

MITARBEITERBEFRAGUNG

Beschäftigte als Experten in eigener Sache



VON SANDRA BIELER

Sandra Bieler arbeitet als Redakteurin bei der Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) in Hamburg.
Internet <http://www.bgw-online.de>

Gesunde, leistungsfähige und motivierte Beschäftigte sind in der Sozialwirtschaft unverzichtbar. Doch wie geht es ihnen in ihrem Arbeitsalltag? Einrichtungen, die das wissen möchten, fragen sie am besten selbst.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kennen sich nicht nur mit ihrem Aufgabenbereich aus, sie sind auch Experten für ihre eigene Arbeitssituation. Aus erster Hand können sie berichten, was sie im beruflichen Alltag beansprucht und belastet, was sie über- oder unterfordert, ob sie sich an ihrem Arbeitsplatz wohlfühlen und welche Potenziale sie sehen.

Wenn eine Einrichtung mit einem hohen Krankenstand oder häufigem Personalwechsel zu kämpfen hat oder das Betriebsklima zu wünschen übrig lässt, bringt es in der Regel wenig, punktuell im Nebel zu stochern und aufs Geratewohl das eine oder andere zu ändern. Sinnvoller ist es, systematisch vorzugehen und zunächst die Ausgangssituation genauer zu betrachten. Dabei stellen Mitarbeiterbefragungen ein wertvolles Analyseinstrument dar. Auch unabhängig von offenkundigen Problemen lassen sich aus ihnen wertvolle Informationen gewinnen, um Einrichtungen des Gesundheitsdienstes und der Wohlfahrtspflege zukunftsweisend weiterzuentwickeln.

Beispielsweise kann eine Befragung ergeben, dass in einem Arbeitsbereich die Stressbelastung zu bestimmten Tageszeiten als besonders hoch empfunden wird. Das wäre ein möglicher Impuls, die Dienstpläne und Arbeitsabläufe zu optimieren. Wenn in einer Pflege- oder Betreuungseinrichtung viele Beschäftigte Rückenprobleme angeben, bietet sich ein Projekt zur Prävention von Rückenbeschwerden an. Und wenn in einer Werkstatt für Menschen mit Behinderungen über zu viel Maschinenlärm geklagt wird, können gezielt Lärmschutzmaßnahmen erwogen werden.

Neben Problemen und deren Ursachen zeigen Mitarbeiterbefragungen aber auch auf, was in der jeweiligen Einrichtung gut läuft, wo spezifische – und vielleicht ausbaufähige – Potenziale liegen.

Passendes Instrument wählen

Je nach Bedarf und Situation vor Ort lassen sich Mitarbeiterbefragungen unterschiedlich ausgestalten. Methodisch kommen quantitative Verfahren, etwa der Einsatz von Fragebögen, und qualitative – beispielsweise Gruppendiskussionen – infrage. Auch eine Kombination von beidem ist möglich. Thematisch kann eine Mitarbeiterbefragung von der Analyse einzelner ausgewählter Aspekte bis zur umfassenden Betrachtung der Belastungen und Potenziale in der Einrichtung variieren. Beteiligt werden entweder ausgewählte Organisationseinheiten wie Arbeitsbereiche, Abteilungen, Stationen oder Standorte oder die gesamte Belegschaft.

Die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) hat drei verschiedene Befragungsinstrumente entwickelt, die sie ihren Mitgliedsbetrieben anbietet:

- Mit dem »BGW-Betriebsbarometer« können sich größere Einrichtungen des Gesundheitsdienstes und der Wohlfahrtspflege einen fundierten Überblick über das Betriebsklima sowie die Gesundheit und Arbeitszu-

friedenheit ihrer Beschäftigten verschaffen. Die quantitative Befragung mittels Fragebogen berücksichtigt die Aspekte Arbeitsaufgaben, Arbeitssituation, Zufriedenheit, Sicherheit und Gesundheit. Neben einem Basis-Fragebogen mit rund 80 Fragen gibt es optionale themen- und branchenspezifische Zusatzmodule wie beispielsweise »Arbeitszeitgestaltung und Arbeitszeitwünsche« oder »Prävention von Muskel-Skelett-Erkrankungen in der ambulanten Pflege«. Auf Fragebögen kreuzen die Mitarbeitenden an, in welchem Maße bestimmte Aussagen auf ihre eigene Situation zutreffen. Die Daten werden vom Institut für Gesundheits- und Sozialforschung (IGES) in Berlin anonym ausgewertet, der Ergebnisbericht enthält auch eine Benchmarkinganalyse. Das BGW-Betriebsbarometer eignet sich für Einrichtungen ab etwa 50 Beschäftigten.

