungsbezogene, betriebliche und überbetriebliche sowie soziale Arbeitsbelastungen reduziert und Arbeitszufriedenheit, Motivation und Persönlichkeitsentwicklung gefördert werden. Für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung können auf diesem Gebiet unterschiedliche Maßnahmen getroffen werden. Eine Verbesserung der fachlichen Fertigkeiten durch Ausbildungs- und Trainingsmaßnahmen können Stressoren am Arbeitsplatz reduzieren. Ebenso kann durch eine sorgfältige Einarbeitung den Stressoren, die durch Überforderung bei der Arbeitstätigkeit entstehen, entgegengewirkt werden. Es soll eine beeinträchtigungsfreie und persönlichkeitsfördernde Arbeitstätigkeit bereitgestellt sein. Ein weiterer Punkt ist das Ermöglichen von „offenen Kommunikationsräumen“, in dessen Rahmen Probleme und Wünsche angesprochen werden können und Platz für persönliche Rückmeldungen ist. Wie sich im Rahmen der Untersuchung herausgestellt hat, stellt auch der Faktor Zeit ein wichtiges Thema im Arbeitsleben dar: Am Arbeitsplatz soll die Zeiteinteilung der Aufgaben berücksichtigt werden, um etwa Belastungen wie Zeitdruck zu reduzieren. Zur Verbesserung der Beziehungsqualität unter den MitarbeiterInnen soll die Zusammenarbeit gefördert und die Unterstützung von KollegInnen in den Arbeitsprozess integriert werden. Es kann dadurch die Kommunikation, Kooperation und Partizipation am Arbeitsplatz gefördert und auch Verunsicherungen entgegengewirkt werden.

Um eine Arbeitsumgebung nach diesen Bedingungen zu ermöglichen, benötigt es eine Identifizierung der Gefährdungen und Belastungen am Arbeitsplatz sowie eine angemessene und abgestimmte Auswahl und Beschaffung von Arbeitsmitteln.

Im Unterschied zu den Veränderungen der Verhältnisse bleibt bei der Verhaltensänderung die Arbeitssituation objektiv unverändert, jedoch hat die



Person die Möglichkeit, Verhaltensstrategien zur Entwicklung von subjektiver Bewältigung zu trainieren (Coping). Dadurch wird beabsichtigt, ein individuelles Gleichgewicht zwischen Arbeitsanforderungen und den eigenen Fähigkeiten, Fertigkeiten und Bedürfnissen herzustellen und aufrechtzuerhalten. Hier können Maßnahmen zur Stärkung individueller Kompetenzen im Umgang mit Belastungen getroffen werden. Durch die Förderung und den Ausbau von Fähigkeiten können Ressourcen mobilisiert werden, wie etwa durch Training zur Verbesserung der Planung und Organisation der eigenen Arbeit oder etwa durch Training der sozialen Kompetenzen. Die Förderung von sozialen Kompetenzen kann für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung zudem zu einer besseren gesellschaftlichen Teilhabe führen. Durch eine bessere Integration am Arbeitsplatz können Freundschaften entstehen, die in weiterer Folge auch zu gemeinsamen Aktivitäten in der Freizeit führen können. Die Förderung sozialer Kompetenzen kann somit nicht nur zur Stressorenreduktion beitragen, sondern auch förderlich für Freundschaften sein.

Wesentliche Bedeutung für die Reduzierung von Stressoren im Arbeitsleben kommen auch den Unterstützungssystemen zu: Besonders die Unterstützungsleistungen von BetreuerInnen und ArbeitsassistentInnen sowie von Vorgesetzten können als Ressourcen puffernde Wirkung in belastenden Situationen haben. Aufgrund der höheren Unterstützungsbedürftigkeit der Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung kommt den unterstützenden Personen eine wesentliche Rolle in der Gestaltung der Arbeitsbedingungen zu. Im Weiteren stellen sie als Ansprechpersonen eine wichtige soziale Ressource dar. Bei auftauchenden Problemen, aber auch vorbeugend sollen sie sich gemeinsam mit den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung mit den Arbeitsbedingungen auseinandersetzen und Lösungen für Probleme oder Verbesserungen suchen.

Die Bedeutung von Unterstützungssystemen ist bereits bekannt und der positive Effekt, den sie auf das Leben von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung ausüben, wissenschaftlich belegt (vgl. u.a. Burtscher 1998, Doose 2006, Friedrich 2006, Schneider 2001). Auch aus den gewonnenen Erkenntnissen dieser Arbeit wird unter anderem die Bedeutung von Unterstützungssystemen

erkenntlich. Die oben im Text genannten Schlussfolgerungen finden sich zum Teil in den Zielsetzungen des Modells der „Unterstützten Beschäftigung“ bzw. der „Arbeitsassistenz“ wieder. Diese Modelle zielen auf alle wesentlichen Bereiche, um Teilhabe am Arbeitsleben möglich zu machen. Unter anderem haben sie eine langfristige Stabilisierung des Arbeitsverhältnisses zum Ziel und orientieren sich an den individuellen Fähigkeiten sowie den konkreten Anforderungen von Arbeitsplätzen. Darüber hinaus kommt der Assistenz beraterische Funktion im betrieblichen Umfeld zu und sie leistet bei Bedarf Krisenintervention sowie emotionale Unterstützung. Bei psychosozialen Problemen und Konflikten versucht sie, zwischen den Menschen mit Beeinträchtigung und den ArbeitgeberInnen, Vorgesetzten und KollegInnen zu vermitteln (vgl. Burtscher 1998). Aus diesen genannten Leistungen wird unter anderem die Unterstützungsfunktion in Problemsituationen deutlich. Diese Unterstützungsmodelle richten sich auf Arbeitsplätze am allgemeinen Arbeitsmarkt und werden in dieser Form in der Werkstatt bzw. Beschäftigungstherapie nicht angeboten. Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse wäre es sinnvoll, Unterstützungsangebote in allen Arbeitsformen, welche die genannten Leistungen zum Ziel haben, anzubieten und für jede Person mit Beeinträchtigung im Arbeitsleben zugänglich zu machen.

