



universität  
wien

# Diplomarbeit

Titel der Arbeit

Rasender Fortschritt in der Arbeitswelt: Eine  
testtheoretische Betrachtung der Beschleunigung nach  
Hartmut Rosa

Verfasserin

Martina Maria Poiger

Angestrebter akademischer Grad  
Magistra der Naturwissenschaften (Mag<sup>a</sup>. rer. nat.)

Wien, im November 2010

Studienkennzahl: 298  
Studienrichtung: Psychologie  
Betreuer: Univ.-Prof. Dr. Christian Korunka

## **Hinweis**

Ich möchte darauf hinweisen, dass zum Thema der Beschleunigung im Tätigkeitsbereich als FlugbegleiterIn noch eine zweite Arbeit von Sara Anahí Paredes Alcántara entstanden ist. Die Verfassung beider Schriftstücke erfolgte eigenständig. Überschneidungen im Theorieteil sind möglich, da die Arbeiten auf derselben theoretischen Grundlage basieren. Der Fragebogen für die empirische Studie wurde gemeinsam entwickelt und derselben Stichprobe vorgelegt.

Die Trennung der Arbeiten erfolgte dahingehend, dass Frau Paredes Alcántara sich inhaltlich mit dem Thema auseinandersetzte, und der Schwerpunkt meiner Arbeit auf der testtheoretischen Betrachtung des Konstrukts von Beschleunigung lag.

Ich versichere, dass ich die Diplomarbeit ohne fremde Hilfe und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen angefertigt habe, und dass die Arbeit in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegen hat. Alle Ausführungen der Arbeit, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, sind als solche gekennzeichnet.

Wien, am 07.11.2010

Martina Maria Poiger

## **Danksagung**

Ich möchte recht herzlich meinem Betreuer Herrn Univ.-Prof. Dr. Christian Korunka danken, der es mir ermöglichte, dieses spannende Thema zu bearbeiten und mich dabei unterstützte. Ein großes Dankeschön gebührt auch Frau Dipl.-Psych. Heike Ulferts. Sie nahm sich viel Zeit für meine Anliegen und Probleme und half mir mit ihren Anregungen.

Bedanken möchte ich mich bei Sara Anahí Paredes Alcántara, die mich mit ihrer äußerst positiven Einstellung in schwierigen Phasen immer wieder motiviert hat. Ich möchte die Zeit, in der wir einen Teil der Diplomarbeit gemeinsam „bestreiten“ konnten, nicht missen.

Mein besonderer Dank geht an meine Eltern, Anneliese und Johann Polster, die mir stets eine große Stütze waren und auf deren Hilfe ich mich voll und ganz verlassen konnte. Ihre Ratschläge und Erfahrungen, die sie mir mitgegeben haben und weiterhin geben, schätze ich sehr. Danke auch an meine Schwester Sigrid, dass sie immer ein offenes Ohr für mich hatte und mich aufbaute.

Schließlich danke ich meinem Mann Martin von ganzem Herzen für seine Unterstützung und seine unendliche Geduld während des gesamten Studiums. Danke, dass du mich stets zum Schreiben ermutigt und mir viele hilfreiche Tipps gegeben hast.

## **Abstract**

In der heutigen Gesellschaft haben wir es laufend mit Beschleunigung zu tun: z.B. in der Arbeit, im Privatleben, in der Freizeit. Nachdem es in der Literatur keine eindeutige Definition von Beschleunigung gibt, hat der Soziologe Hartmut Rosa (2005) erste Versuche dahingehend unternommen. Er unterteilt Beschleunigung in drei Dimensionen: technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels, Beschleunigung des Lebenstempos. Ziel der vorliegenden Untersuchung war es, einen bestehenden Fragebogen (Forstik, 2010; Pöpl, 2009) zu überarbeiten und in ein anderes Berufsfeld zu übertragen. Der Fragebogen wurde bei einer Stichprobe von 270 FlugbegleiterInnen angewendet. Es wurden Items teilweise übernommen, aber auch neu entwickelt oder umformuliert sowie aus dem Fragebogen ausgeschlossen. Itemanalysen (Reliabilitätsanalyse, CFA) wurden zur Bestimmung der Güte der Items herangezogen. Anschließend wurde überprüft, ob die dreidimensionale Struktur der Beschleunigung bestätigt werden kann. Ergebnisse der CFA zeigten, dass Beschleunigung eine dreidimensionale Struktur aufweist. Letztendlich interessierte noch, ob zwischen der Wahrnehmung von Beschleunigung und Burnout (als Folge der zunehmenden Anforderungen) ein Zusammenhang besteht. Die logistische Regression ergab, dass die Wahrnehmung von Beschleunigung keinen Beitrag zur Vorhersage von Burnout liefert.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Das Konzept von Rosa</b> .....	<b>9</b>
2.1	Definition von Beschleunigung .....	9
2.1.1	Technische Beschleunigung .....	10
2.1.2	Beschleunigung des sozialen Wandels .....	11
2.1.3	Beschleunigung des Lebenstempos .....	12
2.2	Bedeutung von Beschleunigung in der Arbeitswelt .....	13
2.2.1	Beschleunigung als neue Anforderung.....	14
2.2.2	Folgen von Beschleunigung .....	16
2.2.3	Vorstudie: Die drei Dimensionen von Beschleunigung am Beispiel der Büroarbeit .....	17
<b>3</b>	<b>Fragestellung</b> .....	<b>19</b>
<b>4</b>	<b>Theoretische Einführung in die Fragebogenkonstruktion</b> .....	<b>20</b>
4.1	Arten von Fragebogen .....	20
4.2	Fragebogenformen .....	20
4.3	Rücklaufquote und Dropout.....	22
4.4	Itemkonstruktion und Itemanalyse.....	23
4.5	Itemanzahl und Stichprobengröße .....	25
4.6	Antwortformat .....	25
4.7	Gütekriterien .....	27
<b>5</b>	<b>Methode</b> .....	<b>29</b>
5.1	Material .....	29
5.2	Durchführung.....	39
5.3	Stichprobe .....	41

<b>6</b>	<b>Ergebnisse .....</b>	<b>42</b>
<b>7</b>	<b>Diskussion.....</b>	<b>52</b>
<b>8</b>	<b>Literatur .....</b>	<b>60</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>65</b>
	<b>Tabellenverzeichnis .....</b>	<b>66</b>
	<b>Anhang A: Firmeninternes Begleitschreiben.....</b>	<b>67</b>
	<b>Anhang B: Erinnerungsschreiben.....</b>	<b>68</b>
	<b>Anhang C: Fragebogen .....</b>	<b>69</b>
	<b>Anhang D: Lebenslauf .....</b>	<b>77</b>

# 1 Einleitung

Der Satz „Keine-Zeit-Haben“ ist nach Reheis (2006) der am häufigsten verwendete in der heutigen Gesellschaft. Woher kommt dieser Mangel an Zeit? Sollten wir nicht durch den immensen technischen Fortschritt, der uns viel Arbeit abnimmt, Zeit gewinnen? Die Waschmaschine beispielsweise oder der Kopierer sollten eigentlich helfen, Zeit zu sparen. Paradoxerweise macht sich genau das Gegenteil breit, nämlich Zeitdruck und Zeitstress. Der Soziologe Hartmut Rosa (2009) spricht von einem immer schnelleren In-Bewegung-Setzen der materiellen, sozialen und geistigen Welt. Beschleunigung findet statt, welche Veränderungen im Beruf, in der Freizeit, im Privatleben mit sich bringt.

Was versteht man nun unter Beschleunigung? Eine Definition dazu findet man in der Literatur nicht. Rosa (2005) hat versucht, eine allgemein gültige Theorie, die hinter diesem Phänomen steckt, aufzustellen und unterteilt Beschleunigung in drei Dimensionen: *technische Beschleunigung*, *Beschleunigung des sozialen Wandels* und *Beschleunigung des Lebenstempos*.

Betrachtet man Beschleunigung arbeitspsychologisch, gehen damit neue Anforderungen im Berufsleben einher, wie beispielsweise die laufende Steigerung eigener Kenntnisse und Fähigkeiten, Flexibilität, mehrere Dinge gleichzeitig erledigen müssen (*Multitasking*).

Wird Beschleunigung in jedem Berufsfeld wahrgenommen? Wie kann man Beschleunigung messbar machen? Einen ersten Versuch dahingehend haben Forstik (2010) und Pöpl (2009) unternommen. Sie haben einen Fragebogen zur Erfassung von Beschleunigung für den Bereich Büroarbeit entwickelt.

Mit der vorliegenden Arbeit sollte an dieser testtheoretischen Auseinandersetzung mit dem Konstrukt der Beschleunigung angeknüpft werden, um eine Weiterentwicklung sowie Verbesserung des Erhebungsinstrumentes zu erzielen. Dazu wurde der Fragebogen an ein neues Berufsfeld, dem von FlugbegleiterInnen angepasst und letztendlich eingesetzt. Es sollte noch überprüft werden, ob Beschleunigung tatsächlich eine dreidimensionale Struktur, wie es Rosa (2005) postuliert, aufweist. Des Weiteren interessierte, ob die Wahrnehmung von Beschleunigung in Zusammenhang mit *Burnout* steht.

Zu Beginn meiner Arbeit werden die drei Beschleunigungsdimensionen unter dem Aspekt einer arbeitspsychologischen Betrachtung definiert. Danach gehe ich kurz auf die Folgen von Beschleunigung ein sowie auf die Vorstudie, die dieser Untersuchung zugrundeliegt.

Die Schritte zur Konstruktion eines Fragebogens stellen einen weiteren Teil der Theorie dar, da der Schwerpunkt dieser Arbeit auf der Fragebogenentwicklung liegt. Auch die Gütekriterien, die einen guten Test ausmachen, werden kurz beschrieben.

Der empirische Teil enthält die Beschreibung des Fragebogens, die Durchführung der Untersuchung sowie die Beschreibung der Stichprobe. Danach folgen die Darstellung der Ergebnisse und die Beantwortung der Fragestellung. Abschließend werden die Ergebnisse diskutiert sowie auf etwaige Probleme und Verbesserungen der Studie eingegangen.



## **2 Das Konzept von Rosa**

„Man verliert die meiste Zeit damit, dass man Zeit gewinnen will“ (Steinbeck, zitiert nach Marin, 2004).

Obwohl uns die Technik heute im Vergleich zu früher sehr viel Arbeit abnimmt und wir dadurch Zeit gewinnen sollten, ist paradoxerweise der am häufigsten verwendete Satz: „Keine-Zeit-Haben“ (Reheis, 2006). Stress und Zeitknappheit sind zentrale Merkmale in unserer Gesellschaft. Arbeitsverhältnisse (z. B. Teilzeit, von zu Hause aus arbeiten), Wohnorte, Lebenspartner sowie Freunde sind ständig Veränderungen unterworfen (Rosa, 2005).

Der laufende technische Fortschritt sowie die Globalisierung bringen eine noch nie dagewesene Beschleunigung mit sich (Thurn, 2010). Was bedeutet Beschleunigung? In der Literatur findet man keinen definierten Begriff und auch keine allgemein gültige Theorie.

Hartmut Rosa (2003, 2005), Professor für allgemeine und theoretische Soziologie, hat sich eingehend mit dem Thema der Beschleunigung beschäftigt. Er hat versucht, eine Theorie, die hinter diesem Phänomen steckt, aufzustellen.

### **2.1 Definition von Beschleunigung**

Der Begriff der Beschleunigung wird oft synonym mit Geschwindigkeit verwendet. Es wird angenommen, dass sich alles beschleunige. Diese Annahme stellt sich allerdings als falsch heraus. Prozesse verlangsamen sich auch, beispielsweise das Mehr an Autos auf den Straßen führt zu einem Verkehrsstau oder das Mehr an Flugzeugen im Luftraum bringt Verspätungen mit sich.

Beschleunigungsprozesse verlaufen nicht linear-gleichförmig, sondern „schubweise“. Diese Beschleunigungswellen werden vor allem durch technische Neuerungen herbeigeführt (Rosa, 2003, 2005). Beschleunigung findet nicht nur in der Arbeit statt sondern auch in der Freizeit sowie auf der Beziehungsebene. Bei Computern steigert sich die Rechnergeschwindigkeit, im Sport werden Geschwindigkeitsrekorde gebrochen, die Schlafens- und Essenszeiten nehmen ab, Lebenspartner, Wohnorte oder Modeerscheinungen unterliegen einem raschen Wandel.

Auf Basis dieser unterschiedlichen Prozesse unterteilt Rosa den Beschleunigungsbegriff analytisch und empirisch gesehen in drei Dimensionen: *technische Beschleunigung*, *Beschleunigung des sozialen Wandels* und *Beschleunigung des Lebenstempos*. Rosa (2009) spricht von einem immer schnelleren In-Bewegung-Setzen der materiellen, sozialen und geistigen Welt. Unsere Gesellschaft bewegt sich weg von einer stabilen Position hin zu einer dynamischen Performanz. Es geht also nicht mehr um die Position eines Professors beispielsweise, sondern es geht um die Leistungen, die er erbringt (z. B. Anzahl der Publikationen, Betreuung von Dissertationen) (Rosa, 2009).

Nachfolgend möchte ich auf die drei Dimensionen der Beschleunigung eingehen: zunächst wie Rosa (2005) diese drei Dimensionen definiert und des Weiteren wie sich Beschleunigung in der Arbeitswelt bemerkbar macht.

### **2.1.1 Technische Beschleunigung**

Die technische Beschleunigung ist aufgrund der Ermittlung der Durchschnittsgeschwindigkeiten die messbarste Form der drei Dimensionen. Sie beruht auf technologische Innovationen und stellt somit auch die folgenreichste Dimension dar. Demnach unterliegen Prozesse des Transportes, der Kommunikation sowie der Produktion einer Beschleunigung. Güter können durch die Weiterentwicklung in der Technik schneller produziert und transportiert werden. Auch Informationen werden in kürzester Zeit über das Internet übermittelt. Es lässt sich sagen, dass Beschleunigung zu einer *Steigerung der Menge* führt, zur *Verkürzung der Durchschnitszeiten* (Erhöhung der Geschwindigkeit) sowie zur *Steigerung der Veränderungsraten*. Diese drei Aspekte lassen sich jeder Beschleunigungsdimension zuordnen (Ulferts & Korunka, 2010).

Für das Berufsleben bedeutet das, dass man laufend mit neuen technischen Geräten konfrontiert wird. Diese Steigerung der Menge an technischen Geräten erfordert letztendlich auch ein Mehr an Fähigkeiten (Cascio, 1995).

Während ein Brief erst nach einigen Tagen ankommt, können Informationen zu jeder Tages- und Nachtzeit in Sekundenschnelle per E-Mail versandt und empfangen werden. Der Computer beschleunigt somit zeitintensive Abläufe, die Durchschnittszeit verkürzt sich (Geißler, 1999).

Neben dem Mehr an Technik, kommt auch noch der häufige Wechsel von Geräten oder generell von Computerprogrammen hinzu. Noch bevor sich ein Verschleiß der Geräte abzeichnet, ersetzt man sie schon durch leistungsfähigere. Einerseits bringt das neue Möglichkeiten mit sich, andererseits ist man dem Druck ausgesetzt, sich den Veränderungen anzupassen, um nicht den Anschluss am Arbeitsmarkt zu verlieren (Rosa, 2005).

### **2.1.2 Beschleunigung des sozialen Wandels**

Während die erste Dimension der Beschleunigung als Beschleunigungsprozess innerhalb der Gesellschaft beschrieben werden kann, lässt sich die zweite Dimension als Beschleunigung der Gesellschaft selbst einstufen (Rosa, 2003). Die sozialen Veränderungsraten im Hinblick auf Praxisformen, Wissensbeständen, Beziehungsmustern und Handlungsorientierungen steigern sich. Damit ist gemeint, dass sich Mode- und Lebensstile rasch ändern sowie Beschäftigungsverhältnisse und Familienstrukturen. Die Beschleunigung des sozialen Wandels kann als direkte Folge der technischen Beschleunigung gesehen werden. Die Beschleunigung von Kommunikationsströmen beispielsweise durch die neuen Technologien, hat Auswirkungen auf das soziale Leben (z.B. Kommunikationsmuster ändern sich, neue Produktionsweisen entstehen).

Hermann Lübbe (1996) spricht in diesem Zusammenhang von „*Gegenwartsschrumpfung*“ als Folge der sozialen Beschleunigung. Die Gültigkeitsdauer und die Stabilität von Erfahrungswerten nehmen ab. Zeiträume, mit der Lebensverhältnisse für konstant gehalten werden, verkürzen sich. Eigene Gewohnheiten muss man mehr als einmal umstellen. Informationen, die man um 10 Uhr erhält, sind um 16 Uhr bereits veraltet. Lebenslanges Lernen ist somit unabdingbar, um stets am neuesten Stand zu sein und nicht den Anschluss zu verlieren (Heuwinkel, 2004; Rosa, 2001). Kenntnisse und Fähigkeiten müssen ständig ausgebaut werden (Steigerung der Menge). Nur so ist ein Bestehen am Arbeitsmarkt und ein Mehr an beruflichen Aufstiegschancen möglich (Bosch, 1999).

Auch innerhalb eines Unternehmens finden durch den raschen Wandel der Wirtschaft innerbetriebliche Umstrukturierungen statt (Kleinhenz, 1998). Richtlinien oder Regeln wechseln in immer kürzeren Abständen (Verkürzung der Durchschnittszeiten), Flexibilität wird sowohl von den Arbeitnehmern als auch von den Arbeitgebern gefordert. Sie ist der

Schlüssel zum Erfolg, um am globalen Markt und gegen die internationale Konkurrenz bestehen zu können (Mack, Nelson & Quick, 1998). Damit geht auch die Häufigkeit einher, mit der Richtlinien und Regeln wechseln (Steigerung der Veränderungsraten). Unternehmen richten sich immer wieder neu aus und versuchen damit, ihre Produktivität und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu steigern (Levin, 2010).

