



Lust oder Frust?

Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit in Sozialen Diensten



Lust oder Fust?

Arbeitsbedingungen und Arbeitszufriedenheit in Sozialen Diensten

Inhalt

1. Einleitung und Fragestellung
2. Grundlagen: Was ist Arbeitszufriedenheit und wie entsteht sie?
3. Forschungsdesign der Studie
4. Ergebnisse
5. Schlussfolgerung

Einleitung: Charakteristiken der Sozialen Arbeit

Soziale Arbeit ist eine anspruchsvolle Tätigkeit

- ▶ Kombination von hohen Anforderungen und begrenzten Ressourcen (Evans 2013; Morris 2005; Blomberg et al. 2014)
- ▶ Laufende Veränderung der gesetzlichen und administrativen Vorgaben (Collins, 2008; Willberforce et al. 2012; Limbery 2001)
- ▶ Hohe Arbeitsbelastung, Rollenkonflikte aufgrund Doppelmandat, unangemessene Ansprüche der KlientInnen, viel Verwaltungsaufwand, geringe Wertschätzung, geringe Aufstiegsmöglichkeiten (Coffey et al. 2004,2009; Standley et al. 2002; ; Blomberg et al. 2014; Dressel 1982; Jones 2001)
- ▶ Probleme bei der Personalrekrutierung und Mitarbeiterbindung (Pfiffner 2016; Rimmele & Nöpfl, 2011, BKSE, 2011)



Arbeitszufriedenheit?

Einleitung

Fragestellungen

1. Wie beurteilen die Mitarbeitenden Sozialer Dienste ihre Tätigkeit, die Arbeitsbedingungen sowie die sozialen Aspekte ihrer Arbeit?
2. Wie hoch ist die Arbeitszufriedenheit in Sozialen Diensten?
3. Welche Faktoren erklären die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden?