Zusammengefasst können auf unterschiedlichen Ebenen, ob durch Veränderungen der Verhältnisse am Arbeitsplatz, durch Verhaltensänderungen oder durch das Anbieten eines speziellen Unterstützungsangebots, Belastungen reduziert und entgegengewirkt und somit Wohlbefinden ermöglicht und Lebensqualität gesteigert werden.

Die in der durchgeführten Untersuchung gewonnenen Erkenntnisse basieren auf zehn Interviews. Aufgrund des kleinen Rahmens können die gewonnenen Erkenntnisse lediglich als Ansatz für umfangreichere Untersuchungen, sowohl im qualitativen, als auch im quantitativen Bereich, betrachtet werden.

Interessant erscheint mir vor allem auch die Frage, welche Unterschiede sich im Belastungsprofil am allgemeinen Arbeitsmarkt und in der Werkstatt bzw. Beschäftigungstherapie ergeben. Durch die vorliegende Untersuchung konnte sichtbar gemacht werden, dass es vielfältige Belastungen gibt, mit welchen auf

unterschiedliche Art umgegangen wird und dabei verschiedene Ressourcen zum Einsatz kommen. Durch weitere Studien in diesem Forschungsfeld könnte ein detaillierteres Belastungsprofil erstellt werden. Aus den daraus gewonnenen Erkenntnissen könnte man konkretere Maßnahmen zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen treffen und gezielte Projekte an den jeweiligen Arbeitsplätzen zur Optimierung des Wohlbefindens und auch des Arbeitsklimas erstellen und durchführen.

## Literaturverzeichnis

Allenspach, M.; Brechbühler, A. (2005): Stress am Arbeitsplatz – theoretische Grundlagen, Ursachen, Folgen und Prävention. Bern: Hogrefe

Amorosa, H. (2011): Die Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit für Kinder und Jugendliche. In: Teilhabe – Die Fachzeitschrift der Lebenshilfe. 2/2011, Jg. 50

Antor, G.; Bleidick, U. (Hrsg.) (2006): Handlexikon der Behindertenpädagogik. Schlüsselbegriffe aus Theorie und Praxis. 2. Auflage. Stuttgart: Kohlhammer

Aschauer, A.; Blumberger, W.; Keppelmüllner, P.; Niederberger, K.; Ratzenböck, I. (2004): Endbericht des Forschungsprojektes – Psychosoziale Gesundheit am Arbeitsplatz. Im WWW unter: [http://www.fgoe.org/projektfoerderung/geofoerderte-projekte/FgoeProject\\_242530/640472](http://www.fgoe.org/projektfoerderung/geofoerderte-projekte/FgoeProject_242530/640472) [Stand 14.11.2011]

Bach, H. (1975): Heil- Sonderpädagogik im Grundriss. Berlin: Marhold

Bach, H. (1985): Grundbegriffe der Behindertenpädagogik. In: Bleidick, U. (Hrsg.): Handbuch der Sonderpädagogik. Bd.1: Theorie der Behindertenpädagogik (3-24). Berlin: Marhold

Bach, H. (1999): Grundlagen der Sonderpädagogik. Bern: Haupt UBT

Badelt, C. (Hrsg.) (2002): Neuordnung der Integrativen Betriebe. Endbericht. Wien: Bundesministerium für Soziale Sicherheit und Generationen. Im WWW unter: [https://broschuerenservice.bmsg.gv.at/PubAttachments/IBNeuordnung\\_Langfassung.pdf](https://broschuerenservice.bmsg.gv.at/PubAttachments/IBNeuordnung_Langfassung.pdf) [Stand: 13.11.2011]

Badura, B. (1981): Soziale Unterstützung und chronische Krankheit. Frankfurt: Suhrkamp

Bamberg, E.; Busch, C. (1996): Betriebliche Gesundheitsförderung durch Streßmanagementtraining: Eine Metaanalyse (quasi-)experimenteller Studien. Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie, 40, (127-137)

Bamberg, E. (1999): Psychische Belastungen: Begriffe und Konzepte. In: Badura, B.; Litsch, M.; Vetter, C. (Hrsg.): Fehlzeiten wirksam reduzieren. Konzepte, Maßnahmen, Praxisbeispiele (89-97). Wiesbaden: Gabler

Bamberg, E.; Busch C; Ducki A. (2003): Stress- und Ressourcenmanagement. Bern: Hans Huber

Berger P.; Berger B. (1985): Wir und die Gesellschaft. Eine Einführung in die Soziologie. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt

Bewernick, B. (2003): Medizinische Psychologie. Im WWW unter: <http://www.meb.uni-bonn.de/psychiatrie/medpsy/manuskripte/KursMedPsy5-31.10.Stress.ppt#6> [29.11.2011]

Bleidick, U.; Hagemeyer U. (1977): Einführung in die Behindertenpädagogik I: Allgemeine Theorie und Bibliographie. Stuttgart, Berlin, Köln, Mainz: Kohlhammer

Bortz, J.; Döring, N. (1995): Forschungsmethoden und Evaluation. 3. Auflage. Heidelberg: Springer

Buchwald, P.; Ringeisen T.; Eysenck, M. (Hrsg.) (2008): Stress and Anxiety – Application to Life Span Development and Health Promotion. Berlin: Logos

Bundesarbeitsgemeinschaft für Unterstützte Beschäftigung (BAG UB) (2011): Unterstützte Beschäftigung – Was ist das? Im WWW unter: [http://www.bag-ub.de/ub/idx\\_ub.htm](http://www.bag-ub.de/ub/idx_ub.htm) [Stand 13.11.2011]

Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG): In der Fassung des BGBl.82/2005. Letzte Änderung: BGBl. Nr. 67/2008. Im WWW unter:

<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004228> [10.11.2011]

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (BMASK) (Hrsg.) (2008): Behindertenbericht 2008. Bericht der Bundesregierung über die Lage von Menschen mit Behinderungen in Österreich 2008. Im WWW unter: [http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/2/4/2/CH2092/CMS1313493090455/behindertenbericht\\_09-03-17.pdf](http://www.bmask.gv.at/cms/site/attachments/2/4/2/CH2092/CMS1313493090455/behindertenbericht_09-03-17.pdf) [Stand 14.11.2011]