### **2.1.3 Beschleunigung des Lebenstempos**

Die dritte Dimension der Beschleunigung bezieht sich auf die Geschwindigkeit und auf die Verdichtung von Handlungen und Erfahrungen im täglichen Leben durch eine Verknappung von Zeitressourcen (Rosa, 2005). Objektiv haben wir mehr Dinge an einem Tag zu erledigen, was sich subjektiv in ein Empfinden von Zeitknappheit äußert. Nach Roberts (2007) ist Zeitdruck weitverbreitet und in der modernen Gesellschaft nicht mehr wegzudenken. Zeitdruck entsteht dadurch, dass die Wachstumsrate die Beschleunigungsrate übersteigt. Ein Beispiel dafür wäre der Verkehrsstau: zu viele Autos in der Stadt oder auf der Autobahn (Wachstumsrate steigt) führen dazu, dass die Geschwindigkeit reduziert werden muss (Beschleunigungsrate sinkt) und die Fahrzeit sich dementsprechend verlängert. Man benötigt somit mehr Zeit, um von A nach B zu kommen; Zeitdruck entsteht.

Je größer der Zeitdruck, umso stärker verlangt man nach schnelleren Verkehrsverbindungen, Computern u.a. Rosa (2005) geht davon aus, dass die technische Beschleunigung eine direkte Folge der Beschleunigung des Lebenstempos ist. Sie treten nur dann gleichzeitig auf, wenn die Wachstumsrate die Beschleunigungsrate übersteigt. Sind die beiden Steigerungsraten ident, z.B. wenn sich die Menge der zu produzierenden Güter verdoppelt und auch die Geschwindigkeit der Produktion im selben Ausmaß steigt, dann verändert sich die Beschleunigung des Lebenstempos nicht.

Pausen verkürzen sich, zwei oder mehrere Handlungen werden gleichzeitig ausgeführt (Multitasking), um die Zeit noch besser nutzen zu können. Neben dem Telefonieren schreibt man E-Mails, neben der Schreibearbeit nimmt man schnell einen Jausen Snack ein.

Die Anforderungen und die Komplexität der Aufgaben im Beruf steigen (Frese, Garst & Fay, 2007). Des Weiteren nehmen die Termine und Arbeitsschritte, die zu erledigen sind, innerhalb einer bestimmten Zeit zu (Neuhold, 2010) (Steigerung der Menge).

Die Mittagspause oder die Kaffeepause am Nachmittag findet generell nur mehr verkürzt statt. Der Druck noch mehr Aufgaben und Verantwortung zu übernehmen steigt (Roberts, 2007) und dadurch auch die Arbeitsgeschwindigkeit (Verkürzung der Durchschnittszeiten).

Es ist zu erkennen, dass sich in jeder Dimension der Beschleunigung sowohl die Steigerung der Menge als auch die Verkürzung der Durchschnittszeiten und die Steigerung der Veränderungsraten wiederfinden lassen. Im Berufsleben zeigt sich Beschleunigung als Folge von Technisierung unter anderem in der Komplexität unserer Tätigkeiten. Der Zeitdruck der Beschäftigten steigt und Multitasking gehört zum Alltag. Auch die Unternehmen unterliegen einem enormen Druck, innerbetriebliche Abläufe zu optimieren (Thurn, 2010). Im Kapitel 2.2 beschäftige ich mich mit den beruflichen Anforderungen und den Auswirkungen, die unsere Beschleunigungsgesellschaft mit sich bringt.

## **2.2 Bedeutung von Beschleunigung in der Arbeitswelt**

Nach einer Studie von Manpower (2006) hat sich die heutige Arbeitswelt im Vergleich zu den vergangenen letzten Jahren stark verändert. Technische Neuerungen beschleunigten die Produktion, den Transport sowie den Konsum von Waren und Dienstleistungen. Beschleunigung hat auch dazu geführt, dass die Anforderungen in der Arbeitswelt zugenommen haben.

Unter Anforderungen versteht man die physischen, die sozialen oder die organisationalen Aspekte der Arbeit, welche eine hohe physische sowie mentale Anstrengung erfordern. Dazu zählt unter anderem Zeitdruck oder Schichtarbeit (Demerouti, Bakker, Nachreiner & Schaufeli, 2001). Schicht- und Wochenendarbeit trifft beispielsweise auf den Dienstleistungsbereich zu. Es gilt mehr Kunden zu betreuen, wodurch ein gewisser Arbeits- und Zeitdruck entsteht. War früher die körperliche Arbeit dominierend, stehen heute geistige und auf Wissen basierende komplexe Tätigkeiten im Vordergrund (Thurn, 2010). Man könnte sagen, dass die durch Beschleunigung hervorgerufenen Arbeitsanforderungen neue Anforderungen in der modernen Gesellschaft darstellen.

### **2.2.1 Beschleunigung als neue Anforderung**

Eine Veränderung beruflicher Anforderungen zeigt sich in der Luftfahrt sehr deutlich. Neben Nachweisen aus der Literatur, bringe ich auch meine eigenen beruflichen Erfahrungen in dieses Kapitel mit ein.

Bis Ende der Fünfzigerjahre war Fliegen noch ein exklusives Privileg. Es wurden kleine Propellermaschinen mit geringer Sitzplatzkapazität eingesetzt, wodurch eine familiäre Atmosphäre im Flugzeug herrschte. Neben der kulinarischen Verwöhnung der Fluggäste (Passagiere), blieb auch genügend Zeit für Gespräche während des Fluges. Das fliegende Personal hatte die Möglichkeit, individuell auf die Passagiere einzugehen. Zu Beginn der Sechzigerjahre kam es aufgrund des technischen Fortschrittes zu einer großen Wende in der Luftfahrt. Die Propellermaschine wurde vom modernen Großraumflugzeug abgelöst. Für das fliegende Personal bedeutete diese Neuerung die Anpassung an vielfältige Anforderungen: höhere Fluggeschwindigkeiten und somit kürzere Flugzeiten, mehr Passagiere, Rationalisierung der Arbeitsabläufe (Bentner, 1992). Durch die größeren Flugzeuge war man nicht mehr GastgeberIn für das ganze Flugzeug, sondern nur mehr für einen Teil davon. Die Anzahl der Besatzungsmitglieder erhöhte sich und wurde dadurch sehr unübersichtlich. Die Größe der Flugzeuge führte nicht nur zu einer Veränderung der Anzahl der Fluggäste, sondern auch zu einer Veränderung der Fluggäste an sich. Das Fliegen war nicht mehr lediglich einer elitären Gruppe (z. B. Geschäftsleute, wohlhabende Leute) vorenthalten, sondern für die Masse erschwinglich (Hengstenberg, 2008).

Das Flugzeug stellt heute ein Massentransportmittel dar. Die Zahl der Passagiere hat durch den Modernisierungsschub stark zugenommen. Der Anstieg der Passagierzahlen führt dazu, dass eine individuelle Betreuung nicht mehr möglich ist. Das bedeutet, dass die Betreuung nur in einem verkürzten Ausmaß stattfindet. Die frühere Rolle als GastgeberIn für jeden einzelnen Fluggast geht zur Gänze verloren. FlugbegleiterInnen haben dadurch einen zeitlichen Druck, das Service bei kürzeren Flugzeiten durchzubringen. Raum für Abweichungen bleibt dabei nicht (Bentner, 1992). Zeitdruck ist auch die Folge von Sparmaßnahmen innerhalb der Airlines, was ich selbst während meiner Tätigkeit als Flugbegleiterin erlebt habe. Die Flüge werden mit reduzierter Besatzung durchgeführt, wodurch für die FlugbegleiterInnen mehr Passagiere zur Betreuung anfallen. Eine Studie

von Paoli und Merllié (2001) ergab, dass Angestellte im Dienstleistungsbereich ihre Arbeit mit hoher Geschwindigkeit durchzuführen haben.

Um mit der internationalen Konkurrenz mithalten zu können wurden dementsprechend auch die Flugfrequenzen erhöht. Bestimmte Destinationen wurden beispielsweise von der Fluggesellschaft, wo ich beschäftigt war, verstärkt angeflogen. Diese Veränderung birgt eine hohe physische Anforderung für FlugbegleiterInnen. Einerseits erhöht sich das Arbeitspensum und andererseits ist es notwendig sich sehr rasch an unterschiedliche Zeitzonen anzupassen (Sonntag & Natter, 2004).

Lin, Shih und Sher (2007) fanden heraus, die Technologie erhöhe die Flexibilität und die Kontrolle im Berufsleben. Galt es vor einigen Jahren in dem Unternehmen, wo ich arbeitete, für die FlugbegleiterInnen ihre freien Tage schriftlich mittels eines Formulars abzugeben, erfolgt dies heute per E-Mail. Man kann zu jeder Tages- und Nachtzeit, vom In- und Ausland den Antrag abschicken. Dies ist eine große Erleichterung, da es nicht notwendig ist, persönlich für die Abgabe zu erscheinen. Die Anzahl der E-Mails pro Tag hat sich allgemein erhöht, da firmeninterne Informationen nur noch mittels dieses Mediums weitergeleitet werden. Auch das Abfragen der monatlichen Bezugsabrechnung erfolgt ausschließlich elektronisch.

Flexibilität bedeutet des Weiteren, sich auf unvorhergesehene Ereignisse einzustellen. Aufgrund des überfüllten Luftraumes habe ich selbst erfahren, dass es immer wieder zu Verspätungen kommen kann. Auch Beladungsfehler der Maschinen gehören zum Alltag (z. B.: zu wenig Essen), worauf rasch reagiert werden sollte.

Beschleunigung bringt eine Steigerung zusätzlicher Fähigkeiten mit sich (Cascio, 1995). Gerade bei der Tätigkeit als FlugbegleiterIn ist dies deutlich zu erkennen. Teamfähigkeit und eine ausgeprägte Problemlösefähigkeit rücken in den Vordergrund. Dadurch dass man nicht immer mit denselben KollegenInnen zusammenarbeitet, gilt es, sich stets auf neue Leute einzustellen und als Team aufzutreten. Eigenständiges Arbeiten und die gegenseitige Unterstützung ist dabei wichtig. Nur so kann das Service reibungslos erfolgen. Bei Problemen mit Passagieren ist erfahrungsgemäß ein ruhiges und empathisches Verhalten von Bedeutung. Auch ein rasches Handeln ist notwendig, vor allem wenn Probleme bereits vor dem Flug aufkommen (z. B.: doppelte Vergabe von Sitzplätzen), da die Maschine pünktlich starten sollte und die Flugzeugkabine noch für den

Start vorbereitet werden muss. Herrschte früher eine sehr familiäre Atmosphäre am Flugzeug (Bentner, 1992), ist das Flugzeug heute ein Massentransportmittel, wodurch zwischenmenschliche Konflikte vermehrt auftreten können.

Welche Folgen diese neuen Anforderungen, die in Verbindung mit Beschleunigung stehen, auf das Wohlbefinden haben können, soll das Kapitel 2.2.2 kurz erläutern.

### **2.2.2 Folgen von Beschleunigung**

Beschleunigung kann nach Heuwinkel (2004) sowohl positive als auch negative Folgen haben. Positiv sind die Entwicklungen im Bereich Information und Kommunikation. Informationen bekommt man ohne Zeitverzögerung, die Kommunikation mittels E-Mail oder Fax erfolgt in Sekundenschnelle. Alles passiert sofort und auf Knopfdruck. Des Weiteren öffnen sich neue Möglichkeiten sowohl auf beruflicher (z. B.: mehr Chancen am Arbeitsmarkt) als auch auf privater Ebene (z. B. globale Vernetzung über Internetportalen). Auch der Transport und das Reisen wurden durch die technische Weiterentwicklung extrem beschleunigt und erleichtert.

Eine negative Folge von Beschleunigung ist der wachsende Zeitdruck sowie Zeitstress. E-Mails werden in kürzester Zeit beantwortet, um nicht das Gefühl zu haben, hinterher zu hinken.

Bei FlugbegleiterInnen kann Zeitdruck dadurch entstehen, dass mehr Passagiere betreut werden müssen. Van den Broeck, Vansteenkiste, De Witte und Lens (2008) stellten fest, dass Anforderungen wie Druck das Wohlbefinden negativ beeinflussen können. Dies ist dann der Fall, wenn die Kapazitäten zur Anpassung überstiegen werden. Die Anforderungen werden dann zu Stressoren (Schaufeli & Bakker, 2004).

Stressoren sind Umstände/Bedingungen, die Überforderung und Belastung wie z.B. Angst, Erschöpfung, Depression bis hin zu Burnout verursachen (Lepine, Podsakoff & Lepine, 2005). Solche Umstände/Bedingungen können neben Zeitdruck, Ärger mit ArbeitskollegenInnen, Umweltbelastungen (Hitze, Lärm u.a.), Schichtarbeit sein.

Für das fliegende Personal sind Nachtflüge, Zeitverschiebung, Klimawechsel die Regel. Neben den hohen physischen Anforderungen, sich diesen Gegebenheiten anzupassen, zeichnet sich die Tätigkeit als FlugbegleiterIn noch durch hohe emotionale Anforderungen aus (Sonntag & Natter, 2004). Diese intensiven zwischenmenschlichen



Interaktionen können als stressig empfunden werden und zu Burnout führen (Heuven & Bakker, 2003).

*Burnout* wird als Erschöpfungszustand definiert und steht in Verbindung mit Arbeitsstress und negativen Einstellungen (Weinert, 2004). Schaufeli, Leiter, Maslach und Jackson (1996) unterscheiden drei Dimensionen von Burnout: *emotionale Erschöpfung*, *Zynismus* und *persönliche Erfüllung*.

*Emotionale Erschöpfung* bezieht sich auf Gefühle von Überforderung sowie Erschöpfung, ausgelöst durch emotionale Anforderungen in der Arbeit. Unter *Zynismus* versteht man ein distanziertes und zynisches Verhalten im Beruf. *Persönliche Erfüllung* weist auf die Selbsterkenntnis hin, dass die Arbeit keinen effektiven Nutzen mehr hat. Das massenhafte Bedienen im Flugzeug beispielsweise führt zu einer monotonen Tätigkeit mit wenig Abwechslung. Nach Bentner (1992) bleiben Erfolgserlebnisse und die berufliche Anerkennung aus, was letztendlich die Persönlichkeit destabilisiert.

In der Literatur werden die Dimensionen emotionale Erschöpfung und Zynismus generell als Kerndimensionen bezeichnet, während persönliche Erfüllung eher ein Persönlichkeitsmerkmal widerspiegelt als eine wichtige Burnout Komponente (Heuven & Bakker, 2003).

In Anlehnung an Lazarus (1981, zitiert nach Greif, Bamberg & Semmer, 1991) spielt die subjektive Bewertung der Situation im Zusammenhang mit Stress und dadurch auch mit Burnout eine große Rolle. „Danach werden alle Situationen als Stresssituationen definiert, die als aversiv oder unangenehm eingeschätzt werden (primary appraisal), deren Aversivität aus der Sicht der handelnden Person nicht durch Bewältigungsstrategien reduziert werden kann (secondary appraisal)“ (Greif et al., 1991, S. 8). Daraus lässt sich ableiten, dass Arbeitsstressoren (Stimuli, die Anforderungen stellen) entweder als Belastung (hindrance) oder als Herausforderung (challenge) wahrgenommen werden (Lepine et al., 2005).

### **2.2.3 Vorstudie: Die drei Dimensionen von Beschleunigung am Beispiel der Büroarbeit**

Ausgangsmaterial für die empirische Studie war ein neu entwickelter Fragebogen von Forstik (2010) und Pöppel (2009) zur Erfassung von Beschleunigung im Bereich

Büroarbeit. Von Interesse war, wie sich die Arbeitsanforderungen im Vergleich zu den letzten zwei Jahren verändert haben (*stark gesunken, etwas gesunken, gleich geblieben, etwas gestiegen, stark gestiegen*) (*Richtung*), und wie diese Veränderungen bewertet wurden (*sehr negativ, negativ, weder negativ noch positiv, positiv, sehr positiv*) (*Bewertung*). Die Entwicklung der Items beruhte auf inhaltlichen Vorüberlegungen zu Rosas Dimensionen der Beschleunigung und auf Gesprächen mit Fokusgruppen.

Zweck der Vorstudie war es, das Erhebungsinstrument dahingehend zu verbessern, dass die besten Items zur Vorhersage des Modells herausgesucht werden sollten. Des Weiteren sollte überprüft werden, ob die drei-Faktoren-Struktur der Beschleunigung bestätigt werden kann. Die Berechnungen dafür wurden mittels Konfirmatorischer Faktorenanalyse (CFA) sowie mittels Reliabilitätsanalyse durchgeführt. „Die CFA prüft mit einem Signifikanztest und Modellgüteindizes, ob die beobachteten Daten ein vorher spezifiziertes Modell stützen oder nicht und mit welcher Güte sie dieses Modell stützen“ (Bühner, 2006, S. 263). Die Reliabilitätsanalyse sollte herausfinden wie sehr unterschiedliche Variablen/Items dasselbe messen, beispielsweise ob alle Items für technische Beschleunigung auch tatsächlich diese Dimension der Beschleunigung erfassen. Trennschärfe und Cronbach's alpha sind wichtige statistische Kennwerte dafür.