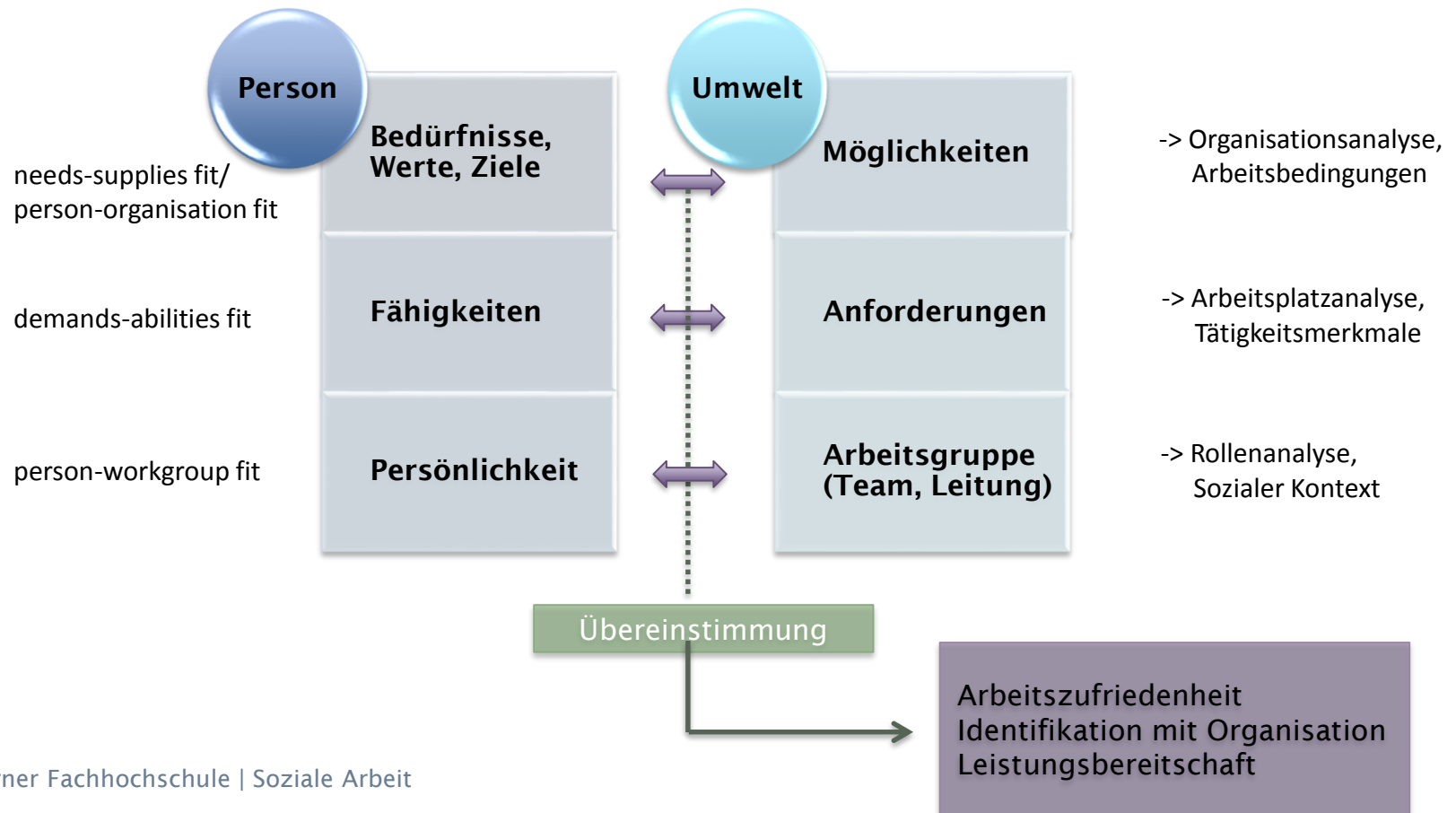
Grundlagen: Arbeitszufriedenheit

Definition

- ▶ Positiver emotionaler Zustand als Folge eines Arbeitnehmer's Arbeitserfahrung und Beurteilung seiner Arbeitsstelle (Locke 1976, Mowday et al. 1982)
- ▶ Subjektiver Indikator für Arbeitsbedingungen (Büssing & Bissels 1998)
- ▶ Hängt davon ab, inwiefern die Bedürfnisse und Erwartungen der Mitarbeitenden im Arbeitsalltag erfüllt werden (Taylor 2007, 2008)
- ▶ Eine hohe Arbeitszufriedenheit führt zu Arbeitsmotivation und Leistungsbereitschaft (Roussel 2000) sowie zur Identifikation des Arbeitnehmers mit der beschäftigenden Organisation (Angle and Perry 1983)

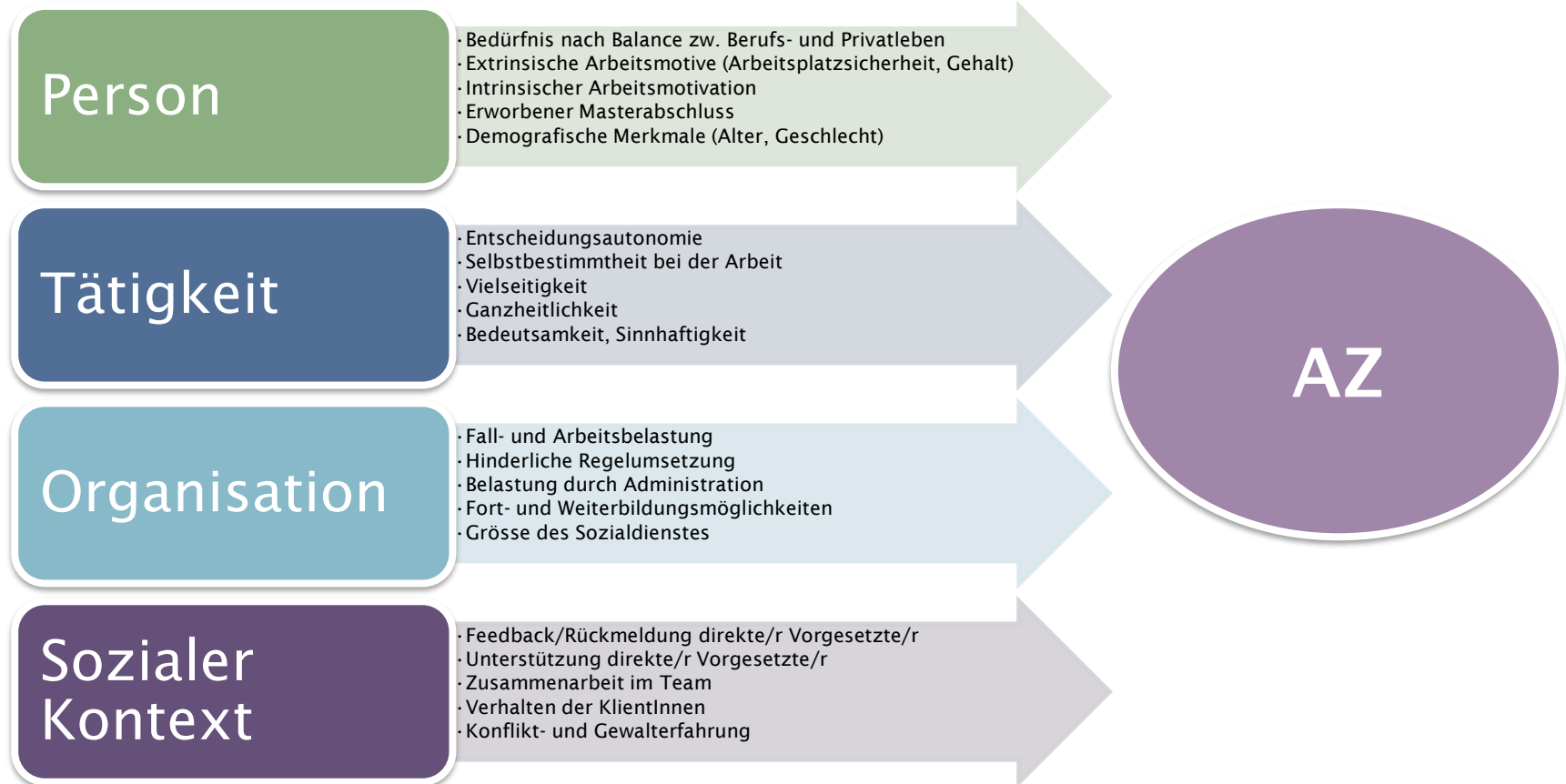
Grundlagen: Person-Environment Fit

Übereinstimmung zwischen einer Person und der jeweiligen Arbeitsumgebung führt zu Arbeitszufriedenheit (Edwards 2008; Werbel & Gilliland 1999)