Bundesministerium für Soziales und Arbeit (BMAS) (1993): Das Behindertenkonzept der österreichischen Bundesregierung. Beschlossen am 22. Dezember 1992. Wien: BMAS

Bundessozialamt Vorarlberg (2011): Behindertengleichstellung. Im WWW unter: [http://www.bundessozialamt.gv.at/basb/Behindertengleichstellung/In\\_der\\_Arbeitswelt/Allgemeines](http://www.bundessozialamt.gv.at/basb/Behindertengleichstellung/In_der_Arbeitswelt/Allgemeines) [Stand: 15.12.2011]

Burtscher, R. (1998): Berufliche Integration ohne Emanzipation ist ein Missverständnis. Im WWW unter: [http://bidok.uibk.ac.at/library/burtscher-weissbuch\\_beruf.html](http://bidok.uibk.ac.at/library/burtscher-weissbuch_beruf.html)

Burtscher, R.; Ginnold, A. (2001): Die Arbeitsassistenz in der beruflichen Integration von Menschen mit Behinderungen (4-10). Im WWW unter: <http://bidok.uibk.ac.at/library/hoemberg-zukunft/html#id3150139> [Stand 13.11.2011]

Busse, M. (2009): Berufliche Teilhabeerfahrungen und wahrgenommene Lebensqualität von Menschen mit Lernschwierigkeiten in Österreich. Wien: Diplomarbeit.

Commission Universitaire de Sécurité et Santé au travail Romande (CUSSTR) (2005): Psychosoziale Belastungen am Arbeitsplatz. Im WWW unter: <http://www.cusstr.ch/repository/103.pdf> [Stand 15.11.2011]

Dachverband beruflicher Integration Austria (DABEI) (2011): Arbeitsassistenten. Wien: Bundessozialamt. Im WWW unter: <http://www.dabei-austria.at/index.php/seite/108> [Stand 14.11.2011]

Dettmer, M.; Shafy, S.; Tietz J. (2011): Volk der Erschöpften. In: Der Spiegel, Nr. 4, Augsburg 2011 (114-122)

DIMDI (Hrsg.) (2005): Internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit, Neu-Isenburg: Medizinische Medien Informations GmbH. Im WWW unter: <http://www.dimdi.de/dynamic/de/klassi/downloadcenter/icf/endaussage/> [Stand 11.11. 2011]

Doose, S. (2006): Unterstützte Beschäftigung: berufliche Integration auf lange Sicht: Theorie, Methodik und Nachhaltigkeit der Unterstützung von Menschen mit Lernschwierigkeiten durch Integrationsfachdienste und Werkstätten für behinderte Menschen auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt. Eine Verbleibs- und Verlaufsstudie. Marburg: Lebenshilfe Verlag

Ducki, A. (1998): Arbeits- und organisationspsychologische Gesundheitsanalysen – Entwicklung und Erprobung eines Befragungsinstrumentes im Rahmen eines Mehr-Ebenen-Ansatzes zur betrieblichen Gesundheitsanalyse. Universität Leipzig: Dissertation

Ducki, A. (2000): Diagnose gesundheitsförderlicher Arbeit. Eine Gesamtstrategie zur betrieblichen Gesundheitsanalyse. Zürich: vdf Hochschulverlag

Dunkel, H.; Zapf, D. (1986): Psychischer Stress am Arbeitsplatz. Belastungen und gesundheitliche Folgen, Gegenmaßnahmen. Köln: Bund

Dunckel, H. (1991): Mehrfachbelastung und psychosoziale Gesundheit. In: Greif, S.; Semmer N.; Bamberg E. (Hrsg.): Psychischer Streß am Arbeitsplatz (154-167). Göttingen: Hogrefe

Dunckel, H. (1997): Arbeitsanalyse zwischen wissenschaftlichen Standards und betrieblicher Praxis. In: Udris, I. (Hrsg.): Arbeitspsychologie für morgen (103-117). Heidelberg: Asanger

Duschl D. (2008): Psychosoziale Arbeitsbelastungen und Identifizierung gesundheitsförderlicher Arbeit. Wien: Diplomarbeit

Eppel, H. (2007): Stress als Risiko und Chance. Grundlagen von Belastung, Bewältigung und Ressourcen. Stuttgart: Kohlhammer

Erhart, M. (2007): Psychische Gesundheit von Kindern und Jugendlichen in Deutschland. Im WWW unter:

[http://www.kiggs.de/experten/downloads/Basispublikation/Ravens-Sieberer\\_psychische\\_Ges.pdf](http://www.kiggs.de/experten/downloads/Basispublikation/Ravens-Sieberer_psychische_Ges.pdf) [Stand: 10.01.2012]

Fasching, H. (2004): Qualitätskriterien in der beruflichen Integrationsmaßnahme Arbeitsassistenz. Unter besonderer Berücksichtigung von Jugendlichen mit Lernbehinderung. Münster: LIT

Feuser, G. (1996): "Geistigbehinderte gibt es nicht!" Zum Verhältnis von Menschenbild, Behinderungsbegriff und Integration. Bern: ALG-Bulletin, 71/4, (5-19)

Feuser, G. (2000): Zum Verhältnis von Menschenbild und Integration - "Geistigbehinderte gibt es nicht". In: Fornefeld, B.; Dederich, M. (Hrsg.): Menschen mit geistiger Behinderung neu sehen lernen. Asien und Europa im Dialog über Bildung, Integration und Kommunikation (79–98). Düsseldorf: Selbstbestimmtes Leben.