- Demgegenüber zielt die Befragung »BGW miab« speziell auf die Erhebung der psychischen Belastung und Beanspruchung in ambulanten und stationären Alten- und Krankenpflegeeinrichtungen sowie stationären Wohnbereichen der Behindertenhilfe. Die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege stellt dazu zwei Fragebögen pro Beschäftigten mit insgesamt rund 40 Fragen zur Verfügung. Kleinere wie größere Einrichtungen können diese quantitative Befragung mit minimaler Vorbereitungszeit vornehmen. Das Ausfüllen der Bögen dauert etwa fünf bis zehn Minuten, die Dateneingabe in ein mitgeliefertes Auswertungsprogramm circa zwei Minuten.
- Qualitativ ausgerichtet ist demgegenüber die Arbeitssituationsanalyse »BGW asita«: Bei dieser Methode ermitteln Beschäftigte eines Bereichs, die auf einer Hierarchieebene arbeiten, unter Anleitung qualifizierter Moderatoren in zwei- bis dreistündigen Workshops Brennpunkte und ungenutzte Ressourcen innerhalb ihrer Arbeitssituation. Dabei geht es etwa um die Arbeitsumgebung, die Tätigkeit selbst, gesundheitliche Aspekte, das Gruppen- und Betriebsklima sowie die Zusammenarbeit mit Vorgesetzten. Auf diesem Wege können Einrichtungen unterschiedlicher Größe mit geringem Aufwand einen

	BGW-Betriebsbarometer	BGW miab	BGW asita
Art der Befragung	quantitativ	quantitativ	qualitativ
Themenspektrum	Belastungen, Beanspruchungen und Potenziale der Beschäftigten im Hinblick auf Arbeitsaufgaben, Arbeitssituationen, Zufriedenheit, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz	psychische Belastungen und Beanspruchungen	Arbeitssituation inklusive ungenutzter Ressourcen
Einsetzbar in folgenden Arbeitsfeldern:	Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege	ambulante und stationäre Alten- und Krankenpflege, stationäre Wohnbereiche der Behindertenhilfe	Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege
Einsetzbar bei folgenden Einrichtungsgrößen:	Ab ca. 10 Beschäftigten	Ab ca. 50 Beschäftigten	Ab ca. 8 Beschäftigten

Die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) bietet drei Instrumente für Mitarbeiterbefragungen an.

Überblick über diejenigen Probleme, gesundheitlichen Belastungen und Ressourcen in ausgewählten Arbeitsbereichen gewinnen, denen die Mitarbeitenden selbst die größte Bedeutung beimessen.

Weitere Informationen zu diesen Befragungsinstrumenten bietet die Internetseite www.bgw-online.de unter den Suchstichworten »Betriebsbarometer«, »miab« und »asita«.

Veränderungsbereitschaft mitbringen

Damit eine Mitarbeiterbefragung gelingt, muss sie sorgfältig geplant und vorbereitet werden. Zunächst sind die Führungskräfte und die betriebliche Interessenvertretung für das Vorhaben zu gewinnen, dann die Beschäftigten selbst über die Ziele und Inhalte der geplanten Befragung sowie den Umgang mit den Ergebnissen zu informieren. Bei größerem Umfang empfiehlt es sich, ein Projekt einzurichten.

Zudem sollte allen Beteiligten von Anfang an klar sein, dass jede Mitarbeiterbefragung auch Erwartungen an das weckt, was danach kommt. Sie erfüllt keinen Selbstzweck, sondern dient einem Entwicklungsprozess. Dieser erfordert

nicht zuletzt Veränderungsbereitschaft – auf allen Ebenen der betreffenden Einrichtung. Ist sie vorhanden, so können Mitarbeiterbefragungen langfristig dazu beitragen,

- die Arbeitszufriedenheit und Motivation sowie die Identifikation der Beschäftigten mit ihrer Arbeitsstelle zu erhöhen
- ihre Gesundheit zu verbessern und
- Fehlzeiten und Fluktuation zu verringern.

Davon profitiert die gesamte Einrichtung – einschließlich der Menschen, um deren Wohl sich ihre Tätigkeit dreht. ■