Forschungsdesign: Framework

Berücksichtige Einflussfaktoren auf die Arbeitszufriedenheit (AZ)



Forschungsdesign

Erhebungsmethode, Daten und Analyse

- ▶ Grundgesamtheit: Sozialarbeitende, Berufsbeistände und Mitarbeitende der Administration in Sozialdiensten
- ▶ Stichprobe: Online-Fragebogen adressiert an 1'878 Mitarbeitende in 254 Sozialen Diensten (BE, ZH, BS, BL, SO, LU, AG, ZG, SZ)
- ▶ Rücklaufquote Sozialarbeitende/Berufsbeistände = 44% (n = 536); Sachbearbeitende = 41% (n = 281)
- ▶ Arbeitszufriedenheit als Index aus drei Fragebogenitems
(Elmadag et al. 2008; Cronbach's alpha = .85)
- ▶ Multiple Regressionsanalyse: simultane Prüfung der Zusammenhänge zwischen 20 Einflussfaktoren und Arbeitszufriedenheit

Ergebnisse: Datengrundlage

Geschlecht	SAR		SB		Kt. Bern	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
weiblich	389	72.6%	250	89.0%	3772	46.3%
männlich	147	27.4%	31	11.0%	4379	53.7%

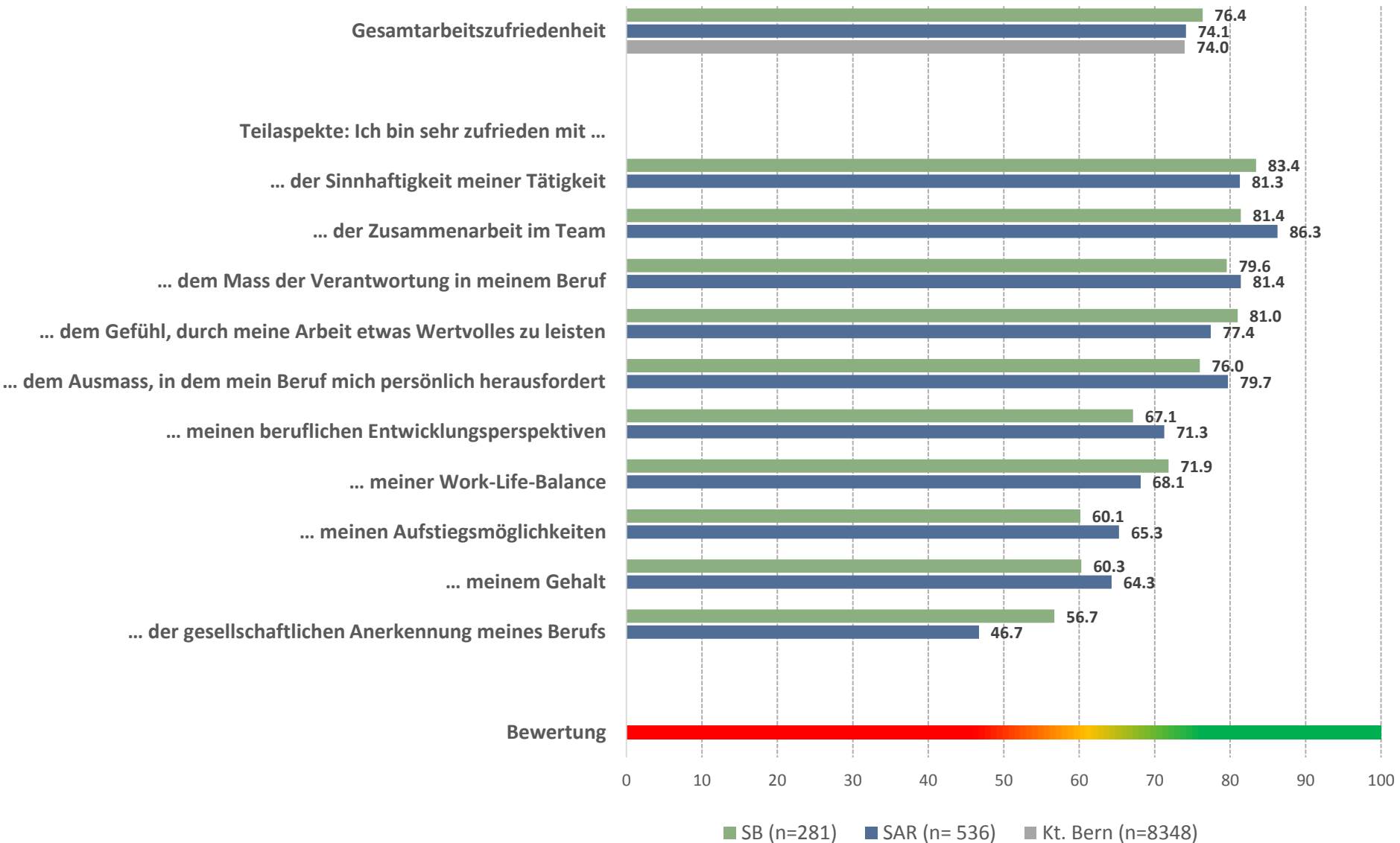
Alter	SAR		SB		Kt. Bern	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
bis 19 Jahre	0	0.0%	1	0.4%	181	2.2%
20 bis 29 Jahre	91	17.0%	55	19.6%	1016	12.3%
30 bis 39 Jahre	174	32.5%	39	13.9%	1981	23.9%
40 bis 49 Jahre	105	19.6%	69	24.6%	2250	27.2%
50 bis 59 Jahre	127	23.7%	93	33.2%	2339	28.2%
60 Jahre und älter	39	7.3%	23	8.2%	513	6.2%