Firlinger, B. (2003): Buch der Begriffe. Sprache, Behinderung, Integration. Wien: Integration Österreich. Im WWW unter: <http://bidok.uibk.ac.at/library/firlinger-begriffe.html> [Stand: 10.02.2012]



Flick, U. (2002): Qualitative Forschung. Eine Einführung. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt

Fonds soziales Wien (FSW) (2011): Tagesstruktur. Im WWW unter: <http://behinderung.fsw.at/beschaeftigung/beschaeftigungstherapie/index.html> [Stand: 10.01.2012]

Förderung von Arbeit und Beschäftigung (FAB) (2005): Geschäftsbericht 2005. Im WWW unter: [http://www.fab.at/static\\_files\\_fab\\_relaunch/media/dokumente/geschaeftsbericht\\_2005\\_fab.pdf](http://www.fab.at/static_files_fab_relaunch/media/dokumente/geschaeftsbericht_2005_fab.pdf) [Stand: 10.01.2012]

Frese, M.; Greif, S.; Semmer, N. (Hrsg.) (1978): Industrielle Psychopathologie. Bern: Huber

Frese, M.; Semmer, N. (1991): Stressfolgen in Abhängigkeit von Moderatorvariablen: der Einfluss von Kontrolle und sozialer Unterstützung. In: Greif, S.; Bamberg, E.; Semmer, N. (Hrsg.): Psychischer Stress am Arbeitsplatz (135-153). Göttingen: Hogrefe

Friedrich, J. (2006): Wie bewältigen Menschen mit geistiger Behinderung ihre Entscheidung zum Übergang auf den allgemeinen Arbeitsmarkt? Im WWW unter: <http://bidok.uibk.ac.at/library/imp-38-06-friedrich-menschen.html> [Stand: 13.11.2011]

Frieling, E.; Sonntag, K. (1999): Organisationspsychologie. 2. Auflage. Stuttgart, Berlin, Köln: Kohlhammer

Frühauf, T.; Wendt, S. (2005): Teilhabe am Arbeitsleben – Grundpositionen im Spiegel aktueller Entwicklungen. In: Bieker, R. (Hrsg.): Teilhabe am Arbeitsleben – Wege der beruflichen Integration von Menschen mit Behinderung (348-353). Stuttgart: Kohlhammer

Fuchs, W. (1984): Biographische Forschung: Eine Einführung in Praxis und Methoden. Opladen: Westdeutscher Verlag

Giddens, A. (2009): Sociology. Cambridge: Polity Press

Giddens, A. (1997): Soziology. 3. Auflage. Cambridge: Polity Press.

Goffman, E. (1974): Das Individuum im öffentlichen Austausch. Mikrostudien zur öffentlichen Ordnung. Frankfurt: Suhrkamp

Greif S.; Bamberg, E.; Semmer, N. (Hrsg.) (1991): Psychischer Stress am Arbeitsplatz. Göttingen: Hogrefe

Greif S.; Holling, H.; Nicholson N. (Hrsg.) (1989): Arbeits- und Organisationspsychologie. München: Psychologie Verlags Union

Greving, H.; Gröschke, D. (2000): Geistige Behinderung – Reflexion zu einem Phantom. Ein interdisziplinärer Diskurs um einen Problembegriff. Bad Heilbrunn: Klinkhardt

Grint, K. (2005): The Sociology of Work. Cambridge: Polity Press

Grossmann, R. (Hrsg.) (1988): Arbeitsbelastungen und Gesundheit. Arbeitnehmer beurteilen ihre Arbeitsplätze. Linz: VWGÖ

Hacker, W. (1986): Arbeitspsychologie - Psychische Regulation von Arbeitstätigkeiten. Schriften zur Arbeitspsychologie, Bd. 41, Bern, Stuttgart, Toronto: Huber

Hacker, W.; Richter, P. (1998): Belastung und Beanspruchung. Stress, Ermüdung und Burnout im Arbeitsleben. Heidelberg: Asanger

Hacker, W.; Richter, P.; Pohlandt, A. (1999): Tätigkeitsbewertungssystem (TBS). In: Dunckel, H. (Hrsg.): Handbuch psychologischer Arbeitsanalyseverfahren (Mensch, Technik, Organisation, Bd. 14). Zürich: vdf Hochschulverlag

Heinichen, J. (1994): Arbeit und Arbeitslosigkeit - Erfahrungen mit Betroffenen. In: Hoffmann, H.; Kramer, D. (Hrsg.): Arbeit ohne Sinn ? - Sinn ohne Arbeit? (61-68) Weinheim: Beltz

Heinze, T. (1995): Qualitative Sozialforschung – Erfahrungen, Probleme und Perspektiven. 3. Auflage. München, Wien: Oldenbourg

Hoffmann W. (2008): Arbeit ohne Angst und Stress. Gesunde Mitarbeiter – erfolgreiche Betriebe. Wien: Überreuter

Hoffman-Riem, C. (1980): Die Sozialforschung einer interpretativen Soziologie: Der Datengewinn. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, 32, (339-372)

Holz, M.; Zapf, D.; Dormann, C. (2004): Soziale Stressoren in der Arbeitswelt: Kollegen, Vorgesetzte und Kunden. Die Arbeit, 13, (278-291)

Hoyos, C.G.; Frey, D. (Hrsg.) (1999): Arbeits- und Organisationspsychologie. Ein Lehrbuch. Weinheim: Psychologie Verlags Union

Hurrelmann, K. (1988): Sozialisation und Gesundheit, Somatische, psychische und soziale Risikofaktoren im Lebenslauf. Weinheim: Juventa

Integrative Betriebe Österreichs (IBÖ) (2011): Profis mit Verantwortung. Im WWW unter: <http://www.iboe.at/> [Stand: 14.12.2011]

Jahoda, M. (1984): Braucht der Mensch die Arbeit? In: Niess, Frank (Hrsg.): Leben wir, um zu arbeiten? Die Arbeitswelt im Umbruch. Köln: Bund

Janzen, W. (1987): Allgemeine Behindertenpädagogik. Band 1. Sozialwissenschaftliche und psychologische Grundlagen. Ein Lehrbuch. Weinheim: Beltz

Jerusalem, M.; Schwarzer, R. (1989): Anxiety and Self-Concept as Antecedents of Stress and Coping. A Longitudinal Study with German and Turkish Adolescents. In: Vernon, T.; Eysenck S. (Hrsg.): Personality and Individual Differences. The Official Journal of the International Society for the Study of Individual Differences (ISSID) Volume 10, (785-792). Amsterdam: Elsevier

Kalveram, A.B.; Trimpop, R.; Kracke, B. (2003): Initiative Neue Qualität der Arbeit: Stressreduktion in Arbeit, Freizeit und Familie bei familialer und beruflicher Doppelbelastung – Das Projekt StrAFF bei VW. In: Badura, B.; Schellschmidt, H.; Vetter, C. (Hrsg.): Fehlzeiten Report 2003. Zahlen Daten, Analysen aus allen Branchen der Wirtschaft. Wettbewerbsfaktor Work-Life-Balance. Betriebliche Strategien zur Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Privatleben (195-211). Berlin: Springer