Zunächst wurden alle Items in die Berechnungen mit einbezogen. Danach wurden die Items mit den niedrigsten Ladungen und den niedrigsten Trennschärfen rausgenommen und nur die besten Items zu den Berechnungen herangezogen. Letztendlich konnte die drei-Faktoren-Struktur bestätigt werden (Ulferts & Korunka, 2010).

Beruhend auf dieser Vorstudie entwickelten meine Kollegin Sara Anahí Paredes Alcántara und ich den Fragebogen so weiter, dass er für das Berufsfeld des Dienstleistungsbereiches, speziell für FlugbegleiterInnen, angewendet werden konnte. Items wurden dafür ausgeschlossen, umformuliert oder mittels Beispielen adaptiert. Auf den Itempool werde ich in Kapitel 5 näher eingehen.

### **3 Fragestellung**

Die empirische Studie basiert auf der theoretischen Grundlage der Beschleunigung von Hartmut Rosa (2005). Rosa geht davon aus, dass Beschleunigung eine drei-Faktoren-Struktur darstellt (technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels, Beschleunigung des Lebenstempos).

Ziel der Untersuchung war es, den Fragebogen zur Erhebung von Beschleunigung (Forstik, 2010; Pöppel, 2009) in einem neuen Feld anzuwenden und zu überprüfen, ob die drei-Faktoren-Struktur von Rosa bestätigt werden kann. Es wird angenommen, dass Beschleunigung zu verschiedenen Anforderungen in der Arbeitswelt führt (z. B. Flexibilität, Multitasking) (Bentner, 1992; Kleinhenz, 1998; Levin, 2010; Mack et al., 1998; Roberts, 2007). Diese Anforderungen können einer der drei Beschleunigungsdimensionen zugeordnet werden und des Weiteren als Steigerung der Menge, Verkürzung der Durchschnittszeiten oder Steigerung der Veränderungsraten beschrieben werden. Beschleunigung selbst kann als neue Anforderung betrachtet werden (vgl. Kap. 2.2.1).

Mit diesem theoretischen Hintergrundwissen und mit Hilfe von Expertenwissen wurden letztendlich die Items für den Fragebogen dieser Studie entwickelt. Von Interesse war noch, ob die mit Beschleunigung in Verbindung stehenden Anforderungen in Zusammenhang mit Burnout gebracht werden können. Es stellte sich die Frage, ob bereits bei der Wahrnehmung von Beschleunigung (Richtung) Burnout vorhergesagt werden kann oder nicht. Um Klarheit zu verschaffen, wie ein Fragebogen gut gestaltet bzw. verbessert werden kann, sollen im Kapitel 4 einige theoretische Grundlagen zur Fragebogenkonstruktion erläutert werden.

## **4 Theoretische Einführung in die Fragebogenkonstruktion**

Forstik (2010) und Pöppel (2009) stellten mit ihrem Fragebogen erstmalig den Versuch an, die drei-Faktoren-Struktur von Rosa (2005) zu erfassen. Die Entwicklung eines Fragebogens setzt voraus, sich mit einigen Prinzipien der Fragebogenkonstruktion (z. B. Itemkonstruktion, Arten von Fragen und Antwortkategorien) zu beschäftigen (Porst, 2009). Auch im Hinblick auf die Überarbeitung des bestehenden Fragebogens zur Erfassung von Beschleunigung ist es wichtig, auf einige Aspekte einzugehen.

### **4.1 Arten von Fragebogen**

Zunächst möchte ich einen kurzen Überblick bringen, nach welchen Kriterien Befragungen unterteilt werden. Die schriftliche Befragung (Fragebogen) gehört zu den Methoden der quantitativen Datenerhebung und wird in der Sozialforschung am häufigsten eingesetzt. Raab-Steiner und Benesch (2008) unterteilen Befragungen nach dem Grad der Standardisierung sowie nach der Kommunikationsart.

Hinsichtlich des Standardisierungsgrades unterscheiden sie zwischen (1) voll standardisiert (nicht gestaltbarer, starrer Ablauf), (2) teilstandardisiert (teilweise gestaltbarer Ablauf) und (3) nicht standardisiert (gestaltbarer, flexibler Ablauf). Dieser Grad der Standardisierung bezieht sich auf die Antwortmöglichkeiten, die Reihenfolge der Fragen, die Interviewsituation sowie auf die Formulierung der Fragen (Raab-Steiner & Benesch, 2008). In Bezug auf die Kommunikationsart besteht die Möglichkeit der mündlichen und der schriftlichen Befragung (Paper-Pencil-Vorgabe), per Telefon oder elektronisch übers Internet.

### **4.2 Fragebogenformen**

Bortz und Döring (2006) unterscheiden zwischen einer *postalischen Befragung* und einer *computervermittelten Befragung* (auch: *Online-Befragung*). Bei der postalischen Befragung wird der Fragebogen ohne InterviewerIn ausgefüllt. Wichtig dabei ist, dass die Fragen und die Instruktion verständlich sind, sowie klare Antworten vorliegen. Die Titelseite sollte den Titel in allgemeiner Form enthalten und attraktiv gestaltet sein. Dadurch weckt man die Aufmerksamkeit der TeilnehmerInnen. Des Weiteren sollte die

verantwortliche Person mit ihren Kontaktdaten sowie die durchführende Institution vermerkt werden. Oft schon haben sich ansprechend gestaltete Bilder noch zusätzlich auf dem Titelblatt bewährt.

Gleich zu Beginn des Fragebogens müssen kurz die Inhalte der Umfrage, der Hinweis auf Anonymität und Datenschutz als auch der Dank für das Bearbeiten des Fragebogens genannt werden (Porst, 2009). Meist versendet man postalische Befragungen per Post, wodurch der Personalaufwand gering bleibt.

Ein Nachteil dieser Methode der Datenerhebung ist, dass die Erhebungssituation nicht kontrollierbar ist. Man kann also nicht sagen, ob der Fragebogen tatsächlich von der Zielperson ausgefüllt wurde und ob die Fragen richtig verstanden wurden (Bortz & Döring, 2006).

Immer häufiger zum Einsatz kommen Online-Befragungen im World Wide Web. Dabei besteht die Möglichkeit, den Fragebogen auf eine bekannte Website zu veröffentlichen, wodurch Personen im gesamten Netz erreicht werden können. Brandenburg und Thielsch (2009) bezeichnen dies als passive Rekrutierung. Die andere Option wäre, den Fragebogen nur einer bestimmten Personengruppe zugänglich zu machen (aktive Rekrutierung). Die Information erfolgt dabei per E-Mail, der Zugang zum Fragebogen mittels externen Link (Bortz & Döring, 2006).

Einer der Vorteile der Online-Befragung ist die ökonomische Durchführung, wodurch in kurzer Zeit eine große Stichprobe erreicht werden kann. Fehler bei der Dateneingabe treten nicht auf, die Auswertung nimmt nur wenig Zeit in Anspruch. Dadurch dass der Druck und die Verteilung der Fragebögen wegfallen, ist es auch möglich, Kosten zu sparen. Aufgrund der Anonymität und der Flexibilität hinsichtlich des Bearbeitens kann mit einer relativ hohen Akzeptanz gerechnet werden (Brandenburg & Thielsch, 2009).

Zu Beginn sollten die TeilnehmerInnen wie bei der postalischen Befragung über die Inhalte des Fragebogens aufgeklärt werden, der Hinweis auf Anonymität sowie Datenschutz darf ebenfalls nicht fehlen. Die Angabe der Bearbeitungsdauer soll die Bereitschaft zum Mitmachen erhöhen. Bühner (2006) meint, dass mit zunehmender Fragebogenlänge die Motivation erheblich abnimmt.

Das Einblenden eines Fortschrittbalkens ermöglicht es den TeilnehmerInnen ihren Stand der Bearbeitung mit zu verfolgen und kann durchaus motivierend wirken

(Brandenburg & Thielsch, 2009). Nach Hossiep und Frieg (2008, zitiert nach Brandenburg & Thielsch, 2009) werden Befragungen sehr häufig in Kombination von Papier- und Onlineversion durchgeführt.

Nachteile von Online-Befragungen sind: das Erstellen und Programmieren der Befragung kann einige Zeit in Anspruch nehmen, das mehrmalige Ausfüllen ein und derselben Person lässt sich nur bedingt kontrollieren, nicht alle TeilnehmerInnen sind mit dem Computer gleich gut vertraut (Brandenburg & Thielsch, 2009).

### **4.3 Rücklaufquote und Dropout**

Wie hoch letztendlich der Fragebogenrücklauf ist, hängt Großteils vom Thema der Untersuchung ab. Ist das Thema aktuell, könnte es die ausgewählte Personengruppe betreffen und ist es dadurch ansprechend. Kurze und verständliche Fragen sind ebenso wichtig wie ein entsprechendes Fragebogenlayout (Bortz & Döring, 2006).

Motivierend kann auch sein, dass man die TeilnehmerInnen auf den Nutzen der Untersuchung hinweist und dass bei Interesse Auskunft über die Ergebnisse erteilt werden kann. Zur Erhöhung der Antwortbereitschaft tragen vor allem Umfragen bei, die im Namen einer Universität durchgeführt werden. Positive Wirkung auf die Rücklaufquote zeigt des Weiteren die Angabe, bis wann der Fragebogen ausgefüllt werden kann. Bei einer möglichen postalischen Rücksendung darf keinesfalls vergessen werden, ein frankiertes Kuvert dem Fragebogen beizulegen (Bortz & Döring, 2006).

Der Großteil der Fragebögen (70-80%) kommt nach Bortz und Döring (2006) innerhalb der ersten zehn Tage zurück. Brandenburg und Thielsch (2009) berichten von 30% und mehr bei Online-Befragungen. Ein Erinnerungsschreiben kann die Rücklaufquote noch deutlich erhöhen. Dies sollte laut Literatur ungefähr acht bis zehn Tage nach Beginn der Umfrage erfolgen (Bortz & Döring, 2006).

Die Ursachen für den Abbruch (Dropout) einer Befragung können unterschiedlich sein. Reips (2002) berichtet von Dropout bei Online-Befragungen, wenn es nicht möglich ist, Items unbeantwortet zu lassen. Das bedeutet, jede Frage muss angeklickt werden, ansonsten kommt man nicht zur nächsten Frage. Manche Personen neigen dann dazu willkürlich zu antworten, andere brechen den Fragebogen ab.

Um die Abbruchzahlen niedrig zu halten sollten konsequent entweder mehrere Items pro Seite sichtbar sein oder nur ein Item. Eine andere Option wäre, die Seiten so zu gestalten, dass die Anfangsseiten mehr Items enthalten als die nachfolgenden bis zum Ende hin. Auch technische Probleme können Ursache für einen Abbruch sein (Reips, 2002).

#### **4.4 Itemkonstruktion und Itemanalyse**

Im Falle unseres Fragebogens basierte die Itemkonstruktion auf inhaltliche Aspekte sowie Expertenwissen. Es sollte darauf geachtet werden, dass jede Skala, die erhoben werden soll, gleich viele Items umfasst. Items mit gleichem Inhalt (z. B.: „Ich bin ein ängstlicher Mensch“ und „Ich habe ständig Angst“) gehören rausgenommen, da diese bei den Berechnungen verstärkt den Skalenwert bestimmen und andere aufgrund schlechter statistischer Kennwerte entfernt werden (Bühner, 2006).

Bei der Formulierung der Items rät Bühner (2006) zu folgenden Vorgehensweisen:

- „- Begriffe mit mehreren Bedeutungen sollten vermieden werden.
- Begriffe und Formulierungen vermeiden, die nur einem Teil der in Aussicht genommenen Zielgruppe geläufig sind.
- Jedem Item nur einen sachlichen Inhalt/Gedanken zugrunde legen.
- Keine doppelten Verneinungen verwenden, da diese die Verständlichkeit verringern und zu einer längeren Aufgabenbearbeitung führen können.
- Verallgemeinerungen vermeiden.
- Umständliche Längen und telegrafische Kürzen vermeiden.
- Wichtiges durch Fettdruck oder Unterstreichen oder Ähnliches hervorheben.
- Bei positiv und negativ gepolten Items sollte man sich bei späteren Analysen daran erinnern, dass beide Items bis auf eine unterschiedliche Polung den gleichen Inhalt erfassen sollen, aber bei Analysen zu Artefakten führen können (z.B. Faktorenanalyse: zwei Faktoren, Faktor „positive Items“ und Faktor „negative Items“).
- Der Zeitpunkt bzw. die Zeitspanne, auf die Bezug genommen wird, sollte eindeutig definiert sein“ (S. 68-70).

Raab-Steiner und Benesch (2008) empfehlen, suggestive Formulierungen zu vermeiden. Des Weiteren sollen Items, von denen ausgegangen werden kann, dass sie ohnehin bejaht oder verneint werden, weggelassen werden. Es wäre kein Informationsgehalt gegeben.

Nach möglicher Einhaltung dieser Richtlinien erfolgt die statistische Überprüfung mittels Itemanalyse. Jedes Item muss demnach bestimmte Voraussetzungen erfüllen. (Mummendey & Grau, 2008). Zum einen wird der *Schwierigkeitsgrad* überprüft und zum anderen die *Trennschärfe*.

Um den Schwierigkeitsgrad bei Items mit einem mehrstufigen Antwortformat zu bestimmen, wird der Mittelwert aller Personen auf dem jeweiligen Item ermittelt. Ein hoher Wert spricht für die Leichtigkeit eines Items. Da es keine Richtlinien gibt, wann ein Item ausgeschlossen werden soll, ist es noch sinnvoll, die Standardabweichung zu betrachten. Ist diese bei extrem leichten oder extrem schwierigen Items stark reduziert, dann nimmt man das Item aus dem Fragebogen raus. Extrem leichte Items haben grundsätzlich sehr hohe Mittelwerte. Bei extrem leichten oder zu schwierigen Items tritt das Problem auf, dass die Standardabweichungen eher reduziert sind, weil die Antworten zu homogen ausfallen. Erweist sich die Trennschärfe dieser Items ebenfalls als sehr gering, dann sollten sie ausgeschlossen werden (Mummendey & Grau, 2008).

Die Trennschärfe gibt an, „wie stark jedes Item den endgültigen Fragebogen-Wert bereits vorhersagt, wie gut es das gesamte im Fragebogen gemessene Konstrukt repräsentiert“ (Mummendey & Grau, 2008, S. 98). Bei statistischen Auswertungen ist dies die korrigierte Item-Skala-Korrelation. Die Trennschärfe ist somit „die Korrelation zwischen einem Item und der Summe aus allen anderen Items (ohne das Item, dessen Trennschärfe gerade ermittelt werden soll)“ (Mummendey & Grau, 2008, S. 98). Sie liegt immer zwischen -1 und + 1. Je höher der Wert, desto genauer wird ein Merkmal oder eine Eigenschaft erfasst. Field (2005) sowie Mummendey und Grau (2008) bezeichnen Werte ab .30 als akzeptabel. Die Trennschärfeanalyse wird im Rahmen der Reliabilitätsanalyse durchgeführt. Der Reliabilitätskoeffizient, das Cronbach's alpha, gilt ab .70 - .80 als guter Wert (Field, 2005).



## 4.5 Itemanzahl und Stichprobengröße

Nachdem zur Überprüfung der drei-Faktoren-Struktur von Rosa eine CFA berechnet wird, möchte ich kurz darauf eingehen, welche Voraussetzungen hinsichtlich Stichprobengröße und Anzahl der Items für dieses Verfahren gegeben sein sollen. Bühner (2006) empfiehlt pro Faktor mindestens drei, noch besser wären allerdings vier, fünf oder mehr Items. Im Falle von Beschleunigung haben wir es mit drei Faktoren zu tun (technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels, Beschleunigung des Lebenstempos). Des Weiteren wäre es günstig jedem Faktor die gleiche Anzahl an Items zuzuordnen, um dieselbe Generalitätsebene zu erreichen.

Je größer die Stichprobe ist, desto besser. Das Mindestmaß an teilnehmenden Personen liegt zwischen 100 und 200. Ab 200 Personen gilt das Verfahren als fair, ab 300 kann man es als gut bezeichnen. In der vorliegenden empirischen Studie liegt die Stichprobengröße bei 270.

## 4.6 Antwortformat

Prinzipiell unterscheidet man zwischen einem *freien (offenen)* und einem *gebundenen (geschlossenen) Antwortformat*. Beim freien Antwortformat sind die TeilnehmerInnen gefordert, die Antwort selbst zu formulieren. Der Informationsgehalt würde dabei zwar steigen, allerdings erweist sich die Auswertung sowie die Interpretation als relativ kompliziert. Aus diesem Grund wird üblicherweise das gebundene (geschlossene) Antwortformat verwendet (Mummendey & Grau, 2008; Raab-Steiner & Benesch, 2008).

Beim gebundenen (geschlossenen) Format hat man die Möglichkeit, zwischen verschiedenen Formen auszuwählen. Das dichotome Antwortformat bietet zwei Ausprägungen zur Beantwortung an. Das könnte beispielsweise „ja“ oder „nein“, „stimmt“ oder „stimmt nicht“ sein. Der Vorteil dieses Formats ist sowohl die rasche Bearbeitung als auch die unkomplizierte Auswertung. Ein Nachteil ist, dass die Person zu einer Entscheidung gezwungen wird. Das dichotome Antwortformat findet meist bei Leistungstests oder bei Persönlichkeitstests Anwendung (Bühner, 2006; Raab-Steiner & Benesch, 2008).

Eine weitere Form des gebundenen (geschlossenen) Antwortformats stellt die *Ratingskala* dar. „Als Ratingskalen bezeichnet man Skalen, bei denen die befragten

Personen die Möglichkeit haben, mehr als zwei abgestufte Antwortkategorien zur Beantwortung heranzuziehen, was mit einem Informationsgewinn einhergeht“ (Raab-Steiner & Benesch, 2008, S. 54). Die Antworten stellen eine Rangordnung dar und die TeilnehmerInnen können zwischen den Alternativen wählen (z. B.: *nie, selten, gelegentlich, oft, immer*). Die Ratingskala ermöglicht eine quantitative Beurteilung von Merkmalen.