Dienstalter	SAR		SB		Kt. Bern	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
weniger als 1 Jahr	81	15.1%	38	13.5%	523	6.3%
1 bis 3 Jahre	210	39.3%	95	33.8%	1360	16.4%
mehr als 3 bis 10 Jahre	180	33.6%	95	33.8%	2828	34.2%
mehr als 10 Jahre	64	12.0%	53	18.9%	3572	43.2%

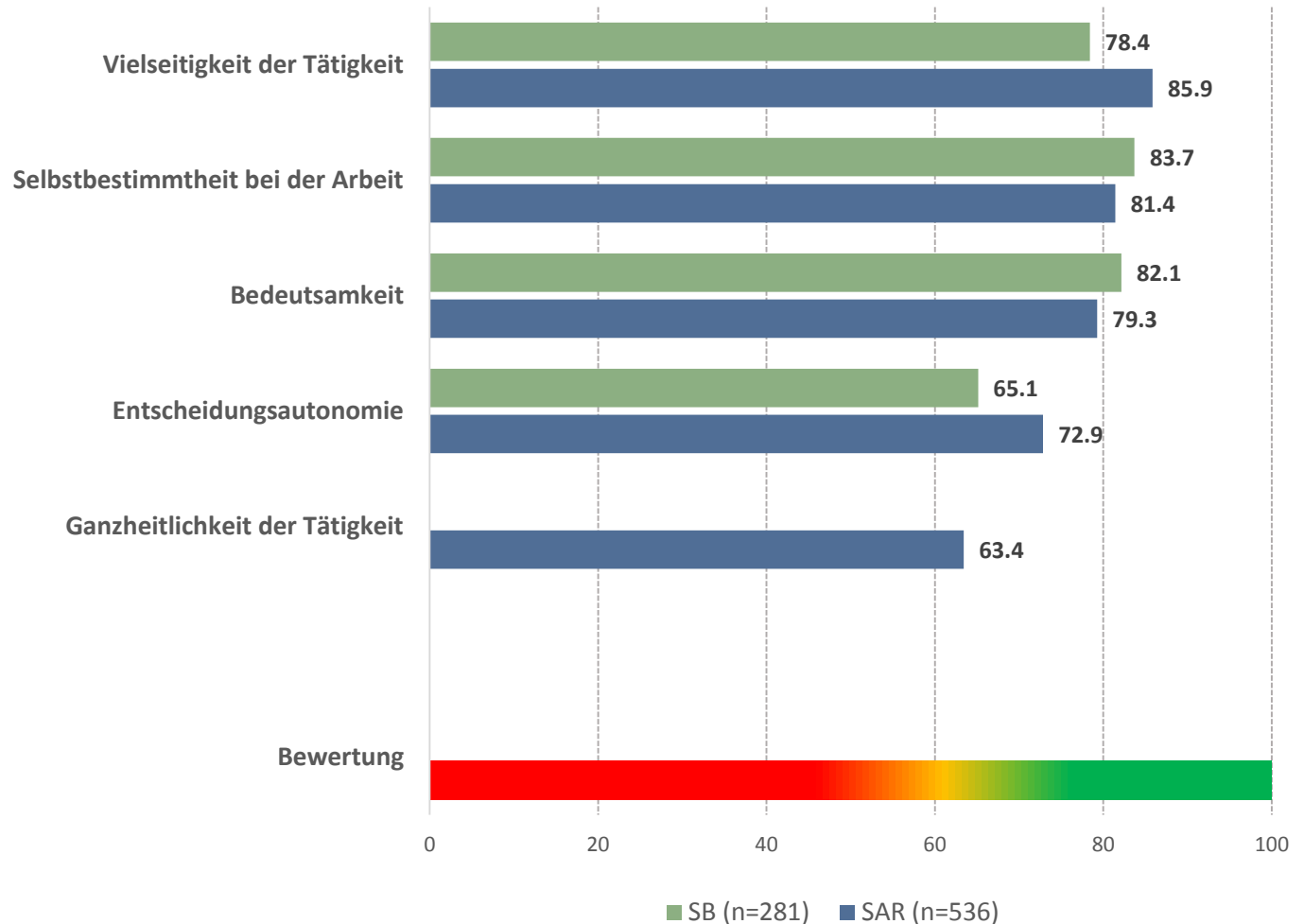
Vorgesetztenfunktion	SAR		SB		Kt. Bern	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
mit	86	16.0%	40	14.2%	2216	26.5%
ohne	450	84.0%	241	85.8%	6135	73.5%