Karlo, V. (2010): Erfahrungen beruflicher Teilhabe und Formen der Unterstützung von Menschen mit intellektueller Behinderung. Wien: Diplomarbeit

Keplinger, A. (2007): Anerkennung in Diskreditierung im Grenzbereich. Überlegungen zur beruflichen Sozialisation von Menschen mit Lernschwierigkeiten. Graz: Diplomarbeit. Im WWW unter: <http://bidok.uibk.ac.at/library/keplinger-erkennung-dipl.html> [Stand 13.11.2011]  
Klicpera, C; Innerhofer, P. (1992): Integration behinderter Menschen in die Arbeitswelt. Heidelberg: Asanger

Krohne, H.W. (1997): Stress und Stressbewältigung. In: Schwarzer, R. (Hrsg.): Gesundheitspsychologie. Ein Lehrbuch (267-283). Göttingen: Hogrefe

Krohne, H.W.; Hock, M. (2007): Psychologische Diagnostik. Grundlagen und Anwendungsfelder. Stuttgart: Kohlhammer

Kulig, W.; Opp, G.; Puhr, K. (2005): Einführung in die Sonderpädagogik. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften

Lamnek, S. (1988): Qualitative Sozialforschung. Bd. 1. Methodologie. München: Psychologische Verlags-Union

Lamnek, S. (1993): Das narrative Interview. In: Lamnek, S.: Qualitative Sozialforschung. Band 2: Methoden und Techniken (70-74). Weinheim: Beltz

Lamnek, S. (1995): Qualitative Sozialforschung. Bd. 2. Methoden und Techniken. Weinheim: Psychologie Verlags-Union

Lazarus, R.; Launier, R. (1981): Stressbezogene Transaktion zwischen Person und Umwelt. In: Nitsch, J.R. (Hrsg.): Stress, Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen (213-260). Bern: Huber

Lazarus, R.; Folkman S. (1984): Stress, appraisal and coping. New York: Springer

Leitenbauer, M. (2007): Belastungsmanagement, Stressverarbeitung und Burnout-Syndrom. Wien: Diplomarbeit

Litzcke, S.; Schuh, H. (2007): Stress, Mobbing, Burn-out am Arbeitsplatz. Berlin: Springer

Lohaus, A.; Domsch, H.; Fridrici, M. (2007): Stressbewältigung für Kinder und Jugendliche. Heidelberg: Springer

Mathesius, R.; Leistner, K. (1990): Internationale Klassifikation der Schädigungen, Behinderungen, Beeinträchtigungen: ein Handbuch zur Klassifikation der Folgeerscheinungen von Krankheit. Berlin: VEB Verlag Volk und Gesundheit

Mayring, P. (1985): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Jüttemann, G. (Hrsg.): Qualitative Forschung in der Psychologie. Grundfragen, Verfahrensweisen, Anwendungsfelder. Weinheim und Basel: Beltz Verlag

Mayring, P. (2000): FQS Forum: Qualitative Sozialforschung. Qualitative Inhaltsanalyse. Journal Vol.1, Nr. 2, Art. 20. Im WWW unter: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1089/2384> [Stand: 10.04.2012]

Mayring, P. (2003): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim und Basel: Beltz Verlag

Medjedović, I. (2008): Sekundäranalyse qualitativer Interviewdaten – Problemkreise und offene Fragen einer neuen Forschungsstrategie. In: Historical Social Research, Vol. 33, Nr. 3, (193-214). Im WWW unter: <http://www.ssoar.info/ssoar/View/?resid=19142> [Stand: 20.06.2012]

Mistele, P. (2007): Faktoren des verlässlichen Handelns: Leistungspotenziale von Organisationen in Hochrisikoumwelten. Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag

Moos, R. H.; Billings, A. G. (1982): Conceptualizing and measuring coping resources and processes. In: Goldberger, L.; Breznitz, S. (Hrsg.): Handbook of stress: Theoretical and clinical aspects (212-230). New York: Free Press

Müller, M. (2011): Stress – Grundlagen, Auslöser und Bewältigungsmöglichkeiten. Das transaktionale Stressmodell. Im WWW unter: [oddblog.de/stress/seite-18.html](http://oddblog.de/stress/seite-18.html) [Stand: 16.11.2011]

Müller, R. (2008): Marienthal. Das Dorf – Die Arbeitslosen – Die Studie. Innsbruck, Wien, Bozen: Studienverlag

Nitsch, J.R. (Hrsg.) (1981): Stress, Theorien, Untersuchungen, Maßnahmen. Bern: Hans Huber

Österreichisches Komitee für Sozialarbeit (ÖSKA) (1990): Arbeitskreis „Arbeit und behinderte Menschen. Wien: ÖSKA

Österreichischer Zivil-Invalidenverband (OEZIV) (2012): Unsere Angebote. Im WWW unter: <http://www.oeziv.at/index.php?lang=1&f=text&nID=14&sna=1018> [Stand: 10.01.2012]

Oswald, H. (1997): Was heißt qualitativ forschen? In: Friebertshäuser, B.; Prengel, A. (Hrsg.) (1997): Handbuch qualitative Forschungsmethoden in der Erziehungswissenschaft (71-87). Weinheim, München: Juventa

Paterno, C. (2008): „Endstation Beschäftigungstherapie?“ Eine Untersuchung zur Zielsetzung der beruflichen Rehabilitation in Beschäftigungswerkstätten. Wien: Diplomarbeit. Im WWW unter: [http://othes.univie.ac.at/1112/1/2008-09-02\\_9403523.pdf](http://othes.univie.ac.at/1112/1/2008-09-02_9403523.pdf) [Stand: 03.11.11]

Paulic, P. (2010): Behinderung am Arbeitsmarkt: Partizipation durch Unterstützung. Im WWW unter: <http://www.dieuniversitaet-online.at/beitraege/news/behinderung-am-arbeitsmarkt-partizipation-durch-unterstuetzung/543/neste/8.html> [Stand: 10.01.2012]