Auch innerhalb von Ratingskalen gibt es Unterschiede. Eine *unipolare Ratingskala* verläuft nur in eine Richtung, wie das Beispiel im oberen Absatz zeigt. Eine *bipolare Ratingskala* hat einen negativen (z.B. starke Ablehnung) und einen positiven Pol (z. B. starke Zustimmung). Sie verläuft meist symmetrisch d.h. sie hat von der Mitte ausgehend in beide Richtungen die gleiche Anzahl an Kategorien (Bühner, 2006; Raab-Steiner & Benesch, 2008). Daraus kommt allgemein die Frage auf, wie viele Abstufungen eine Ratingskala haben sollte.

Die Abstufungen können eine ungerade oder eine gerade Anzahl haben. Bei einer ungeraden Anzahl gibt es eine neutrale Kategorie (z. B. ist gleich geblieben). Neutrale Kategorien haben meist wenig Informationsgehalt, da die Mitte häufig aus dem Grund angekreuzt wird, wenn man die Frage nicht beantworten möchte oder das Item generell als unpassend empfunden wird. Porst (2009) spricht von einer „Fluchtkategorie“ (S. 81), d.h. man möchte einfach zur nächsten Frage übergehen.

In der Literatur wird generell eine Abstufung von fünf bis sieben Kategorien empfohlen, da die TeilnehmerInnen ansonsten hinsichtlich Differenzierung überfordert werden (Bühner, 2006; Mummendey & Grau, 2008; Raab-Steiner & Benesch, 2008).

Kurz zu erwähnen ist auch noch die Richtung der Skala. Damit ist gemeint, „ob wir unseren Befragungspersonen eine Skala von „links nach rechts“ oder von „rechts nach links“ anbieten wollen. „Von links nach rechts“ heißt, der niedrigste Skalenwert steht auf der linken und der höchste Skalenwert auf der rechten Seite der Skala, „von rechts nach links“ bedeutet, der höchste Skalenwert steht auf der linken und der niedrigste Skalenwert steht auf der rechten Seite der Skala“ (Porst, 2009, S. 86). Bei einer optischen Darbietung der Skala wird die Variante von links nach rechts empfohlen. Die Vorteile von Ratingskalen sind einerseits die differenzierten Informationen die man erhält und

andererseits ist sowohl die Auswertung als auch die Durchführung sehr ökonomisch (Bühner, 2006).

#### 4.7 Gütekriterien

Ein guter Test sollte objektiv, reliabel und valide sein (Lienert & Raatz, 1998). Mit *Objektivität* eines Tests ist gemeint, dass die Ergebnisse unabhängig von TestleiterIn sind. Verschiedene TestleiterInnen sollten bei denselben Personen immer zu den gleichen Ergebnissen kommen. Generell unterscheidet man zwischen einer *Durchführungsobjektivität*, einer *Auswertungsobjektivität* sowie einer *Interpretationsobjektivität*. Bei der Durchführung, Auswertung als auch bei der Interpretation sollten keine Unterschiede zwischen den TeilnehmerInnen gemacht werden.

„Unter *Reliabilität* oder Zuverlässigkeit eines Tests versteht man den Grad der Genauigkeit, mit dem er ein bestimmtes Persönlichkeits- oder Verhaltensmerkmal misst, gleichgültig, ob er dieses Merkmal auch zu messen beansprucht“ (Lienert & Raatz, 1998, S. 9). Der Reliabilitätskoeffizient gibt den Grad der Reliabilität an. Zur Bestimmung der Reliabilität können folgende Methoden angewendet werden: *Paralleltest-Reliabilität*, *Retest-Reliabilität* oder *innere Konsistenz* (Kubinger, 2006).

Zur Bestimmung der Paralleltest-Reliabilität werden zwei miteinander vergleichbare Tests einer Stichprobe vorgelegt und die Ergebnisse dann miteinander korreliert. Die Ermittlung der Retest-Reliabilität erfolgt durch zwei maliger Vorgabe ein und desselben Tests, die Ergebnisse werden abermals korreliert. Die innere Konsistenz gibt an, wie sehr einzelne Items dasselbe messen. Sie kann durch die Split-half-Methode bestimmt werden. Die Items werden dabei in zwei Teile geteilt und die Ergebnisse jedes Teils miteinander korreliert (Kubinger, 2006; Lienert & Raatz, 1998).

„Die *Validität* oder Gültigkeit eines Tests gibt den Grad der Genauigkeit an, mit dem dieser Test dasjenige Persönlichkeitsmerkmal oder diejenige Verhaltensweise, das (die) er messen oder vorhersagen soll, tatsächlich misst oder vorhersagt“ (Lienert & Raatz, 1998, S. 10). Auch hier gibt es verschiedene Aspekte der Validität.

Die *inhaltliche Validität* ist gegeben, wenn das Ergebnis eines Tests das zu erfassende Merkmal definitionsgemäß beschreibt. Dies erreicht man am einfachsten durch ein Rating von Experten.

Man spricht von *Konstruktvalidität*, wenn ein Test bestimmten theoriegeleiteten Ansätzen gleichkommt. Möchte man beispielsweise den Ausprägungsgrad von Angst erheben und das vom Test erfasste Merkmal stimmt mit dem theoretischen Konstrukt (nicht direkt beobachtbar) „Angst“ überein, dann ist Konstruktvalidität gegeben.

Die beiden ersten Validitätsaspekte liefern keine statistischen Kennzahlen für den Grad der Validität. Bei der *Kriteriumsvalidität* ist dies nicht der Fall. Ein sog. Außenkriterium (z. B. eine bestimmte Variable) wird mit einem Test korreliert. Es besteht dann die Möglichkeit entweder von der Leistung des Tests auf die Kriterienleistung zu schließen, oder das Außenkriterium zeigt sich als guter Repräsentant für das zu erfassende Merkmal. Es können somit Aussagen über das Merkmal getroffen werden (Kubinger, 2006; Lienert & Raatz, 1998).

## **5 Methode**

Ziel der Untersuchung war es, einen bereits bestehenden Fragebogen zur Erfassung von Beschleunigung zu verbessern sowie in einem anderen Berufsfeld adaptiert anzuwenden. Es sollte überprüft werden, ob sich die drei-Faktoren-Struktur von Rosa bestätigen lässt. Zusätzlich interessierte noch, ob die Wahrnehmung von Beschleunigung (Richtung) als neue Anforderung in Zusammenhang mit Burnout steht.

### **5.1 Material**

Das Material zur Erfassung der Wahrnehmung (Richtung) und Bewertung von Beschleunigung im Dienstleistungsbereich, speziell bei FlugbegleiterInnen lieferte ein neu entwickelter Fragebogen von Forstik (2010) und Pöpl (2009), der erstmals im Bereich von Büroarbeit angewendet wurde.

Grundlage für den Fragebogen waren die drei Dimensionen der Beschleunigung von Rosa (2005). Arbeitspsychologisch betrachtet führt Beschleunigung zu gewissen Anforderungen, beispielsweise mehr Dinge an einem Tag zu erledigen oder seine Fähigkeiten in kurzer Zeit auszubauen. Diese Anforderungen können zum einen den einzelnen Beschleunigungsdimensionen zugeordnet werden und zum anderen auch den drei Aspekten der Beschleunigung (Steigerung der Menge, Verkürzung der Durchschnittszeiten, Steigerung der Veränderungsraten) (siehe Tab. 1).

Tabelle 1: *Itemstruktur mit Beispielen für Anforderungen*

Dimensionen			
	Technische Beschleunigung	Beschleunigung d. sozialen Wandels	Beschleunigung d. Lebenstempos
Anforderungen			
Steigerung der Menge	neue technische Geräte; mehr Informationen	mehr Kenntnisse und Fähigkeiten	verschiedene Aufgaben gleichzeitig machen
Verkürzung der Durchschnitszeiten	schnellerer Informationsaustausch	Zeit für Entscheidungen nimmt ab	Zeitdruck; Verkürzung von Pausen
Steigerung der Veränderungsraten	häufiger Wechsel technischer Geräte	Häufigkeit mit der Richtlinien wechseln nimmt zu	

Der Fragebogen wurde dahingehend adaptiert, dass den drei Aspekten jeder Dimension *Kernitems* zugeordnet wurden. Kernitems stellen Items dar, die sowohl für die Tätigkeit im Büro als auch für die Tätigkeit als FlugbegleiterIn gelten. Die Items wurden nach der Vorstudie übernommen und auch neu entwickelt oder umformuliert. Einzelne Items wurden aus dem Fragebogen ausgeschlossen. Ein Beispiel für ein Kernitem wäre „*Das Ausmaß an Information (Rundbriefe, Newsletter u.ä.), das ich bekomme ...*“. Des Weiteren wurden *spezifische Items* in den Fragebogen eingebaut. Spezifische Items sind Items, die sich nur auf einen spezifischen Bereich beziehen. „*Die Anzahl der Passagiere, die ich betreue ...*“ stellt beispielsweise ein solches Item dar. Es ist lediglich für den Tätigkeitsbereich als FlugbegleiterIn anzuwenden. Insgesamt setzt sich der Fragebogen aus 16 Kernitems und 12 spezifischen Items zusammen (siehe Tab. 2, Tab. 3 & Tab. 4).

Neben den bereits erwähnten inhaltlichen Überlegungen (siehe Tab. 1) zu den Beschleunigungsdimensionen von Rosa (2005) entstammen die Items für den Bereich der FlugbegleiterInnen auch Expertenwissen. Zwei aktive Flugbegleiterinnen erarbeiteten die

Inhalte der Items, angepasst an deren Tätigkeitsbereich und folglich an die Stichprobe. Formulierungen in der Fachsprache kommen daher im Fragebogen vor (z. B. Bordverkauf, Entertainmentsystem, Dangerous Goods, CAT). Die Hinweise zur Fragebogenkonstruktion aus der Literatur wurden nicht außer Acht gelassen (Bühner, 2006; Raab-Steiner & Benesch, 2008). Die Items wurden kurz gehalten mit nur einem sachlichen Inhalt, um die Verständlichkeit zu gewährleisten. In Bezug auf die Verständlichkeit wurden des Weiteren doppelte Verneinungen gemieden. Um die TeilnehmerInnen beim Beantworten des Fragebogens nicht zu beeinflussen, wurde auf suggestive Formulierungen verzichtet. Durch die Einbeziehung von Expertenwissen waren einzelne Formulierungen der Zielgruppe geläufig.

Die Items sollten einerseits erfassen, ob Beschleunigung im Tätigkeitsbereich als FlugbegleiterIn wahrgenommen wird (Richtung) und zusätzlich ob diese als Belastung oder als Herausforderung empfunden werden (Bewertung). Diese Skala wurde in Anlehnung an Lazarus' Theorie der ersten und zweiten Bewertung (Greif et al., 1991) in den Fragebogen neu eingebaut.

Tabelle 2 zeigt die Items auf, welche der technischen Beschleunigung nach der Vorstudie zugeordnet wurden. Als neues Item dazugekommen ist „*Der Austausch von Informationen (interne Informationen, E-Mails u.ä.) ...*“. Im Gegenzug wurde nach der Vorstudie das Item „*Die Geschwindigkeit, die von mir erwartet wird um E-Mails zu beantworten ...*“ rausgenommen. Die Überlegung dabei war, dass im Dienstleistungsbereich diese Anforderung so gut wie gar nicht gegeben ist. Hingegen der Informationsaustausch per E-Mail sehr wohl auch bei FlugbegleiterInnen erfolgt. Firmeninterne Informationen beispielsweise werden im Vergleich zu früher ausschließlich elektronisch weitergeleitet.

Tabelle 2: *Items der Dimension Technische Beschleunigung (Richtung) mit Lage- und Streuungsmaße, Korrigierte Item-Skala-Korrelation, Cronbach's alpha der Gesamtskala*

Technische Beschleunigung $\alpha = .78$		M	SD	Korr. Item-Skala-Korrel.
<i>Steigerung der Menge</i>				
K	Das Ausmaß an Information (Rundbriefe, Newsletter u.ä.), das ich bekomme ...	3.63	1.04	.52
S	Die Anzahl der Passagiere, die ich betreue ... <sup>2</sup>	3.65	1.12	.34
S	Das Ausmaß des Einsatzes von Technik an Bord (z.B. bei Bordverkäufen, Entertainmentsystem usw.) ... <sup>2</sup>	3.02	0.79	.29
K	Die Anzahl der E-Mails pro Tag ...	3.59	1.00	.61
S	Das Ausmaß der Benutzung des Intranets (z.B. Abfragen der Verdienstabrechnung, Ticketbeantragung usw.) ...	4.38	0.78	.40
<i>Verkürzung von Durchschnittszeiten</i>				
K	Der Austausch von Informationen (interne Informationen, E-Mails u.ä.) ... <sup>1</sup>	3.79	0.90	.57
S	Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um die Passagiere zu betreuen ... <sup>2 3</sup>	3.91	1.05	.05
<i>Steigerung der Veränderungsraten</i>				
S	Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Geräten (z.B. bei Bordverkäufen, Entertainmentsystem usw.) ... <sup>2</sup>	3.05	0.71	.29

Anmerkungen. K=Kernitem; S=spezifisches Item; <sup>1</sup>Item wurde nach der Vorstudie hinzugefügt; <sup>2</sup>Item wurde ausgeschlossen; <sup>3</sup>Item wurde umgepolt.

Der Dimension Beschleunigung des sozialen Wandels wurden nach der Vorstudie zwei Items hinzugefügt (siehe Tab. 3): „Das erforderliche Ausmaß an Fachwissen ...“ sowie „Die Zeit, die ich für Entscheidungen zur Verfügung habe ...“. Ersteres sollte darauf hinweisen, dass neben dem Mehr an Technik sich auch die Anforderungen ändern, welche mit einer Steigerung der Kenntnisse und Fähigkeiten einhergehen (Casio, 1995; Rosa, 2005). Zeitdruck ist nach Rosa (2005) aus der heutigen Gesellschaft nicht mehr wegzudenken. Dieser Druck bringt auch mit sich, dass Entscheidungen rasch getroffen



werden müssen, damit beispielsweise die Abflugzeit planmäßig eingehalten werden kann. Mit dem zweiten neuen Item soll darauf verwiesen werden.

Neben den neu entwickelten Items wurden zwei Items umformuliert. Es handelt sich dabei um das Item *„Die durchschnittliche Zeit welche MitarbeiterInnen im Unternehmen verbleiben ...“*, welches zuerst lautete *„Der Wechsel von MitarbeiterInnen (KollegInnen, Vorgesetzte im Unternehmen) ...“*. Des Weiteren wurde *„Die Häufigkeit, mit der Richtlinien und Regeln wechseln ...“* in *„Die Zeit/Dauer, in der Richtlinien und Regeln Gültigkeit besitzen ...“* umgeschrieben. Die Zeitspanne sollte anstatt der Häufigkeit in den Vordergrund rücken, da sich die TeilnehmerInnen eher etwas darunter vorstellen könnten bzw. die Einschätzung der Wahrnehmung leichter gemacht werden könnte.

Tabelle 3: *Items der Dimension Beschleunigung des sozialen Wandels (Richtung) mit Lage- und Streuungsmaße, Korrigierte Item-Skala-Korrelation, Cronbach's alpha der Gesamtskala*

Beschleunigung des sozialen Wandels $\alpha = .68$		M	SD	Korr. Item-Skala-Korr.
<i>Steigerung der Menge</i>				
<i>K</i>	Das erforderliche Ausmaß an Fachwissen ... <sup>1 2</sup>	3.39	0.72	.29
<i>K</i>	Das erforderliche Ausmaß an zusätzlichen Fähigkeiten (z.B. Konflikt- und Problemlösefähigkeit, Zusammenarbeit in Gruppen/Teams usw.) ...	3.62	0.76	.46
<i>K</i>	Die Anzahl an unterschiedlichen Aufgaben, die man können muss ...	3.57	0.71	.41
<i>S</i>	Das erforderliche Ausmaß an Flexibilität (z.B. Flugverspätungen, Beladungsfehler usw.) ...	3.81	0.85	.43
<i>S</i>	Das Ausmaß von Standby-Diensten am Airport ... <sup>2</sup>	2.99	0.83	.21
<i>S</i>	Das Ausmaß von Standby-Diensten zu Hause ... <sup>2</sup>	3.33	0.89	.27
<i>S</i>	Das Ausmaß mit dem organisatorische Abläufe (z.B. die Beantragung freier Tage oder Rotationswünsche usw.) per E-Mail abgewickelt werden ...	3.91	0.82	.37
<i>S</i>	Das Ausmaß an Schulungen mittels e-learning (z.B. Dangerous Goods, CAT-Schulung usw.) ...	3.67	0.70	.31
<i>Verkürzung der Durchschnittszeiten</i>				
<i>K</i>	Die Zeit, die ich für Entscheidungen zur Verfügung habe ... <sup>1 2 3</sup>	3.37	0.70	.23
<i>K</i>	Die durchschnittliche Zeit welche MitarbeiterInnen im Unternehmen verbleiben ... <sup>2 3 4</sup>	3.06	0.96	.09

*Fortsetzung zu*

Beschleunigung des sozialen Wandels $\alpha = .68$		M	SD	Korr. Item-Skala-Korr.
<i>Verkürzung der Durchschnittszeiten</i>				
<i>K</i>	Die Zeit/Dauer, in der Richtlinien und Regeln Gültigkeit besitzen ... <sup>2 3 4</sup>	3.92	1.01	.24
<i>S</i>	Die Zeit, die ich nach Aktivierung aus dem Bereitschaftsdienst bis zum Dienstantritt zur Verfügung habe ... <sup>2 3</sup>	3.13	0.61	.12
<i>Steigerung der Veränderungsraten</i>				
<i>K</i>	Die Anforderung Entscheidungen für die Zukunft zu treffen, ohne ausreichend Planungssicherheit zu haben ... <sup>2</sup>	3.47	1.08	.26
<i>K</i>	Die Häufigkeit, mit der ich mich auf den aktuellen Stand bringen muss ...	3.99	0.80	.44
<i>Anmerkungen.</i> K=Kernitem; S=spezifisches Item; <sup>1</sup> Item wurde nach der Vorstudie hinzugefügt; <sup>2</sup> Item wurde ausgeschlossen; <sup>3</sup> Item wurde umgepolt; <sup>4</sup> Item wurde nach der Vorstudie umformuliert.				