Beschäftigungsgrad	SAR		SB		Kt. Bern	
	absolut	in %	absolut	in %	absolut	in %
Vollzeit (90 bis 100%)	107	20.0%	104	37.0%	5516	66.6%
Teilzeit (50 bis 89%)	408	76.1%	155	55.2%	2370	28.6%
Teilzeit (unter 50%)	21	3.9%	22	7.8%	393	4.7%

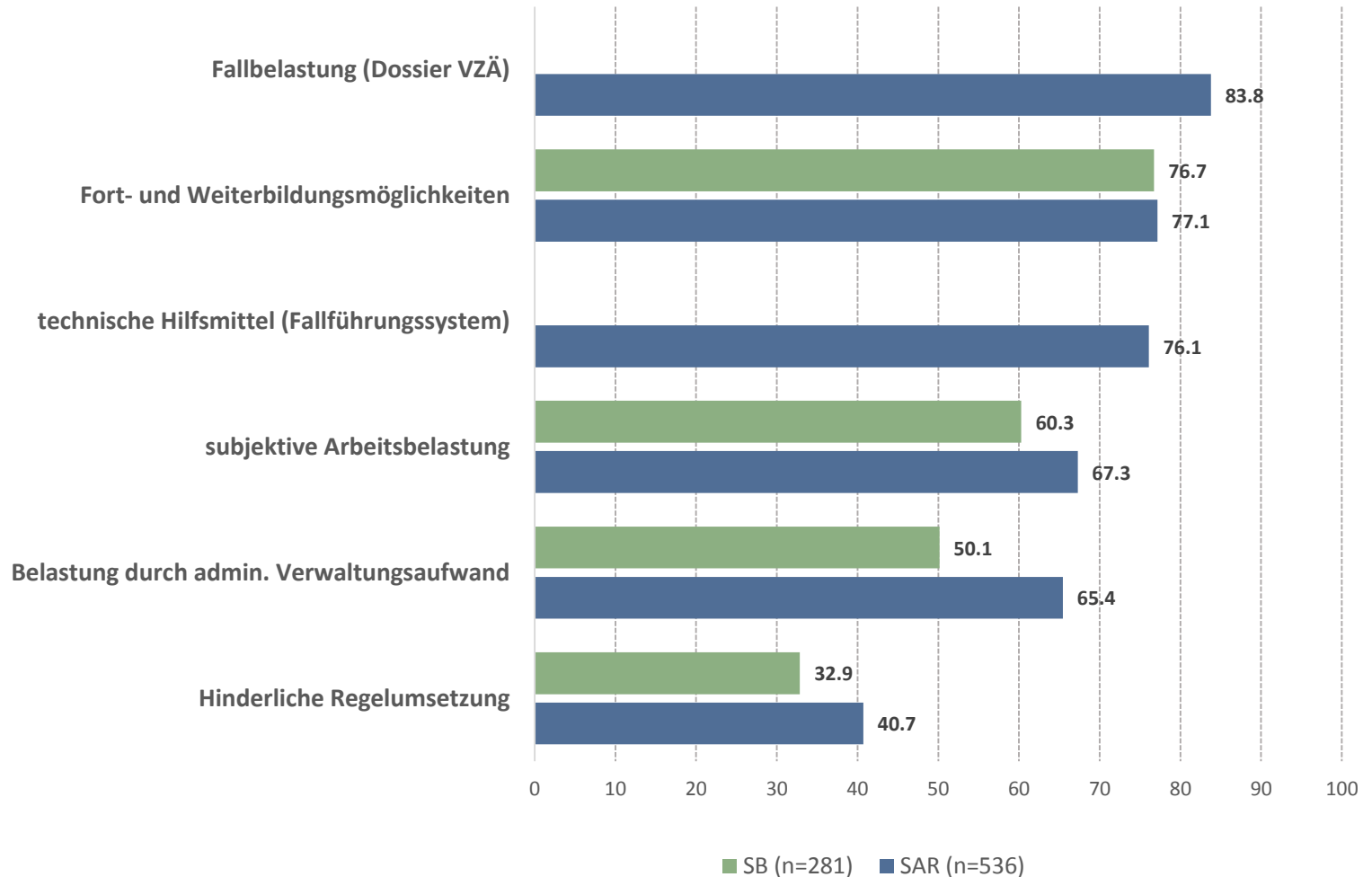
Ergebnisse: Arbeitszufriedenheit



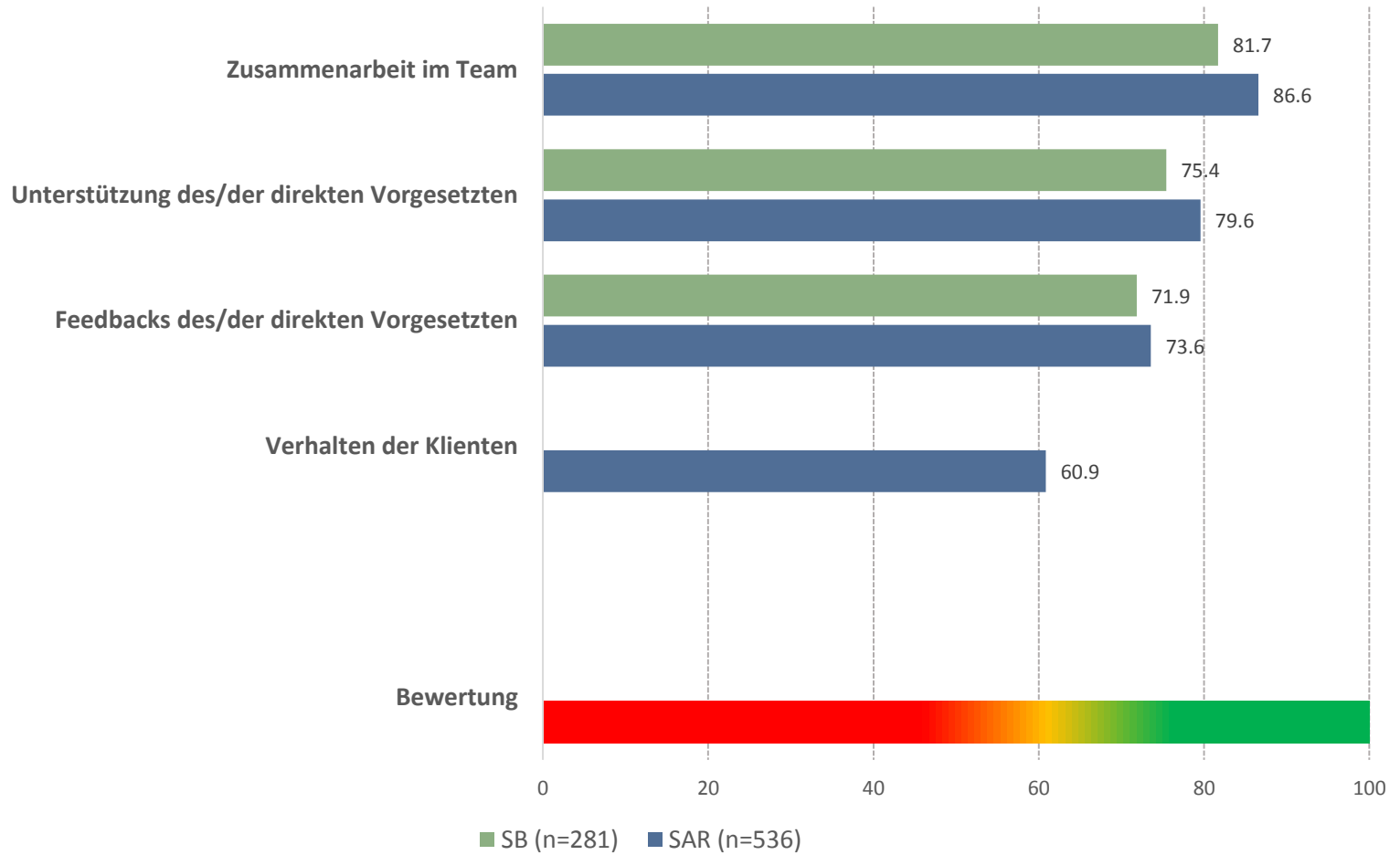
Ergebnisse: Tätigkeitsmerkmale



Ergebnisse: Merkmale der Organisation