Pfaff, H. (1989): Stressbewältigung und soziale Unterstützung. Zur sozialen Regulierung individuellen Wohlbefindens. Weinheim: Deutscher Studien Verlag

Prascsaics, S. (2001): Die Auswirkungen von Arbeitsbelastungen auf die Lebenszufriedenheit unter Berücksichtigung von Erholung und Persönlichkeitsmerkmalen. Wien: Diplomarbeit

Reinders, H. (2005): Qualitative Interviews mit Jugendlichen führen. Ein Leitfaden. München: Oldenbourg Verlag

Renneberg, B.; Hammelstein P. (Hrsg.) (2006): Gesundheitspsychologie. Heidelberg: Springer

Ribolits, E. (2007): Alphabetisierung – bloß berufliche Notwendigkeit oder mehr? In: Rosc, R.; Wallmann, M. (Hrsg.): Magazin erwachsenenbildung.at. Basisbildung – Herausforderungen für den Zweiten Bildungsweg. Ausgabe Nr.1. Im WWW unter: [http://erwachsenenbildung.at/magazin/07-1/meb07-1\\_08\\_ribolits.pdf](http://erwachsenenbildung.at/magazin/07-1/meb07-1_08_ribolits.pdf) [Stand 14.11.2011]

Semmer, N. (1984): Stressbezogene Tätigkeitsanalyse. Psychologische Untersuchungen zur Analyse von Stress am Arbeitsplatz. Weinheim: Beltz

Schönpflug, W. (1987): Beanspruchung und Belastung bei der Arbeit – Konzepte und Theorien. In: Kleinbeck, U.; Rutenfranz J. (Hrsg.): Arbeitspsychologie (130-184). Göttingen: Hogrefe

Schönwiese, V. (2005): Perspektiven der Disability Studies. Im WWW unter: <http://bidok.uibk.ac.at/library/schoenwiese-studies.html> [Stand: 18.03.2012]

Schütze, F. (1983): Biographieforschung und narrative Interviews. In: Neue Praxis, (13)3, (283-293)

Schütze, F. (1987): Das narrative Interview in Interaktionsfeldstudien: Erzähltheoretische Grundlagen. Hagen: Studienbriefe der Fernuniversität

Schwarzer, R. (1997): Gesundheitspsychologie. Ein Lehrbuch. Göttingen: Hogrefe

Schwarzer, R. (2000): Stress, Angst und Handlungsregulation. Stuttgart: Kohlhammer

Seifert, K.H. (1977): Handbuch der Berufspsychologie. Göttingen: Hogrefe



Seyfried, E. (1990): Neue Wege zur beruflichen Integration Behinderter: europäische Modelle teilgeschützter Beschäftigung und ihre Bedeutung für die Rehabilitationspsychologie. 1. Auflage. Heidelberg: HVA, Edition Schindele

Siegrist, J. (1987): Berufliche Belastungen und Herz-Kreislauf-Risiko. Neuere Erkenntnisse und ihre praktische Bedeutung. Gewerkschaftliche Monatshefte, 11, (658-668)

Siegrist, J. (2000): Psychosoziale Arbeitsbelastungen und Herz-Kreislauf-Risiken: internationale Erkenntnisse zu neuen Stressmodellen. In: Badura, B.; Litsch, M.; Vetter, C. (Hrsg.): Fehlzeiten-Report 1999 – Psychische Belastungen am Arbeitsplatz – Zahlen, Daten, Fakten aus allen Bereichen der Wirtschaft (142-152). Berlin Heidelberg: Springer

Speck, O. (1998): „Behinderung“. In: Baumgart, E.; Bücheler, H. (Hrsg.): Lexikon, Wissenswertes zur Erwachsenenbildung unter besonderer Berücksichtigung von geistiger Behinderung (37). Berlin: Beltz

Speck, O.; Theunissen, G. (1998): „Geistige Behinderung“. In: Baumgart, E.; Bücheler, H. (Hrsg.): Lexikon, Wissenswertes zur Erwachsenenbildung unter besonderer Berücksichtigung von geistiger Behinderung (114-115). Berlin: Beltz

Speck, O. (2005). Menschen mit geistiger Behinderung. 10. Auflage. München: Reinhardt

Speck, O. (2007): Selbstbestimmung, Autonomie. In: Theunissen, G.; Kulig, W.; Schirbort, K. (Hrsg.): Handlexikon geistige Behinderung. Schlüsselbegriffe aus der Heil- und Sonderpädagogik, sozialen Arbeit, Medizin, Psychologie, Soziologie und Sozialpolitik (300-302). Stuttgart: Kohlhammer

Speck, O. (2008): Hirnforschung und Erziehung. Eine pädagogische Auseinandersetzung mit neurobiologischen Erkenntnissen. München: Ernst Reinhardt

Spiess, I. (2004): Berufliche Lebensverläufe und Entwicklungsperspektiven behinderter Menschen. Eine Untersuchung über berufliche Werdegänge von Personen, die aus Werkstätten für behinderte Menschen in der Region Niedersachsen Nordwest ausgeschieden sind. Paderborn: Eusl-Verlagsgesellschaft

Stangl, W. (2005): Inhaltsanalyse, content analyses. Im WWW unter: <http://arbeitsblaetter.stangl-taller.at/FORSCHUNGSMETHODEN/Inhaltsanalyse.shtml> [Stand: 10.04.2012]

Struber, R. (2000): Die Integration behinderter Menschen am Arbeitsmarkt. Linz: Diplomarbeit

Südmersen, I. (1983): Hilfe ich ersticke in Texten! Eine Anleitung zur Aufarbeitung narrativer Interviews. In: Neue Praxis. 13, (294-306)

Suhrweier, H. (2009): Geistige Behinderung. Psychologie – Pädagogik – Therapie. Weinheim und Basel: Beltz

Taraba, P. (2002): Stress und Arbeitsbelastungen. Belastungen und Bewältigungsformen am Beispiel Paketzustellung. Wien: Diplomarbeit