Tabelle 4 stellt die Items der dritten Beschleunigungsdimension Beschleunigung des Lebenstempos dar. „Das Gefühl, keine Zeit zu haben um alles zu erledigen ...“, „Zeitstress und das Gefühl ständig gehetzt zu sein/werden ...“ sind als neue Items dazugekommen. Nach Rosa (2005) heißt es objektiv gesehen, mehr Dinge an einem Tag zu erledigen; subjektiv kommt dabei das Gefühl der Zeitknappheit auf. Darauf soll mit beiden Items Bezug genommen werden.

Tabelle 4: *Items der Dimension Beschleunigung des Lebenstempos (Richtung) mit Lage- und Streuungsmaße, Korrigierte Item-Skala-Korrelation, Cronbach's alpha der Gesamtskala*

Beschleunigung des Lebenstempos $\alpha = .86$		M	SD	Korr. Item-Skala-Korr.
<i>Steigerung der Menge</i>				
K	Die Anzahl der Dinge, die man gleichzeitig machen muss ...	3.83	0.78	.57
K	Das Ausmaß an Überstunden ...	2.83	1.02	.34
<i>Verkürzung der Durchschnittszeiten</i>				
K	Die Höhe der Arbeitsgeschwindigkeit ...	3.93	0.91	.74
K	Das Gefühl, keine Zeit zu haben um alles zu erledigen ... <sup>1</sup>	3.65	0.96	.78
K	Zeitstress und das Gefühl ständig gehetzt zu sein/werden ... <sup>1</sup>	3.70	0.97	.83
S	Das Ausmaß an Zeitdruck (vor und während des Fluges) ...	3.74	0.91	.69

Anmerkungen. K=Kernitem; S=spezifisches Item; <sup>1</sup>Item wurde nach der Vorstudie hinzugefügt.

Das Antwortformat zu den Items war ein geschlossenes. Ob Beschleunigung wahrgenommen wird (Richtung), wurde mittels einer fünfstufigen Ratingskala erhoben. Die TeilnehmerInnen hatten folgende Antwortalternativen zur Auswahl: *ist stark gesunken, ist etwas gesunken, ist gleich geblieben, und ist stark gestiegen*. Durch Ratingskalen ist es möglich, verschiedene Informationen bezüglich der Merkmalsausprägungen zu erhalten und der Fragebogen kann sehr ökonomisch durchgeführt sowie ausgewertet werden. In der Literatur wird generell eine Abstufung von fünf bis sieben Kategorien empfohlen (Bühner, 2006; Mummendey & Grau, 2008; Raab-Steiner & Benesch, 2008).

Im Zusammenhang mit der Wahrnehmung von Beschleunigung gab es eine Änderung zur Vorstudie. Forstik (2010) und Pöpl (2009) hatten eine Zeitspanne vorgegeben: wie die Arbeit im Vergleich zu den letzten zwei Jahren wahrgenommen wird. In der vorliegenden Studie wurde die Zeitangabe weggelassen.

Zur *Bewertung* der wahrgenommenen Veränderungen gab es aufgrund der besseren Überschaubarkeit der Antworten lediglich drei Antwortmöglichkeiten: *behindert/belastet mich, weder noch* oder *erlebe ich als angenehme Herausforderung*. Tabelle 5 zeigt ein Beispielimitem mit den dazugehörigen Antwortkategorien.

Tabelle 5: *Beispielimitem mit Antwortkategorien*

Die Anzahl der E-Mails pro Tag ...				
<i>Richtung</i>				
ist stark gesunken	ist etwas gesunken	ist gleich geblieben	ist etwas gestiegen	ist stark gestiegen
<i>Bewertung</i>				
behindert/belastet mich		weder noch	erlebe ich als angenehme Herausforderung	

Weitere Inhalte des Messinstrumentes waren Fragen zum *Umgang mit Arbeitsbedingungen* und wie man seine Arbeit erlebt und welche Gefühle dabei aufkommen. Mit dem *Arbeitsleben* sollte einerseits *Engagement* erhoben werden und andererseits *Burnout*. Die Items zu Engagement stammen aus der deutschen Kurzversion *The Utrecht Work Engagement Scale* (Schaufeli & Bakker, 2003). Die Aussagen zur Erhebung von Burnout wurden dem deutschsprachigen *Maslach Burnout Inventory – General Survey* entnommen (Schaufeli et al., 1996). Sie entsprachen den drei Dimensionen/Skalen (emotionale Erschöpfung, Zynismus, persönliche Erfüllung) von Burnout.

Die Skala emotionale Erschöpfung beinhaltet fünf Items wie z. B. „*Ich fühle mich durch meine Arbeit ausgebrannt*“. Das Antwortformat für alle drei Skalen stellt eine Ratingskala mit sechs Kategorien dar: *nie, sehr selten, eher selten, manchmal, eher oft, sehr oft*. Hohe Werte auf den Antwortskalen gehen mit dem Vorhandensein von Burnout einher.

Die Skala Zynismus setzt sich ebenfalls aus fünf Items zusammen (z. B.: „*Meine Begeisterung für meine Arbeit hat abgenommen*“). Auch hier deuten hohe Werte auf Burnout hin. Persönliche Erfüllung wird durch sechs Items erhoben (z. B.: „*Bei meiner*

Arbeit bin ich sicher, dass ich die Dinge effektiv erledige“). Niedrige Werte gehen mit dem Vorhandensein von Burnout einher. Tabelle 6 gibt eine Gesamtübersicht der Items der einzelnen Skalen wieder.

Tabelle 6: *Skalen von Burnout mit den dazugehörigen Items*

Items	Skala
<i>Emotionale Erschöpfung</i>	
(1) Ich fühle mich durch meine Arbeit ausgebrannt.	
(2) Am Ende eines Arbeitstages fühle ich mich verbraucht.	
(3) Ich fühle mich durch meine Arbeit gefühlsmäßig erschöpft.	
(4) Ich fühle mich wieder müde, wenn ich morgens aufstehe und den nächsten Arbeitstag vor mir habe.	
(5) Den ganzen Tag zu arbeiten, ist für mich wirklich anstrengend.	
<i>Zynismus</i>	
(1) Seit ich im Unternehmen arbeite, habe ich weniger Interesse an meiner Arbeit.	
(2) Meine Begeisterung für meine Arbeit hat abgenommen.	
(3) Ich möchte nur meine Arbeit tun und in Ruhe gelassen werden.	
(4) Ich bin zynischer darüber geworden, ob ich mit meiner Arbeit irgendeinen Beitrag leiste.	
(5) Ich bezweifle die Bedeutung meiner Arbeit.	
<i>Persönliche Erfüllung</i>	
(1) Ich habe in dieser Arbeit viele lohnenswerte Dinge erreicht.	
(2) Ich kann die Probleme, die in meiner Arbeit entstehen, effektiv lösen.	
(3) Ich habe das Gefühl, dass ich einen effektiven Beitrag für das Unternehmen leiste.	
(4) Ich leiste meiner Meinung nach gute Arbeit.	
(5) Ich bin guter Stimmung, wenn ich in meiner Arbeit etwas erreicht habe.	
(6) Bei meiner Arbeit bin ich sicher, dass ich die Dinge effektiv erledige.	

Der Umgang mit Arbeitsbedingungen und das Arbeitserleben (Engagement) waren für die vorliegende Arbeit nicht relevant und werden daher nicht ausführlicher behandelt. Am Ende des Fragebogens wurden zusätzlich noch Angaben zur Person und zur beruflichen

Position erhoben. Dabei interessierte das Geschlecht, das Alter, die Firmenzugehörigkeit in Jahren, Leitungsfunktion ja/nein und das Beschäftigungsausmaß (Vollzeit/Teilzeit). Sowohl bei der Altersangabe als auch bei der Firmenzugehörigkeit wurden vier Antwortalternativen vorgegeben. Beim Alter gab es folgende Kategorien: *bis 25 Jahre*, *26 bis 35 Jahre*, *36 bis 45 Jahre* und *über 45 Jahre*. Bei der Frage *Wie lange bist du schon im Unternehmen?* standen die Antwortmöglichkeiten *bis 2 Jahre*, *2 bis 5 Jahre*, *5 bis 10 Jahre* und *über 10 Jahre* zur Auswahl.

## **5.2 Durchführung**

Der Start der Erhebung erfolgte am 2. April 2010 und wurde Online durchgeführt. Diese Art der Befragung erweist sich als sehr ökonomisch, wodurch in kurzer Zeit eine große Anzahl an Personen erreicht werden kann. Durch die Flexibilität und die Anonymität besteht eine relativ hohe Akzeptanz bei den TeilnehmerInnen (Brandenburg & Thielsch, 2009). Noch ein Grund für die Online Version war, dass ich zu diesem Zeitpunkt selbst im Unternehmen beschäftigt war und somit Zugang zu den Mailadressen für die Stichprobe hatte. Nach Brandenburg und Thielsch (2009) erfolgte eine aktive Rekrutierung der TeilnehmerInnen.

Per E-Mail wurde ein Begleitschreiben mit dem externen Link zur Befragung an die 1545 aktiven FlugbegleiterInnen versandt. Im Schreiben enthalten war auch das Ziel der Befragung, wer dafür verantwortlich war, die Bearbeitungsdauer und bis wann der Fragebogen ausgefüllt werden konnte. Des Weiteren wurde auf die Anonymität hingewiesen sowie auf die vertrauliche Behandlung der Daten. Der explizite Hinweis, dass die Umfrage im Namen der Universität Wien durchgeführt wird, sollte die Antwortbereitschaft erhöhen (Bortz & Döring, 2006). Die Angabe für einen Ergebnisbericht war von Unternehmensseite aufgrund möglicher Weitergabe und Missbrauch der Informationen nicht erwünscht. Der Fragebogen wurde mittels *Lime Survey* Version 1.90, einem frei zugänglichen Softwareprogramm, erstellt.

Bevor mit der Erhebung begonnen werden konnte, holte ich das Einverständnis meiner Vorgesetzten und des Betriebsrates ein. Ich klärte sie über den Inhalt der Befragung auf und verschickte zusätzlich noch das Begleitschreiben mit dem Fragebogen als Anhang. Nach Zustimmung der jeweiligen Stellen leitete ich das Schreiben mit dem externen Link

an unser Servicecenter weiter, welches dieses am vereinbarten Tag an alle aktiven FlugbegleiterInnen verschickte.

Das Erinnerungsmail erfolgt in der Regel acht bis zehn Tage nach der ersten Aussendung des Fragebogens (Bortz & Döring, 2006). Für diese Studie wurde das Mail am 13. April 2010 weitergeleitet, 11 Tage nach dem Erstversand. Acht Tage erschienen für den Tätigkeitsbereich als FlugbegleiterIn relativ kurz, da durch die unregelmäßigen Dienstzeiten und Auslandsaufenthalte die E-Mails meiner Erfahrung nach nicht täglich abgefragt werden. Der Inhalt des Mails wurde sehr kurz gehalten. Das Thema der Befragung wurde nochmals erwähnt und dass neben der Online Version nun auch eine schriftliche Version bearbeitet werden könne. Diese wurde in einem frankierten Kuvert in die einzelnen Crewpostfächer verteilt. Hossiep und Frieg (2008, zitiert nach Brandenburg & Thielsch, 2009) berichten davon, dass Befragungen immer häufiger in Kombination einer schriftlichen und elektronischen Form durchgeführt werden.

Die Überlegung für den Fragebogen in Papierform war, dass unterschiedliche Präferenzen bei der Art des Ausfüllens eines Fragebogens vorliegen könnten und nicht jeder TeilnehmerIn gleich gut mit dem Computer vertraut ist. Es sollte auch eine Verbesserung der Rücklaufquote erzielt werden.

Die TeilnehmerInnen hatten die Möglichkeit den ausgefüllten Fragebogen entweder in eine Sammelbox, die von mir gut ersichtlich im Crewgebäude aufgestellt wurde, zu deponieren, oder in einem Postkasten einzuwerfen. Die Universität Wien veranlasste dafür das Anmieten eines Postfaches. Die Sammelbox wurde von mir in Abhängigkeit meiner Dienstzeiten laufend entleert. Die Erhebung endete am 30. April 2010.

Die Rücklaufquote lag bei 19.4%, welche 300 Fragebögen gleichkam. Davon wurden 154 online bearbeitet und 142 schriftlich. Nach dem Erinnerungsmail und der Verteilung der Papierversion konnte somit die Anzahl der Teilnehmer annähernd verdoppelt werden. Auch Bortz und Döring (2006) berichten von einer deutlichen Erhöhung der Rücklaufquoten nach dem Erinnerungsschreiben.

Die Rücklaufquote war zufriedenstellend. Zur Auswertung der Daten wurde unter anderem eine CFA berechnet und dafür ist eine Stichprobengröße von mindestens 100 bis 200 Personen notwendig. Ab 200 Personen kann von einem fairen Maß gesprochen werden, ab 300 von einem guten (Bühner, 2006).



### 5.3 Stichprobe

Die Stichprobe für diese Studie setzte sich zunächst aus 300 aktiven FlugbegleiterInnen zusammen. Nicht von allen Personen wurde der Fragebogen vollständig ausgefüllt. Personen, welche weniger als 90% bearbeitet hatten, wurden von der Auswertung ausgeschlossen. Die fehlenden Werte wurden mittels *Norm 2.0* imputiert (Schafer, 2009, zitiert nach Ulferts & Korunka, 2010). Vom Ausschluss waren 30 Personen betroffen. Die Stichprobe belief sich somit auf 270 FlugbegleiterInnen.

Von den 270 Personen waren 84.4% weiblich und 15.6% männlich im Alter von *bis 25 Jahre bis über 45 Jahre*. Die Mehrheit der Frauen (45,6%) war im Alter von 36 bis 45 Jahren, 57,1% der Männer gehörten der Altersgruppe der 26 bis 35 Jährigen an. Hinsichtlich der Beschäftigungsdauer kreuzte die Mehrheit der Frauen als auch die Mehrheit der Männer *über 10 Jahre* an. Die übrigen Angaben bezogen sich auf eine Firmenzugehörigkeit zwischen fünf und zehn Jahren. Eine Leitungsfunktion innerhalb der Kabine (Senior oder Purser) hatten 32.9% der Frauen und 26.2% der Männer inne. In Bezug auf das Beschäftigungsausmaß (Vollzeit oder Teilzeit) ergab die Auswertung ein relativ ausgewogenes Verhältnis bei den weiblichen Teilnehmern (49.6% Vollzeit; 50.4% Teilzeit). Unter den Männern gaben 78.6% an Vollzeit zu arbeiten und lediglich 21.4% Teilzeit.

## 6 Ergebnisse

Kapitel 6 präsentiert die Ergebnisse der empirischen Studie. Zur Überprüfung der drei-Faktoren-Struktur als auch zur Itemanalyse wurden CFA's und Reliabilitätsanalysen berechnet. Ob die Wahrnehmung von Beschleunigung (Richtung) zu Burnout führt oder nicht, sollte die Durchführung einer logistischen Regression zeigen.

Die CFA ist ein Verfahren, das mittels Signifikanztest und Modellgüteindizes prüfen soll, „ob Antworten oder Reaktionen von Personen in einer vorher spezifizierten Art und Weise einer latenten Variable zugeordnet werden können“ (Bühner, 2006, S. 263). Die latente (nicht direkt beobachtete Variable) ist in diesem Fall Beschleunigung mit ihren drei Dimensionen. Es geht darum, ob das Modell durch die beobachteten Daten (Items) gestützt wird oder nicht.

Die Berechnungen wurden mittels zwei Statistikprogrammen gemacht: PASW Statistics 18 sowie AMOS 18 (Arbuckle, 1995-2009). Ersteres wurde zur Berechnung von Reliabilitätsanalysen und der logistischen Regression verwendet, AMOS 18 zur Berechnung der CFA.

Zunächst wurde mittels AMOS 18 das Modell der drei-Faktoren-Struktur der Beschleunigung mit allen Items erstellt (siehe Abb. 1). Die drei Beschleunigungsdimensionen stellen die latenten Variablen dar, die Items die beobachteten Daten, welche Indikatoren der latenten Variablen sind. Die Items zeigen bestimmte Ladungen auf den Beschleunigungsdimensionen. Auch diese benötigen für weitere Berechnungen eine Metrik. Es besteht die Möglichkeit entweder eine beobachtete Variable aus jeder Dimension, die die entsprechende latente Variable am besten widerspiegelt, auf „Eins“ zu setzen (Referenzvariable) oder die latenten Variablen selbst. In diesem Fall wurden in Anlehnung an die Literatur (Bühner, 2006) die latenten Variablen auf „Eins“ gesetzt. Der Vorteil dieser Methode ist, dass dadurch die Signifikanz der Ladungen für alle Items ermittelt werden kann. Dies ist für die Itemanalyse von Bedeutung.