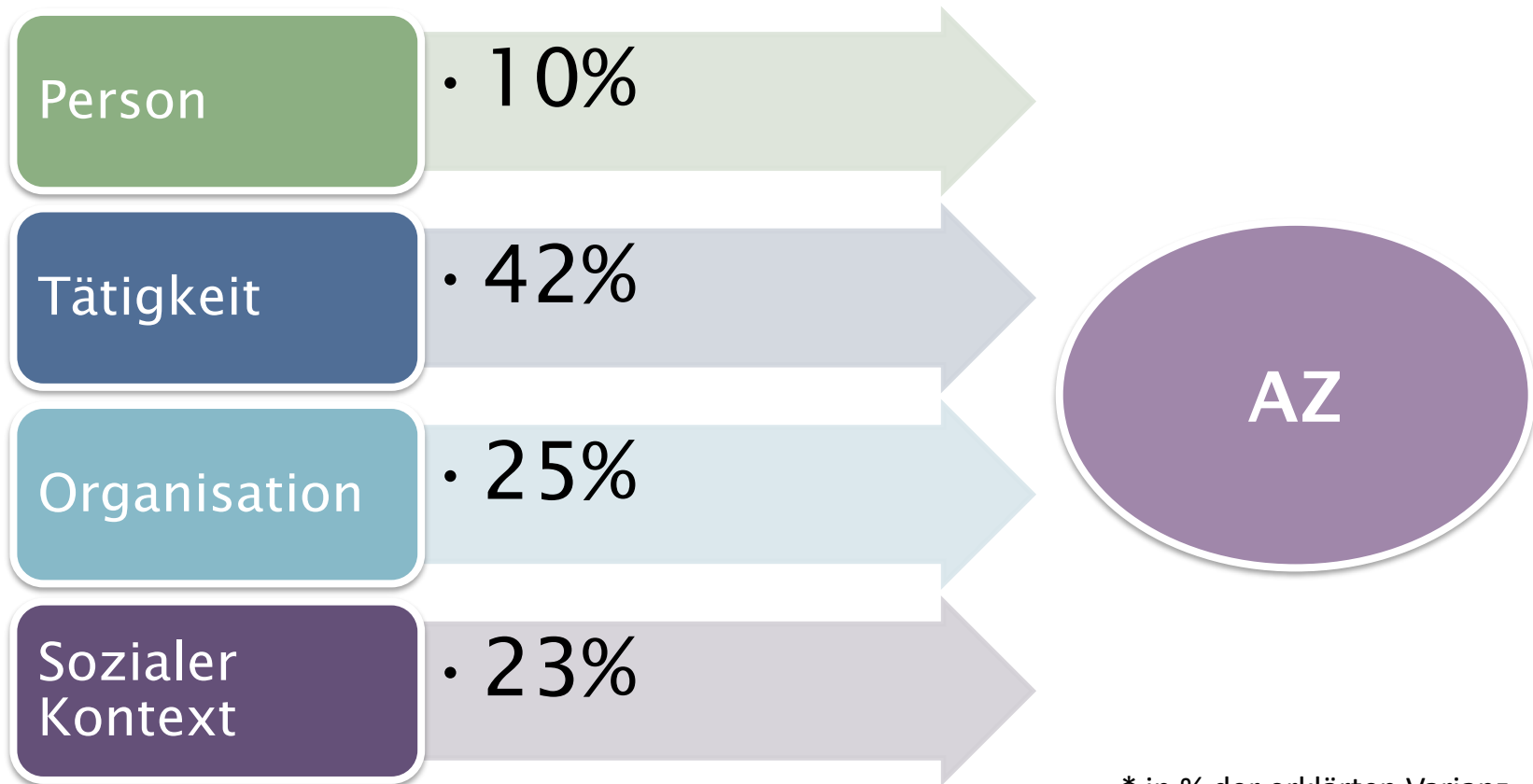


Ergebnisse: Soziale Aspekte



Ergebnisse: Einflüsse auf Arbeitszufriedenheit

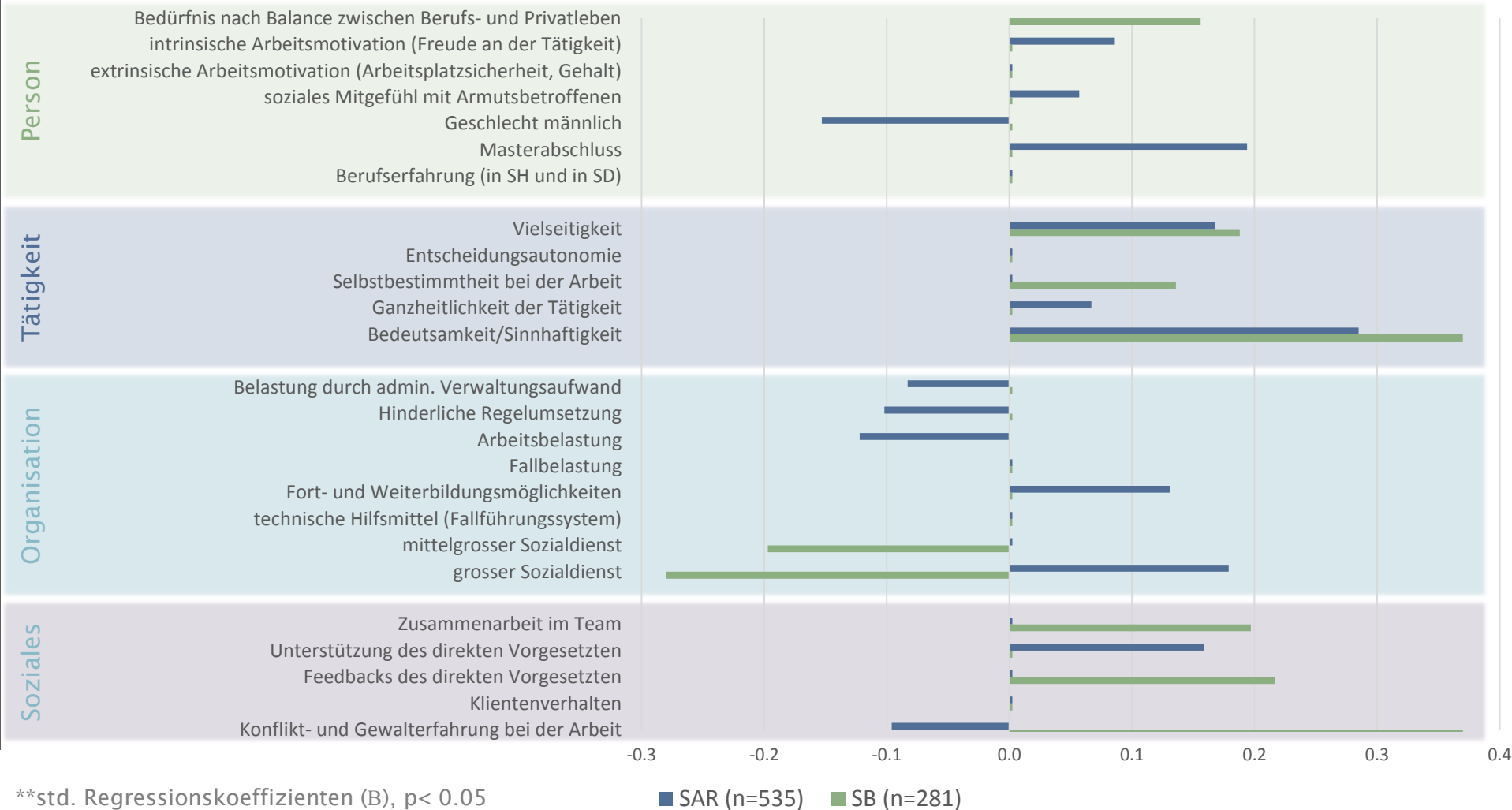
Erklärungskraft der vier Kategorien von Einflussfaktoren *