Theunissen, G.; Kulig, W. (2007): Arbeit. In: Theunissen, G.; Kulig, W.; Schirbort, K. (Hrsg.): Handlexikon Geistige Behinderung. Schlüsselbegriffe aus der Heil- und Sonderpädagogik, Sozialen Arbeit, Medizin, Psychologie, Soziologie und Sozialpolitik. Stuttgart: Kohlhammer

Thimm, W. (1994): Leben in Nachbarschaften. Hilfen für Menschen mit Behinderungen. Freiburg: Herder

Thimm, W. (2005): Epidemiologie und soziokulturelle Faktoren. In: Neuhäuser, G; Steinhausen H.C. (Hrsg.): Geistige Behinderung. Grundlagen, Klinische Syndrome, Behandlungen und Rehabilitation. Stuttgart: Kohlhammer

Tilliacher, P. (2006): Arbeitszufriedenheit, Stress und Bewältigungsstrategien. Innsbruck: Diplomarbeit

Trautman-Sponsel R. (1988): Definition und Abgrenzung des Begriffs Bewältigung. In: Brüderl, L. (Hrsg.): Belastende Lebenssituationen. Weinheim: Juventa

Udris, I. (1982): Arbeit und Gesundheit. Stress und seine Auswirkungen bei verschiedenen Berufen. Bern: Huber

Udris, I.; Frese, M (1999): Belastung und Beanspruchung. In: Frey, D.; Hoyos C. G. (Hrsg.): Arbeits- und Organisationspsychologie. Ein Lehrbuch (429-445). Weinheim: Psychologie Verlag

Udris, I.; Rimann, M. (2000): Das Kohärenzgefühl: Gesundheitsressource oder Gesundheit selbst? Strukturelle und funktionale Aspekte von SOC und ein Validierungsversuch. In: Wydler, H.; Kolip, P. & Abel, T. (Hrsg.): Salutogenese und Kohärenzgefühl. Grundlagen, Empire und Praxis eines gesundheitswissenschaftlichen Konzepts (129-147), 2. Auflage. Weinheim und München: Juventa

Ulich, E. (1994): Arbeitspsychologie. 3. Auflage. Stuttgart: Schäffer-Poeschel  
Unternehmensservice Portal (USP) (2011): Geschützte Arbeit. Im WWW unter: [https://www.usp.gv.at/Portal.Node/usp/public/content/mitarbeiter/arbeit\\_und\\_behinderung/geschuetzte\\_arbeit/1284.html](https://www.usp.gv.at/Portal.Node/usp/public/content/mitarbeiter/arbeit_und_behinderung/geschuetzte_arbeit/1284.html) [Stand: 10.11.2011]

Weber, G. (1997): Intellektuelle Behinderung. Grundlagen, klinisch-psychologische Diagnostik und Therapie im Erwachsenenalter. Wien: WUV-Universitätsverlag

WHO (2011): Psychische Gesundheit. Im WWW unter: <http://www.euro.who.int/de/what-we-do/health-topics/noncommunicable->

diseases/mental-health/news2/news/2010/15/childrens-right-to-family-life/definition-intellectual-disability [Stand 31.10.2011]

Witzel, A. (1982): Verfahren der qualitativen Sozialforschung: Überblick und Alternativen. Frankfurt: Campus

Wotschak, W. (1981): Die Auswirkungen der betrieblichen Technologie- und Arbeitseinsatzpolitik auf psychosoziale Arbeitsanforderungen und Belastungen in der Industrie: Wege zu einer integrativen Belastungs- und Bewältigungsanalyse unter Berücksichtigung von industriellen Arbeitsbedingungen und der Herzkreislauf-Risikoforschung. Berlin: FU

Zapf, D.; Frese, M. (1991): Soziale Stressoren am Arbeitsplatz. In: Greif, S.; Bamberg, E.; Semmer, N. (Hrsg.): Psychischer Stress am Arbeitsplatz (168-184). Göttingen, Toronto, Zürich: Hogrefe

## Abbildungsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| Abb. 1: Teile der Komponenten der ICF (DIMDI 2005, 147) .....  | 12 |
| Abb. 2: Wechselwirkungen im bio-psycho-sozialen Konzept der ICF (DIMDI 2005, 23).....  | 13 |
| Abb. 3: Stress und Coping aus transaktionaler Perspektive in Anlehnung an Lazarus, leicht verändert (nach Schwarzer 2000, 16)..... | 31 |
| Abb. 4: Modell der primären und sekundären Bewertung, leicht verändert (nach Bewernik 2003, 6) .....                               | 32 |
| Abb. 5: Das transaktionale Stressmodell in Anlehnung an Lazarus, leicht verändert (vgl. Müller 2010) .....                         | 37 |
| Abb. 6: Psychosoziale Belastungen (Aschauer 2004, 16) .....  | 41 |
| Abb. 7: Systematisierung von Ressourcen (nach Richter & Hacker 1998, 25) ...   | 49 |
| Abb. 8: Inhaltsanalytisches Ablaufmodell (Mayring 1990, 85).....   | 64 |
| Abb. 9: Auswertungsbeispiel.....   | 69 |

## Tabellenverzeichnis

|   |    |
|---|----|
| Tab. 1: Übersicht InterviewteilnehmerInnen.....                                     | 59 |
| Tab. 2: Häufigkeit der reduzierten Aussagen der Kategorie „Arbeitsbelastungen“..... | 82 |
| Tab. 3: Häufigkeit reduzierter Aussagen der Kategorie „Bewältigungsversuche“.....   | 89 |
| Tab. 4: Häufigkeit reduzierter Aussagen der Kategorie „Ressourcen“.....             | 93 |

## Anhang

### Interviewrahmen

Arbeitsleben

#### Fragen:

Wo haben Sie Ihren ersten Job gehabt?

Wie war das damals, als Sie angefangen haben zu arbeiten?

Können Sie sich noch an Ihren ersten Arbeitsplatz erinnern? Wie war das?

Können Sie mir etwas über Ihre beruflichen Erfahrungen erzählen?

Haben Sie Ihre Arbeitsplätze ganz alleine gefunden?

Wer hat Ihnen geholfen? Wie ist das abgelaufen? Wie war die Unterstützung für Sie?

Wie lange arbeiten sie dort schon?

Was ist das für eine Firma?