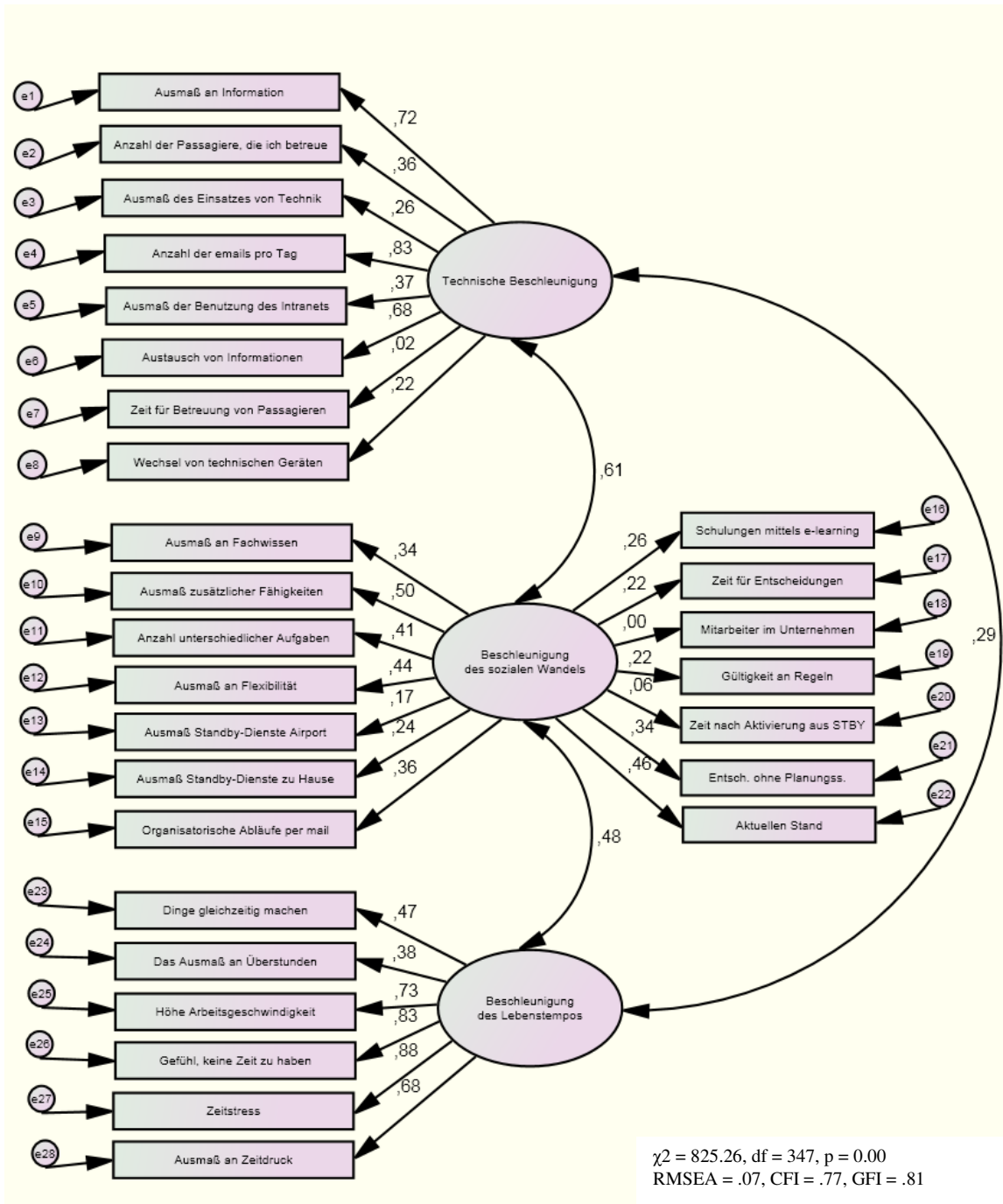


Abbildung 1: Modell der drei-Faktoren-Struktur mit Faktorladungen aller Items (Richtung)

Zur Überprüfung der Plausibilität des theoretischen Modells wurde der Goodness-of-fit-Test  $\chi^2$  herangezogen. Ein kleiner Wert bedeutet, dass das Modell die Daten gut beschreibt und somit passt. Der p-Wert des  $\chi^2$  Tests sollte nicht signifikant sein (Bühner, 2006; Hu &

Bentler, 1998). Da der  $\chi^2$  Wert bei zu kleinen Stichproben oder bei Verletzung der Verteilung der Daten (z.B. Multivariate Normalverteilung) sehr empfindlich ist, werden generell weitere Fit-Indizes zur Interpretation herangezogen.

In der Literatur (Bühner, 2006; Hu & Bentler, 1998; Jackson, Gillaspay & Purc-Stephenson, 2009; Raju, Laffitte & Byrne, 2002) findet man häufig folgende: RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), CFI (Comparative Fit Index), GFI (Goodness of Fit Index). Nach Hu und Bentler (1998) sollte der RMSEA nahe bei .06 liegen oder darunter, damit das Modell passt. Ein CFI größer .09 steht für ein gut angepasstes Modell, dasselbe gilt für den GFI (Hu & Bentler, 1998).

Die Berechnung der CFA mit allen Items ergab folgende Fit-Indizes:  $\chi^2 = 825.26$ ,  $df = 347$ ,  $p = 0.00$ ,  $RMSEA = .07$ ,  $CFI = .77$ ,  $GFI = .81$ . Die Daten bestätigen das Modell nicht.

Im nächsten Schritt galt es, die Items auf ihre Repräsentativität in Bezug auf das Gesamtergebnis genauer zu betrachten (Trennschärfe) und ob die verschiedenen Items tatsächlich dasselbe messen. Cronbach's alpha liefert die statistische Kennzahl dafür. Des Weiteren wurden auch die Ladungen zur Itemanalyse herangezogen. Items mit geringer Trennschärfe (Korrigierte Item-Skala-Korrelation) sowie geringer Ladung wurden ausgeschlossen. Ein besserer Modell-Fit sollte damit erzielt werden.

#### *Technische Beschleunigung*

Das Cronbach's alpha für die Skala Technische Beschleunigung beträgt .78 (siehe Tab. 2). Laut Field (2006) kann dieser Wert als gut interpretiert werden. Die Items messen somit dasselbe Konstrukt. Von den insgesamt acht Items wurden vier aufgrund der geringen Trennschärfe (Korrigierte Item-Skala-Korrelation) und der geringen Ladungen ausgeschlossen (siehe Tab. 7).

Tabelle 7: *Technische Beschleunigung (Richtung) - ausgeschlossene Items*

Items	Korr. Item-Skala-Korrelation	Ladung
(1) Die Anzahl der Passagiere, die ich betreue ...	.34	.36
(2) Das Ausmaß des Einsatzes von Technik an Bord (z.B. bei Bordverkäufen, Entertainmentsystem usw.) ...	.29	.26
(3) Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um die Passagiere zu betreuen ... <sup>1</sup>	.05	.02
(4) Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Geräten (z.B. bei Bordverkäufen, Entertainmentsystem usw.) ...	.29	.22

Anmerkungen. <sup>1</sup>Item wurde umgepolt.

Field (2006) stuft eine Trennschärfe über .30 als gut ein. Fällt neben der Trennschärfe auch die Ladung eher gering aus, sollte das Item ausgeschlossen werden. Item (1) weist zwar eine Trennschärfe über .30 auf, wurde jedoch aufgrund der niedrigen Ladung sowie aus inhaltlichen Gründen ausgeschlossen. Ein Mehr an Passagieren könnte mit Zeitdruck einhergehen. Somit würde das Item besser zur Skala Beschleunigung des Lebenstempos passen.

#### *Beschleunigung des sozialen Wandels*

Nach der Durchführung der Reliabilitätsanalyse und der CFA wurden acht Items ausgeschlossen. Die sechs übrigen Items ergaben ein Cronbach's alpha von .68. Insgesamt umfasste die Skala 14 Items (siehe Tab. 3). Der Ausschluss erfolgte aufgrund der geringen Trennschärfe (Korrigierte Item-Skala-Korrelation) und der geringen Ladungen (siehe Tab. 8).

Tabelle 8: *Beschleunigung des sozialen Wandels (Richtung) - ausgeschlossene Items*

Items	Korr. Item-Skala-Korrelation	Ladung
(1) Das erforderliche Ausmaß an Fachwissen ...	.29	.34
(2) Das Ausmaß von Standby-Diensten am Airport ...	.21	.17
(3) Das Ausmaß von Standby-Diensten zu Hause ...	.27	.24
(4) Die Zeit, die ich für Entscheidungen zur Verfügung habe ... <sup>1</sup>	.23	.22
(5) Die durchschnittliche Zeit welche MitarbeiterInnen im Unternehmen verbleiben ... <sup>1</sup>	.09	.00
(6) Die Zeit/Dauer, in der Richtlinien und Regeln Gültigkeit besitzen ... <sup>1</sup>	.24	.22
(7) Die Zeit, die ich nach Aktivierung aus dem Bereitschaftsdienst bis zum Dienstantritt zur Verfügung habe ... <sup>1</sup>	.12	.06
(8) Die Anforderung Entscheidungen für die Zukunft zu treffen, ohne ausreichend Planungssicherheit zu haben ...	.26	.34

Anmerkungen. <sup>1</sup>Item wurde umgepolt.

### *Beschleunigung des Lebenstempos*

Bei der Skala Beschleunigung des Lebenstempos konnten alle sechs Items aufgrund der zufriedenstellenden Trennschärfe (Korrigierte Item-Skala-Korrelation) und Ladungen erhalten werden (siehe Abb. 1). Sie ergaben ein Cronbach's alpha von .86 (siehe Tab. 4).

Die Korrelationen innerhalb der drei Skalen zeigen folgendes:  $r = .61$  zwischen Technischer Beschleunigung und Beschleunigung des sozialen Wandels,  $r = .48$  zwischen Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos,  $r = .29$  zwischen Technischer Beschleunigung und Beschleunigung des Lebenstempos (siehe Abb. 1).

Eine nochmalige CFA mit den besten Items (siehe Abb. 2) ergab folgende Fit-Indizes:  $\chi^2 = 187.89$ ,  $df = 87$ ,  $p = 0.00$ ,  $RMSEA = .06$ ,  $CFI = .94$ ,  $GFI = .92$ . Das Modell der drei-Faktoren-Struktur von Beschleunigung kann somit bestätigt werden.

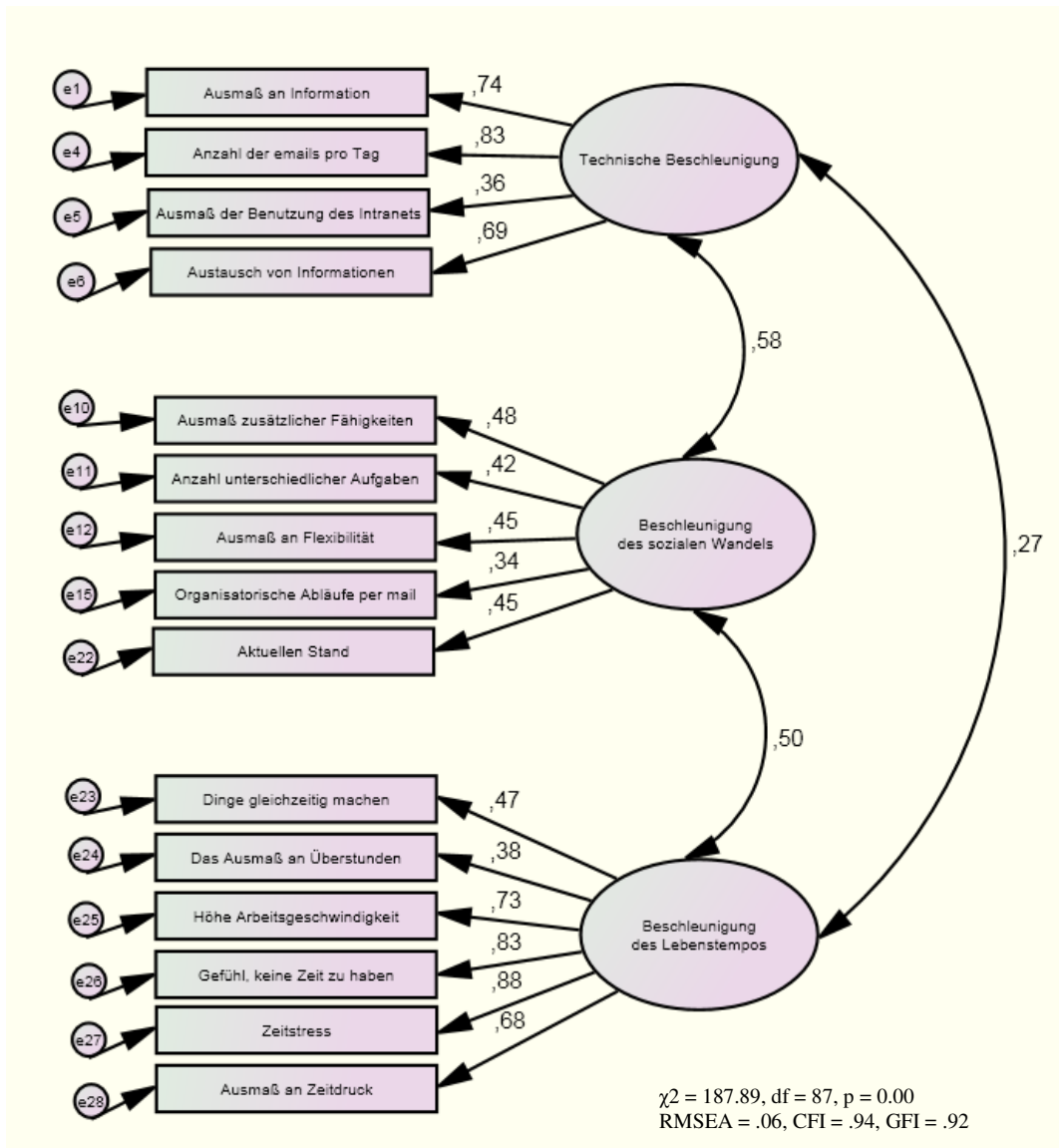


Abbildung 2: Modell der drei-Faktoren-Struktur mit Faktorladungen der besten Items (Richtung)

Die Korrelation zwischen technischer Beschleunigung und Beschleunigung des sozialen Wandels ergab einen Wert von .58, zwischen Beschleunigung des sozialen Wandels und

Beschleunigung des Lebenstempos .50. Zwischen technischer Beschleunigung und Beschleunigung des Lebenstempos beträgt die Korrelation lediglich .27 (siehe Abb. 2).

Zum Vergleich wurde noch die ein-Faktor-Struktur von Beschleunigung erstellt und eine CFA berechnet (siehe Abb. 3). Die Fit-Indizes ergaben folgende Werte:  $\chi^2 = 632.25$ ,  $df = 90$ ,  $p = 0.00$ ,  $RMSEA = .15$ ,  $CFI = .65$ ,  $GFI = .69$ . Die beiden Modelle unterscheiden sich signifikant voneinander:  $\Delta\chi^2 = 444.35$ ,  $df = 3$ ,  $p = 0.00$ . Das theoretische Modell stimmt nicht mit den Daten überein. Die ein-Faktor-Struktur wird daher nicht bestätigt.



Abbildung 3: Modell der ein-Faktor-Struktur mit Faktorladungen der besten Items (Richtung)



Zur Beantwortung der Frage, ob zwischen der Wahrnehmung von Beschleunigung (Richtung) und Burnout ein Zusammenhang besteht, wurden die Items von Burnout zu den einzelnen Skalen zusammengefasst (siehe Tab. 6) und damit die Gesamtskala Burnout gebildet. Als Prädiktoren für Burnout wurden die drei Richtungsskalen der Beschleunigung herangezogen. Zur Bildung der Skalen wurden nur die Items verwendet, die sich in der CFA bestätigt haben (siehe Abb. 2).

Damit festgestellt werden konnte, ob bei einer Person Burnout auftritt oder nicht, wurden Cut-Off Werte herangezogen. Der Cut-Off Wert für Burnout liegt nach Expertenwissen im oberen Drittel der sechs Antwortkategorien. Das würde bedeuten, dass Antworten in den Bereichen fünf (*eher oft*) und sechs (*sehr oft*) (vgl. Kap. 5.1) auf Burnout hinweisen würden. Die Cut-Off Werte für diese Studie wurden folgendermaßen ermittelt: jede Skala von Burnout wurde in drei gleich große Teile getrennt und davon die Häufigkeiten berechnet. Somit konnten Werte für das untere, das mittlere und das obere Drittel jeder Skala festgelegt werden (siehe Tab. 9).

„Burnout ja“ wurde dann vermerkt, wenn die Werte bei emotionaler Erschöpfung über 3.8 lagen und die Werte entweder 3.4 bei Zynismus oder 2.2 bei persönlicher Erfüllung überstiegen. Nach Heuven und Bakker (2003) stellen emotionale Erschöpfung und Zynismus die Kerndimensionen von Burnout dar, weshalb die Bedingung so festgelegt wurde. Die zweite Bedingung war: wenn die Werte lediglich bei emotionaler Erschöpfung kleiner als 3.8 waren oder wenn die Werte zwar 3.8 überstiegen, jedoch bei Zynismus unter 3.4 lagen oder bei persönlicher Erfüllung unter 2.2, wurde das Auftreten von Burnout ausgeschlossen. Burnout konnte nach Ermittlung der Cut-Off Werte in eine dichotome abhängige Variabel umkodiert werden (1 „Burnout ja“, 2 „Burnout nein“), was Voraussetzung zur Berechnung einer logistische Regression ist.