* in % der erklärten Varianz

Ergebnisse: Einflüsse auf Arbeitszufriedenheit

Erklärungskraft einzelner Einflussfaktoren **



**std. Regressionskoeffizienten (B), p < 0.05

■ SAR (n=535) ■ SB (n=281)

Schlussfolgerung

- ▶ Die Arbeitszufriedenheit liegt im mittleren positiven Bereich, vergleichbar mit einer kantonalen Verwaltung.
- ▶ Die positive Bewertung der Tätigkeiten (Sinnhaftigkeit, Vielseitigkeit und Herausforderung) erklärt die guten Werte.
- ▶ Hoher Verwaltungsaufwand, hinderliche Regeln und Vorschriften sowie eine hohe Arbeitsbelastung senken die Arbeitszufriedenheit.
- ▶ Die Zufriedenheitsaspekte „Work-Life-Balance“ und „Entwicklungsmöglichkeiten“ beeinflussen die Gesamtzufriedenheit
- ▶ Die Arbeit in einem Sozialdienst ist anspruchsvoll. Mitarbeitende mit Masterabschluss oder guten Weiterbildungsmöglichkeiten sind in diesem Kontext zufriedener mit ihrer Arbeitsstelle.
- ▶ Vorgesetzte können durch Unterstützung und Feedbacks an die Unterstellten zu deren Arbeitszufriedenheit beitragen.

Literatur

- ▶ Angle, H. L., & Perry, J. L. (1983). Organizational commitment: Individual and organizational influences. *Work and Occupations*, 10(2), 123-146.
- ▶ BKSE. (2011). Umfrage bei den Leitungspersonen der Sozialdienste im Kanton Bern, Kurzfassung. Retrieved 2.4.2014, from <http://www.bernerkonferenz.ch/aktuelle-informationen.html>
- ▶ Blomberg, H., Kallio, J., Kroll, C., & Saarinen, A. (2014). Job stress among social workers: Determinants and attitude effects in the nordic countries. *British Journal of Social Work*, published online May 12, 1-17.
- ▶ Büssig, A., & Bissels, T. (1998). Different forms of work satisfaction: Concept and qualitative research. *European Psychologist*, 3(3), 209-218.
- ▶ Coffey, M., Dugdill, L., & Tattersall, A. (2004). Stress in social services: Mental well-being, constraints and job satisfaction. *British Journal of Social Work*, 34(5), 735-747.

Literatur II

- ▶ Collins, S. (2008). Statutory social workers: Stress, job satisfaction, coping, social support and individual differences. *British Journal of Social Work*, 38, 1173-1193.
- ▶ Dressel, P. L. (1982). Policy sources of worker dissatisfaction: The case of human services in aging. *Social Service Review*, 56(3), 406-423.
- ▶ Elmadag, A. B., Ellinger, A. E., & Franke, G. R. (2008). Antecedents and consequences of frontline service employee commitment to service quality. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 16(2), 95-110.
- ▶ Evans, T. (2013). Organisational rules and discretion in adult social work. *British Journal of Social Work*, 43, 739-758.
- ▶ Jones, C. (2001). Voices from the front line: State social workers and new labour. *British Journal of Social Work*, 31, 547-562.
- ▶ Limbery, M. (2001). Social work at the crossroads. *British Journal of Social Work*, 31, 369-384.

Literatur III

- ▶ Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 901-969). Chicago: Rand McNally.
- ▶ Morris, L. (2005). The process of decision-making by stressed social workers: To stay or to leave the workplace. *International Review of Psychiatry*, 17(5), 347-354.
- ▶ Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- ▶ Pfiffner, R. (2016). Jeder achte Mitarbeitende ist aktiv auf Stellensuche. *Zeitschrift für Sozialhilfe*, 2, 28-29.
- ▶ Rimmele, S., & Näpfli, N. (2011). *Kleine und mittelgrosse Sozialdienste im Fokus: Organisation, Leistungserbringung und Perspektiven. Bericht zuhanden des Praxispartners SKOS und der Kommission für Technologie und Innovation KTI*. Luzern: Hochschule Luzern Soziale Arbeit.

Literatur IV

- ▶ Roussel, P. (2000). *'La motivation au travail, concepts et theories', les notes du LIRHE*. Toulouse: Université de Toulouse.
- ▶ Taylor, J. (2007). The impact of public service motives on work outcomes in Australia: A comparative multi-dimensional analysis. *Public Administration*, 85(4), 931-959.
- ▶ Taylor, J. (2008). Organizational influences, public service motivation and work outcomes: An Australian study. *International Public Management Journal*, 11(1), 67-88.
- ▶ Wilberforce, M., Jacobs, S., Challis, D., Manthorpe, J., Stevens, M., et al. (2014). Revisiting the causes of stress in social work: Sources of job demands, control and support in personalised adult social care. *British Journal of Social Work*, 44, 812-830.