Mich würde interessieren, was Sie an Ihrem Arbeitsplatz machen?

Was sind dort Ihre Aufgaben?

Würden Sie dort gerne weiterarbeiten?

Was interessiert Sie daran?

Würden Sie sich wünschen, aus der Werkstatt rauszukommen?

Bekommen Sie von Ihren Betreuern gute Unterstützung bei Ihrem Wunsch?

Werden Sie auch von Ihren Eltern bei ihrem Wunsch unterstützt? Wie stehen sie dazu? Was sagen sie dazu?

Wie verlief Ihr berufliches Leben seit Ihrem Schulabschluss?

Was gefällt Ihnen gut an Ihrer Arbeitsstelle?

Was gefällt Ihnen nicht so gut an Ihrer Arbeitsstelle?

Haben Sie Freunde am Arbeitsplatz?

Wie verstehst du dich mit deinen KollegInnen?

Wen gibt es da, mit dem Sie sich unterhalten können?

Gibt es etwas, dass Sie stört?

Woran liegt es, wenn es Ihnen nicht so gut geht?

Ab wann wurden Sie dort angestellt?

Wie gehen die KundInnen mit Ihnen um oder wie sind die Reaktionen?

Haben Sie mit irgendjemandem darüber gesprochen?

Wie hat der Chef reagiert? Hat er Sie unterstützt?

Wie gehen die KollegInnen mit Ihnen um?

Haben Sie am Anfang der Arbeit Unterstützung bekommen?

Sind Sie zufrieden mit der Begleitung und Unterstützung von Ihren Betreuern?

Haben Sie einen Traumjob?

Wie lange waren Sie dazwischen arbeitslos? Wie war diese Zeit für Sie? Was haben Sie da gemacht?

Wenn Sie zurückdenken, welchen Job haben Sie am liebsten gemacht?

Was war Ihnen wichtig an der Arbeit?

## **Abstract**

Die vorliegende Diplomarbeit untersucht Arbeitsbelastungen, Bewältigungsversuche und Ressourcen im Arbeitsleben von Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung und geht dabei folgender Frage nach: Welche Arbeitsbedingungen und Situationen stellen für den Menschen mit intellektueller Beeinträchtigung Belastungen dar und mit welchen Bewältigungsversuchen und Ressourcen werden diese bewältigt?

Zur Beantwortung dieser Frage werden zunächst im theoretischen Teil die Begriffe Behinderung und Arbeit untersucht und definiert und im Weiteren Konzepte zu menschlichen Bewältigungsversuchen dargestellt. Diese theoretischen Konzepte bilden die Basis für den anschließenden empirischen Teil. Der Fragestellung wird mithilfe einer qualitativen Untersuchung nachgegangen. Zur Auswertung werden insgesamt zehn narrative Interviews herangezogen, die im Zuge des FWF-Forschungsprojektes „Partizipationserfahrungen in der beruflichen Biographie von Menschen mit einer intellektuellen Beeinträchtigung“ entstanden sind. Auf Grundlage der Fragestellung der Diplomarbeit werden drei Hauptkategorien gebildet: Arbeitsbelastungen, Bewältigungsversuche und Ressourcen. Das Datenmaterial wird im Hinblick auf diese drei Themenbereiche untersucht, als Auswertungsmethode dient die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2003). Aus den gewonnenen Erkenntnissen konnten theoretische Annahmen in Bezug auf die gestellte Forschungsfrage herausgefunden werden. Es zeigt sich, dass Belastungen im Arbeitsleben aus sehr unterschiedlichen Gründen entstehen: So stellen aufgabenbezogene, umgebungsbezogene, betriebliche und überbetriebliche, soziale und gesundheitliche Bedingungen Belastungen dar. Jede Belastungsart kann Grund für einen Arbeitsplatzwechsel sein. Sehr häufig entstehen Belastungen dort, wo Arbeitsanforderungen und individuelle Fähigkeiten nicht übereinstimmen. Auf die Bewältigung dieser Belastungen nehmen soziale und personale Ressourcen großen Einfluss. Es hat sich vor allem die soziale Unterstützung durch Vorgesetzte, BetreuerInnen und KollegInnen als wichtige Ressource im Bewältigungsprozess herausgestellt.



## **Lebenslauf**

18. September 1983                      Geburt in Oberndorf, Salzburg, Österreich

## **Schul- und Ausbildung**

1990 – 1994                      Volksschule Neumarkt am Wallersee  
1994 – 1898                      Hauptschule Neumarkt am Wallersee  
1998 – 2002                      BORG Neumarkt a.W., naturwiss. Zweig  
Leistungskurse: Chemie und Biologie  
06.06.2002                      Matura in den Fächern: Englisch, Mathematik,  
Deutsch und Biologie  
2002 – 2004                      Biologiestudium und Romanistikstudium an der  
Universität Innsbruck  
Seit 2004                      Studium der Bildungswissenschaften an der  
Universität Wien mit den Schwerpunkten  
Sonder- und Heilpädagogik und Psycho-  
analytische Pädagogik  
02.02.2008                      1. Diplomprüfung im Diplomstudium Pädagogik  
Oktober – November 2010                      Grundausbildung beim Heer  
voraussichtlich Oktober 2012                      Abschluss des Diplomstudiums Pädagogik

## **Praktika und berufliche Tätigkeiten**

Juni 1999 – August 1999                      Kinderbetreuung und Reitunterricht am Reithof  
Burghauser in Straßwalchen  
Seit 2002                      Leistungssportlerin im Beachvolleyball  
Oktober 2009 – Jänner 2010                      Praktikum beim Verein e.motion  
Equotherapie: Therapie mit Pferden  
Oktober 2009 – Jänner 2010                      wissenschaftliches Praktikum beim Verein  
e.motion  
Seit November 2010                      Heeressportlerin im Heeresleistungssport-  
zentrum Innsbruck

## **Eidesstattliche Erklärung**

Ich versichere, dass ich die vorliegende Arbeit ohne fremde Hilfe und ohne Benutzung anderer als die angegebenen Quellen angefertigt habe. Alle Ausführungen der Arbeit, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, sind als solche gekennzeichnet.

Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Wien, am \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Barbara Hansel