Tabelle 9: Cut-Off Werte für Burnout

Skala	Cut-Off-Wert	Burnout „ja“
<i>Emotionale Erschöpfung</i>		
unteres Drittel	< 2.8	
mittleres Drittel	2.9 – 3.7	
oberes Drittel	> 3.8	> 3.8
<i>Zynismus</i>		
unteres Drittel	< 2.2	
mittleres Drittel	2.3 – 3.3	
oberes Drittel	> 3.4	> 3.4
<i>Persönliche Erfüllung<sup>1</sup></i>		
unteres Drittel	< 1.6	
mittleres Drittel	1.7 – 2.2	
oberes Drittel	> 2.2	> 2.2

Anmerkungen. <sup>1</sup>Items wurden umkodiert.

Der Omnibus-Test (globale Prüfung aller Prädiktoren) der logistischen Regression ergab:  $\chi^2 = 4.61$ ,  $df = 3$ ,  $p = .20$ . Das Ergebnis ist nicht signifikant. Die Variablen der Wahrnehmung von Beschleunigung (Richtung) liefern keinen Beitrag zur Vorhersage von Burnout. Tabelle 10 zeigt die dazugehörigen Beta Gewichte der Prädiktoren.

Tabelle 10: *Beta Gewichte der Prädiktoren nach logistischer Regressionsanalyse*

Prädiktoren	<i>B</i>	<i>exp b</i>	<i>p</i>
Skala Technische Beschleunigung (Richtung)	.23	1.26	.46
Skala Beschleunigung des sozialen Wandels (Richtung)	-.30	.74	.51
Skala Beschleunigung des Lebenstempos (Richtung)	-.53	.59	.11

Als Vergleich dazu wurden abermals die Items, die sich in der CFA bestätigt haben, herangezogen, und analog der Wahrnehmung von Beschleunigung (Richtung) die Skalenbildung für die Bewertung damit durchgeführt. Das Ergebnis des Omnibus-Tests der logistischen Regression war folgendes:  $\chi^2 = 21.34$ ,  $df = 3$ ,  $p < .01$ . Das signifikante Ergebnis bedeutet, dass die Variablen der Bewertung von Beschleunigung signifikant die Vorhersagestärke von Burnout beeinflussen.

## 7 Diskussion

Beschleunigung ist ein zentrales Merkmal unserer Zeit. Unbegrenzte Möglichkeiten des Transportes, des Reisens und der Kommunikation haben sich durch den technischen Fortschritt aufgetan. Nichts dauert mehr, sondern alles geht in Sekundenschnelle per Knopfdruck. Die Beschleunigungswelle der digitalen Revolution gegen Ende des 20. Jahrhunderts brachte viele Veränderungen. Auch soziale Prozesse wurden dadurch beeinflusst wie etwa Familienstrukturen oder Beschäftigungsverhältnisse. Rosa (2005) hat versucht Beschleunigung zu definieren. Er postuliert, dass sich Beschleunigung aus drei Dimensionen zusammensetzt: technische Beschleunigung, Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos.

Basierend auf Rosas Theorie ist die vorliegende Studie ein Versuch, einen bereits bestehenden Fragebogen zur Erfassung von Beschleunigung zu verbessern und an ein neues Berufsfeld anzupassen. Außer der Studie von Forstik (2010) und Pöpll (2009), wurden noch keine Studien dazu durchgeführt, ob es Beschleunigung überhaupt gibt und wie Personen auf Beschleunigung reagieren. Es sollte überprüft werden, ob Rosas Theorie der dreidimensionalen Struktur bestätigt werden kann. Der Fragebogen wurde der Berufsgruppe von FlugbegleiterInnen vorgelegt.

Nach einer Itemanalyse mittels Durchführung von Reliabilitätsanalysen sowie CFA's wurden die Items, die die einzelnen Dimensionen am wenigsten gut repräsentieren konnten, aus dem Fragebogen ausgeschlossen. Als statistische Kennzahlen wurden die Trennschärfe (Korrigierte Item-Skala-Korrelation), die innere Konsistenz (Cronbach's alpha) sowie die Ladungen der Items herangezogen.

Bei technischer Beschleunigung wurde die Itemanzahl von acht auf vier reduziert. Niedrige Trennschärfen sowie niedrige Ladungen waren ausschlaggebende Kriterien dafür. Zu beachten ist jedoch auch der Schwierigkeitsgrad der Items. Extrem leichte Items haben sehr hohe Mittelwerte. Bei extrem leichten oder zu schwierigen Items tritt das Problem auf, dass die Standardabweichungen eher reduziert sind, weil die Antworten zu homogen ausfallen. Erweist sich die Trennschärfe dieser Items ebenfalls als sehr gering, dann sollten sie ausgeschlossen werden (Mummendey & Grau, 2008).

Grundsätzlich ist es kritisch, nur Items mit hoher Trennschärfe auszuwählen. Wenn alle Items etwas Ähnliches messen, dann reichen schon wenige Items zur Messung der Dimension aus (Bühner, 2006). Ein Test kann dadurch extrem homogenisiert werden, was bedeutet, dass unterschiedliche Aspekte eines Konstrukts nicht mehr vorhanden wären. Inhaltliche Überlegungen dürfen beim Ausschluss von Items nicht außer Acht gelassen werden.

Das Cronbach's alpha in dieser Studie nahm nach dem Ausschluss ungeeigneter Items akzeptable Werte innerhalb der drei Beschleunigungsskalen an (siehe Tab. 2, Tab. 3 & Tab. 4), das bedeutet, der Fragebogen konnte an Reliabilität gewinnen. Dies zeigt, dass die richtigen Items ausgeschlossen wurden, da sich die Reliabilität ansonsten nur mit zunehmender Fragebogenlänge erhöht (Mummendey & Grau, 2008).

Kritisch anzumerken ist, dass zu homogene Items ein hohes Cronbach's alpha erzeugen (Bühner, 2006). Bei der Skala Beschleunigung des Lebenstempos fiel das Cronbach's alpha mit .86 relativ hoch aus. Betrachtet man die Items, fällt auf, dass sie inhaltlich eher homogen sind (beziehen sich hauptsächlich auf Zeitdruck, Zeitstress).

„Die Anzahl der Passagiere, die ich betreue ...“ in der Skala technische Beschleunigung zeigte zwar eine gute Trennschärfe, jedoch ergab der Signifikanztest der Ladung ein nicht signifikantes Ergebnis. Mit dem Ausschluss konnte das Cronbach's alpha verbessert werden. Es ist fraglich, ob diese Aussage von den Befragten hinsichtlich der Wahrnehmung von Beschleunigung auch eingeschätzt werden konnte. Die Grundüberlegung zu diesem Item war, dass die technische Beschleunigung nicht nur zu einer Steigerung der Bewegung von Menschen führt, sondern dass durch Einsparungsmaßnahmen beim fliegenden Personal, auch die Anzahl der Fluggäste, die von den einzelnen Personen zu betreuen sind, steigt. Betrachtet man den Mittelwert (siehe Tab. 2) ist zu erkennen, dass es sich dabei weder um ein zu leichtes noch um ein zu schwieriges Item handelt. Unter Berücksichtigung der Kritik von Bühner (2006) hinsichtlich zu homogener Items, könnte dieses Item jedoch beibehalten werden.

„Das Ausmaß des Einsatzes von Technik an Bord ...“ wurde aufgrund der geringen Trennschärfe und der geringen Ladung ebenfalls ausgeschlossen. Der Mittelwert zeigt (siehe Tab. 2), dass dieses Item das leichteste ist. Auch die Standardabweichung fällt eher

gering aus. Inhaltlich anzumerken ist, dass FlugbegleiterInnen erfahrungsgemäß wenig bis gar nicht mit Technik am Flugzeug konfrontiert werden.

„Die Zeit die mir zur Verfügung steht, um Passagiere zu betreuen ...“ zeigte sowohl eine auffallend niedrige Trennschärfe als auch eine auffallend niedrige Ladung. Das Item wurde ausgeschlossen, da es die Skala der technischen Beschleunigung eher schlecht repräsentiert.

„Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Geräten ...“ wurde ebenfalls aufgrund der wenig zufriedenstellenden Trennschärfe und Ladung aus dem Fragebogen ausgeschlossen. 73% der Befragten gaben an, keine Veränderung wahrzunehmen. Die inhaltliche Betrachtung ergibt, dass FlugbegleiterInnen generell wenig bis gar nicht mit technischen Veränderungen konfrontiert werden. Der Wechsel von Computerprogrammen u.a. fällt in dieser Berufssparte zur Gänze weg.

Allgemein war es schwierig, zu den drei Aspekten der technischen Beschleunigung (Steigerung der Menge, Verkürzung der Durchschnittszeiten, Steigerung der Veränderungsraten) Items zu formulieren. Es ist einfacher bei einer Stichprobe, die permanent technischen Geräten zu bedienen hat. Zu berücksichtigen ist auch, dass die Airlinebranche generell eine beschleunigte Branche darstellt und somit Beschleunigung eher weniger wahrgenommen wird. Flexibilität beispielsweise ist eine Grundvoraussetzung für diesen Beruf, da die Arbeitszeiten sehr unregelmäßig sind und die Dienstpläne mit jedem Monat variieren. Insofern könnte man davon ausgehen, dass Veränderungen bei FlugbegleiterInnen eher weniger wahrgenommen werden.

Die Skala Beschleunigung des sozialen Wandels setzte sich zunächst aus 14 Items zusammen. Nach der Itemanalyse wurden acht aufgrund der geringen Trennschärfe und der geringen Ladungen ausgeschlossen (siehe Tab. 8).

„Das erforderliche Ausmaß an Fachwissen ...“ zeigte sowohl eine niedrige Trennschärfe als auch eine niedrige Ladung. Mittelwert und Standardabweichung waren unauffällig (siehe Tab. 3). Inhaltlich betrachtet ist das Ausmaß an Fachwissen im Falle von FlugbegleiterInnen nicht so relevant wie in anderen Berufssparten. Es gibt zwar die alljährlichen Sicherheitstrainings und eventuell Änderungen, die das Service betreffen, ansonsten kommen keine neuen Anforderungen hinzu.

Das Item „*Das Ausmaß von Standby-Diensten am Airport ...*“ zeigte einen sehr niedrigen Mittelwert und dazu eine relativ hohe Standardabweichung (siehe Tab. 3), was bedeutet, dass das Item zwischen den Personen als verschieden betrachtet wurde. Das könnte darauf beruhen, dass manche FlugbegleiterInnen relativ selten einen Bereitschaftsdienst am Flughafen im Dienstplan vermerkt haben. Die Trennschärfe und die Ladung fielen ebenso niedrig aus (siehe Tab. 8).

„*Das Ausmaß von Standby-Diensten zu Hause*“ ergab nach der Reliabilitätsanalyse und CFA niedrige Werte hinsichtlich Trennschärfe und Ladung (siehe Tab. 8). Inhaltlich wäre zu überlegen, aus beiden Items ein Item zu machen.

Das Item „*Die Zeit die ich für Entscheidungen zur Verfügung habe ...*“ kann aufgrund der geringen Trennschärfe sowie Ladung die Skala Beschleunigung des sozialen Wandels nicht gut repräsentieren (siehe Tab. 8). Zu überlegen wäre hier „Entscheidungen“ zu spezifizieren. Worauf sollen sich die Entscheidungen beziehen? Dies deckt sich auch mit den Empfehlungen der Literatur, allgemeine Formulierungen zu meiden (Bühner, 2006; Porst, 2009; Raab-Steiner & Benesch, 2008). Zu erwähnen wäre noch, dass die Tätigkeit als FlugbegleiterIn generell wenig Autonomie zulässt.

Das Item „*Die durchschnittliche Zeit, welche MitarbeiterInnen im Unternehmen bleiben ...*“ zeigte eine sehr geringe Trennschärfe und eine auffallend geringe Ladung (siehe Tab. 8). Aufgrund des Mittelwerts konnte es als zweitschwerstes Item innerhalb der Skala eingestuft werden, die Standardabweichung war relativ hoch im Vergleich zu den anderen Items (siehe Tab. 3). Das Item differenziert somit zwischen den Befragten. Inhaltlich könnte bemängelt werden, dass es aufgrund der Firmengröße wahrscheinlich schwierig ist für die TeilnehmerInnen einzuschätzen, wie lange KollegenInnen durchschnittlich im Unternehmen bleiben. Es wäre denkbar, dass in einem kleinen Unternehmen, in dem man sich untereinander persönlich kennt, die Einschätzung leichter fällt.

„*Die Zeit/Dauer, in der Richtlinien und Regeln Gültigkeit besitzen ...*“ wurde ebenfalls als Repräsentant des Konstrukts des sozialen Wandels ausgeschlossen, da die Trennschärfe und die Ladung wenig zufriedenstellend waren (siehe Tab. 8).

Auch das Item „*Die Zeit, die ich nach Aktivierung aus dem Bereitschaftsdienst bis zum Dienstantritt zur Verfügung habe ...*“ wurde für weitere Berechnungen entfernt. Die

Trennschärfe sowie die Ladung vielen zu gering aus (siehe Tab. 8). Dasselbe galt für das Item „*Die Anforderung Entscheidungen für die Zukunft zu treffen, ohne ausreichend Planungssicherheit zu haben ...*“. Inhaltlich betrachtet bedarf es auch hier einer konkreteren Formulierung. Es muss davon ausgegangen werden, dass die Befragten „Entscheidungen für die Zukunft“ unterschiedlich interpretieren. Beispiele könnten die Aussage verständlicher machen.

Innerhalb der Skala Beschleunigung des Lebenstempos mussten keine Items ausgeschlossen werden. Das Cronbach's alpha weist auf eine hohe Reliabilität hin (siehe Tab. 4). Alle Items sind gute Repräsentanten des Konstrukts. Wie bereits erwähnt wurde, können allerdings auch zu homogene Items ein hohes Cronbach's alpha bewirken.

Grundsätzlich bringt der Ausschluss ungeeigneter Items eine Erhöhung der Reliabilität mit sich. Zu beachten dabei ist, ob die Trennschärfen mit jedem Ausschluss genügend hoch bleiben oder ob sie sich verringern. Im Falle von letzterem müsste das Konstrukt nochmals durchdacht werden (Mummendey & Grau, 2008).

Die Überprüfung der Fragestellung, ob Beschleunigung nach Rosa (2005) eine drei-Faktoren-Struktur aufweist, erfolgte mittels CFA. In die Berechnungen wurden die Items mit einbezogen, die nach den vorangegangenen Analysen berücksichtigt werden konnten. Nach Hu und Bentler (1998) weist ein RMSEA nahe .06 sowie ein CFI und GFI größer .90 auf ein gut angepasstes Modell hin. Die dreidimensionale Struktur kann somit bestätigt werden.

Im Vergleich dazu ergaben die Fit-Indizes der CFA bei dem eindimensionalen Modell, dass das theoretische Modell nicht mit den Daten übereinstimmt. Die eindimensionale Struktur wird entsprechend der Literatur (Rosa, 2005) nicht bestätigt.

Die Korrelationen zwischen den drei Dimensionen fielen folgendermaßen aus: zwischen technischer Beschleunigung und Beschleunigung des sozialen Wandels .58, zwischen Beschleunigung des sozialen Wandels und Beschleunigung des Lebenstempos .50 und zwischen technischer Beschleunigung und Beschleunigung des Lebenstempos .27 (siehe Abb. 2). Der höhere Zusammenhang zwischen den beiden ersten Dimensionen könnte die Annahme von Rosa (2005) bestätigen, dass die Beschleunigung des sozialen Wandels eine direkte Folge von technischer Beschleunigung ist.



Der Zusammenhang zwischen sozialem Wandel und dem Lebenstempo könnte dadurch erklärt werden, dass beispielsweise lebenslanges Lernen, das ständige Aneignen neuer Kenntnisse usw. einen gewissen Zeitdruck aufkommen lässt. Bezüglich technischer Beschleunigung und Beschleunigung des Lebenstempos geht Rosa (2005) davon aus, dass die technische Beschleunigung eine direkte Folge der Beschleunigung des Lebenstempos ist. Sie treten nur dann gleichzeitig auf, wenn die Wachstumsrate die Beschleunigungsrate übersteigt. Sind die beiden Steigerungsraten ident, z.B. wenn sich die Menge der zu produzierenden Güter verdoppelt und auch die Geschwindigkeit der Produktion im selben Ausmaß steigt, dann verändert sich die Beschleunigung des Lebenstempos nicht. Nach der Studie von Paredes Alcántara (2010) nehmen FlugbegleiterInnen zwar Beschleunigung wahr, jedoch nicht in dem Ausmaß wie in anderen Bereichen. Beispielsweise wird das fliegende Personal eher wenig mit technischen Änderungen konfrontiert im Gegensatz zu Personen, die in einem Büro beschäftigt sind. Damit ließe sich der geringe Zusammenhang zwischen technischer Beschleunigung und Beschleunigung des Lebenstempos erklären.

Abschließend interessierte noch, ob zwischen der Wahrnehmung von Beschleunigung und Burnout ein Zusammenhang besteht. Der Omnibus-Test der logistischen Regression ergab ein nicht signifikantes Ergebnis. Das bedeutet, dass Burnout nicht durch die Wahrnehmung von Beschleunigung hervorgerufen wird. Auch die Literatur besagt (Weinert, 2004), dass Burnout neben Arbeitsstress in Verbindung mit negativen Einstellungen steht (Weinert, 2004). Die subjektive Bewertung der Situation spielt nach Lazarus (1981, zitiert nach Greif, Bamberg & Semmer, 1991) eine große Rolle.

In Anlehnung an diese Erkenntnis wurde daher die Bewertung von Beschleunigung zur Berechnung herangezogen. Das Ergebnis des Omnibus-Tests der logistischen Regression ist signifikant. Das bedeutet, dass die Variablen der Bewertung einen Beitrag zur Vorhersage von Burnout liefern. Die Bewertung einer Situation steht somit in Zusammenhang mit Burnout.

Eher kritisch zu betrachten sind die Cut-Off Werte für Burnout. Schaufeli und Van Dierendonck (1995) halten es nicht für sinnvoll, für unterschiedliche Länder dieselben Werte zu verwenden. Hier bedarf es noch an weitere Forschungen.

Die Literatur besagt (Bühner, 2006), dass mittels CFA prinzipiell keine Datenreduktion gemacht werden sollte. Es sollte ein bereits reduziertes Modell überprüft

werden. Für die Berechnung der CFA in dieser Studie spricht allerdings, dass es einen konkreten theoretischen Hintergrund gibt.

Hinsichtlich des Antwortformats meint Porst (2009), dass es keine optimale Form gibt. Im Fall dieser Studie wurde eine Ratingskala mit fünf Kategorien ausgewählt. Das Problem bei einer ungeraden Kategorienanzahl ist jedoch, dass die Tendenz zur Mitte gegeben ist. Wenn man die Frage nicht beantworten möchte, kreuzt man einfach die Mitte an. Porst (2009) bezeichnet das als „Fluchtkategorie“. Bei einer geraden Anzahl wiederum zwingt man die TeilnehmerInnen zu einer Entscheidung, was die Bereitschaft zum Abbruch erhöhen könnte. Wir haben uns für die fünfstufige Ratingskala entschieden, um einerseits die Differenzierbarkeit beim Ausfüllen zu erleichtern. Andererseits musste eine neutrale Mitte gegeben sein, weil Beschleunigung nicht immer wahrgenommen wird. Das Weglassen der Mittelkategorie hätte die Ergebnisse verfälschen können.

Das dreistufige Antwortformat bei der Bewertung von Beschleunigung wurde neu eingeführt. Die Literatur rät von drei Antwortkategorien ab, da eine Aussage nicht differenziert genug bewertet werden kann (Porst, 2009). Die Überlegung bei dieser Studie war, dass noch mehr Antwortkategorien nicht zumutbar gewesen wären, da bei der Wahrnehmung von Beschleunigung bereits fünf Kategorien vorgegeben wurden und somit Antwortverweigerungen die Folge hätten sein können.

Wie bereits im Methodenteil erwähnt wurde, ist eine Zeitangabe bezüglich Wahrnehmung von Beschleunigung vernachlässigt worden. Der Grundgedanke war, den Befragten mehr Spielraum für ihr Empfinden zu lassen. Rückmeldungen einiger TeilnehmerInnen ergaben allerdings, dass sie sich bei der Beantwortung der Fragen durch das Fehlen einer Zeitangabe sehr schwer getan hätten. Auch Bühner (2006) empfiehlt einen Zeitpunkt oder eine Zeitspanne anzugeben. Dies könnte in zukünftigen Untersuchungen berücksichtigt werden.

Hinsichtlich der Online-Version des Fragebogens können noch Verbesserungen erzielt werden. Zunächst könnte man zu Beginn eine Ausfüllhilfe in Form eines Probeitems anbieten. Des Weiteren wäre es sinnvoller Pflichtantworten zu unterlassen, um die Abbruchquote zu reduzieren. Pflichtantworten können auch dazu führen, dass eine Antwort willkürlich ausgewählt wird, wodurch die Ergebnisse verfälscht werden können (Reips, 2002). Raum lassen für Anmerkungen der TeilnehmerInnen auf der letzten

Fragebogenseite (auch bei Papierversion) könnte ebenfalls zur Verbesserung beitragen. Brandenburg und Thielsch (2009) empfehlen, gleich zu Beginn die demographischen Daten zu erheben. So ist es möglich genauere Analysen hinsichtlich AbbrecherInnen und NichtabbrecherInnen anzustellen. Diese Analysen könnten Anlass für weitere Studien geben.

#### *Ausblick*

Das Ziel zukünftiger Studien könnte sein, den Fragebogen dahingehend zu überarbeiten, um ihn auf andere Bereiche des Dienstleistungssektors anwendbar zu machen. Dadurch wäre es möglich, den Fragebogen auch einer heterogenen Stichprobe vorzulegen.

Eine spannende Frage wäre das Verhältnis von subjektiven und objektiven Faktoren der Wahrnehmung von Beschleunigung. Die Zeitdauer beispielsweise, die wir bei unterschiedlichen Tätigkeiten oder Ereignissen empfinden, entspricht meist nicht der objektiven messbaren Zeit (Mieg, 2005). In den Jahren 1960 und 1970 haben in vielen Ländern erstmals statistische Ämter damit begonnen, die Bevölkerung hinsichtlich deren Nutzung von Zeit zu befragen. Bis heute werden Studien dieser Art von diversen Einrichtungen durchgeführt (z. B. International Association for Time Use Research). „The American Time Use Survey“ beispielsweise ist nur eines von zahlreichen Instrumenten, die durch Eintragungen der Befragten erfassen sollen, wie viel Zeit diverse Aktivitäten über den Tag verteilt in Anspruch nehmen (Sport, Hausarbeit, Erwerbsarbeit, Essen, Schlafen u.a.) (Glorieux & Minnen, 2009; Robinson & Michelson, 2010).

In Anlehnung an diese Zeitstudien wäre es zweifelsohne eine große Herausforderung ein passendes Erhebungsinstrument zur Erfassung der subjektiven und objektiven Faktoren der Wahrnehmung von Beschleunigung zu entwickeln.

## 8 Literatur

- A Manpower report: The changing world of work. (2006).
- Arbuckle, J. L. (1995-2009). Amos 18 User`s Guide. Chicago, USA.
- Bentner, A. (1992). *Durch die Welt zu fliegen und ziemlich frei zu sein ... Beruf Stewardess*. Frankfurt am Main: Ulrike Helmer Verlag.
- Bortz, J. & Döring, N. (2006). *Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler* (4. Auflage). Heidelberg: Springer Medizin Verlag.
- Bosch, G. (1999). Working time: Tendencies and emerging issues. *International Labour Review*, 138 (2), 131-149.
- Brandenburg, T. & Thielsch, M. T. (2009). *Praxis der Wirtschaftspsychologie*. Münster: MV Wissenschaft.
- Brown, M. W. & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen & J. S. Long (Eds), *Testing structural equation models* (pp. 136-162). Newbury Park, CA: Sage.
- Bühner, M. (2006). *Einführung in die Test- und Fragebogenkonstruktion* (2. aktualisierte und erweiterte Auflage). München: Pearson Studium.
- Cascio, W. F. (1995). Whither industrial and organizational psychology in a changing world of work? *American Psychologist*, 50 (11), 928-939.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), 499-512.
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS* (second edition). London: SAGE Publications Ltd.
- Forstik, M. (2010). *Wahrnehmungen und Einschätzungen von Beschleunigung in der Arbeitswelt*. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Institut für Psychologie, Wien.
- Frese, M., Garst, H. & Fay, D. (2007). Making things happen: Reciprocal relationships between work characteristics and personal initiative in a four-wave longitudinal structural equation model. *Journal of Applied Psychology*, 92 (4), 1084-1102.

- Geißler, K. A. (1999). *Vom Tempo der Welt. Am Ende der Uhrzeit*. Basel: Verlag Herder Freiburg im Breisgau.
- Glorieux, I. & Minnen, J. (2009). How many days? A comparison of the quality of time-use data from 2-day and 7-day diaries. *Online International Association for Time Use Research*, 6 (2), 314-327. Zugriff am 05.11.2010. Verfügbar unter <http://www.smu.ca/partners/iatur/iatur.htm>
- Greif, S., Bamberg, E. & Semmer, N. (1991). *Psychischer Stress am Arbeitsplatz*. Göttingen: Hogrefe.
- Hengstenberg, A. (2008). Stewardessen. *Spiegel Online*, 1-23. Zugriff am 05.11.2010. Verfügbar unter [http://einestages.spiegel.de/static/authoralbumbackground/2626/nur\\_die\\_schoensten\\_kamen\\_nach\\_oben.html](http://einestages.spiegel.de/static/authoralbumbackground/2626/nur_die_schoensten_kamen_nach_oben.html)
- Heuven, E. & Bakker, A. B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12 (1), 81-100.
- Heuwinkel, L. (2004). Zeitprobleme in der Beschleunigungsgesellschaft. *Beilage zur Wochenzeitung Das Parlament*, B 31-32, 1-40.
- Hossiep, R. & Frieg, P. (2008). Der Einsatz von Mitarbeiterbefragungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz. *Planung und Analyse*, 6, 55-59. [zitiert nach Brandenburg & Thielsch, 2009]
- Hu, L.-t. & Bentler, P. M. (1998). Fit indices in covariance structure modeling: sensitivity to underparameterized model misspecification. *Psychological Methods*, 3 (4), 424-453.
- Jackson, D. L., Gillaspay, J. J. & Purc-Stephenson, R. (2009). Reporting practices in confirmatory analysis: an overview and some recommendations. *Psychological Methods*, 14 (1), 6-23.
- Kleinhenz, G. (1998). Zum Wandel der Organisationsbedingungen von Arbeit - Eine Einführung. *Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung*, 405-598.

- Kubinger, K. D. (2006). *Psychologische Diagnostik. Theorie und Praxis psychologischen Diagnostizierens*. Göttingen: Hogrefe.
- Lepine, J. A., Podsakoff, N. P. & Lepine, M. A. (2005). A meta-analytic test of the challenge stressor- hindrance stressor framework: an explanation for inconsistent relationships among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48 (5), 764-775.
- Levin, I. M. (2010). New leader assimilation process: accelerating new role-related transitions. *Consulting Psychology Journal: Practice and research*, 62 (1), 56-72.
- Lienert, G. A. & Raatz, U. (1998). *Testaufbau und Testanalyse* (6. Auflage). Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- Lin, C.-H., Shih, H.-Y. & Sher, P. J. (2007). Integrating technology readiness into technology acceptance: The TRAM Model. *Psychology & Marketing*, 24 (7), 641-657.
- Lübbe, H. (1996). *Zeit-Erfahrungen. Sieben Begriffe zur Beschreibung moderner Zivilisationsdynamik*. Mainz: Akademie der Wissenschaften und der Literatur.
- Mack, D. A., Nelson, D. L. & Quick, J. C. (1998). The stress of organizational change: a dynamic process model. *Applied Psychology: An International Review*, 47 (2), 219-232.
- Mieg, H. A. (2005). Die Form der Zeit: Elemente einer Wirtschaftspsychologie der Zeit. *Wirtschaftspsychologie*, 3, 4-22.
- Mummendey, H. D. & Grau, I. (2008). *Die Fragebogen-Methode* (5. überarbeitete und erweiterte Auflage). Göttingen: Hogrefe.
- Neuhold, T. (2010, 25. Juni). "Die Zeitsouveränität zurückgewinnen". *Der Standard*, S. 28.
- Paoli, P. & Merllié, D. (2001). *Third European survey on working conditions 2000*. Dublin: European Foundation for the improvement of living and working conditions.
- Paredes Alcántara, S. A. (2010). *Veränderungen in der modernen Arbeitswelt und deren Auswirkungen auf die Beschäftigten*. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Institut für Psychologie, Wien.

- Pöpl, K. (2009). *Die Konstruktion eines Fragebogens zu Beschleunigungen in der Arbeitswelt*. Unveröffentlichte Diplomarbeit, Institut für Psychologie, Wien.
- Porst, R. (2009). *Fragebogen. Ein Arbeitsbuch* (2. Auflage). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Raab-Steiner, E., & Benesch, M. (2008). *Der Fragebogen. Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung*. Wien: Facultas Verlags- und Buchhandels AG.
- Raju, N. S., Laffitte, L. J. & Byrne, B. M. (2002). Measurement equivalence: a comparison of methods based on confirmatory factor analysis and item response theory. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 517-529.
- Reheis, F. (2006). *Entschleunigung. Abschied vom Turbokapitalismus*. München: Wilhelm Goldmann Verlag.
- Reips, U.-D. (2002). Standards for internet-based experimenting. *Experimental Psychology*, 49 (4), 243-256.
- Roberts, K. (2007). Work-life balance - the sources of the contemporary problem and the probable outcomes. A review and interpretation of the evidence. *Employee relations*, 29 (4), 334-351.
- Robinson, J. P. & Michelson, W. (2010). Sleep as a victim of the time crunch – a multinational analysis. *Online International Association for Time Use Research*, 7 (1), 61-72. Zugriff am 05.11.2010. Verfügbar unter <http://www.smu.ca/partners/iatur/iatur.htm>
- Rosa, H. (2001). Temporalstrukturen in der Spätmoderne: Vom Wunsch nach Beschleunigung und der Sehnsucht nach Langsamkeit. *Zeitschrift für Sozial- und Kulturwissenschaften*, 2, 197-382.
- Rosa, H. (2003). Social Acceleration: Ethical and political consequences of a desynchronized high-speed society. *Constellations*, 10 (1), 3-33.
- Rosa, H. (2005). *Beschleunigung: Die Veränderung der Zeitstrukturen in der Moderne*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Rosa, H. (2009). *Von der stabilen Position zur dynamischen Performanz - Beschleunigung und Anerkennung in der Spätmoderne*. Vortrag am 23.11.2009 in Wien.

- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2003). *UWES Utrecht Work Engagement Scale: A preliminary manual*. Unpublished manuscript: Utrecht University.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. & Jackson, S. E. (1996). Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS). In C. Maslach, S. E. Jackson, & M. P. Leiter, *Maslach Burnout Inventory Manual (3d ed.)* (S. 22-26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W. B. & Van Dierendonck, D. (1995). A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut-off points for the Maslach Burnout Inventory. *Psychological Reports*, 76, 1083-1090.
- Sonnentag, S. & Natter, E. (2004). Flight attendants' daily recovery from work: is there no place like home? *International Journal of Stress Management*, 11 (4), 366-391.
- Steinbeck, J. (2004). In C. Marin, *Das kleine Zeit Buch*. München/Basel: Groh Verlag.
- Thurn, N. (2010, 24. April). Interview. "Freiräume führen zu neuen Zwängen". *Kurier*, S. 21.
- Ulferts, H. & Korunka, C. (2010). *Acceleration in working life: An empirical test of a sociological framework*. Unveröffentlichte Arbeit, Institut für Psychologie, Wien.
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H. & Lens, W. (2008). Explaining the relationships between job characteristics, burnout and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. *Work & Stress*, 22 (3), 277-294.
- Weinert, A. B. (2004). *Organisations- und Personalpsychologie* (5. Auflage). Weinheim, Basel: Beltz Verlag.



## **Abbildungsverzeichnis**

<i>Abbildung 1: Modell der drei-Faktoren-Struktur mit Faktorladungen aller Items (Richtung) .....</i>	<i>43</i>
<i>Abbildung 2: Modell der drei-Faktoren-Struktur mit Faktorladungen der besten Items (Richtung) .....</i>	<i>47</i>
<i>Abbildung 3: Modell der ein-Faktor-Struktur mit Faktorladungen der besten Items (Richtung).....</i>	<i>48</i>

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: <i>Itemstruktur mit Beispielen für Anforderungen</i> .....	30
Tabelle 2: <i>Items der Dimension Technische Beschleunigung (Richtung) mit Lage- und Streuungsmaße, Korrigierte Item-Skala-Korrelation, Cronbach's alpha der Gesamtskala</i> .....	32
Tabelle 3: <i>Items der Dimension Beschleunigung des sozialen Wandels (Richtung) mit Lage- und Streuungsmaße, Korrigierte Item-Skala-Korrelation, Cronbach's alpha der Gesamtskala</i> .....	34
Tabelle 4: <i>Items der Dimension Beschleunigung des Lebenstempos (Richtung) mit Lage- und Streuungsmaße, Korrigierte Item-Skala-Korrelation, Cronbach's alpha der Gesamtskala</i> .....	36
Tabelle 5: <i>Beispielitem mit Antwortkategorien</i> .....	37
Tabelle 6: <i>Skalen von Burnout mit den dazugehörigen Items</i> .....	38
Tabelle 7: <i>Technische Beschleunigung (Richtung) - ausgeschlossene Items</i> .....	45
Tabelle 8: <i>Beschleunigung des sozialen Wandels (Richtung) - ausgeschlossene Items</i> .....	46
Tabelle 9: <i>Cut-Off Werte für Burnout</i> .....	50
Tabelle 10: <i>Beta Gewichte der Prädiktoren nach logistischer Regressionsanalyse</i> .....	51

## **Anhang A: Firmeninternes Begleitschreiben**

Liebe Kollegin, lieber Kollege!

Mein Name ist Martina Poiger. Ich studiere nebenbei Psychologie an der Universität Wien und schreibe momentan an meiner Diplomarbeit. Ich beschäftige mich mit „Veränderungen in der modernen Arbeitswelt“.

Ich möchte in meiner Untersuchung erheben, ob speziell in unserem Tätigkeitsbereich als FlugbegleiterIn Veränderungen wahrgenommen werden und wie du diese bewertest. Des Weiteren interessiert mich der Umgang mit solchen Veränderungen und wie allgemein unsere Arbeit als FlugbegleiterIn erlebt wird. Dabei geht es stets um deine persönliche Einschätzung.

Der Fragebogen ist anonym und die Ergebnisse werden streng vertraulich behandelt. Die Daten werden an der Universität Wien ausgewertet und nur im Rahmen meiner Diplomarbeit zu wissenschaftlichen Zwecken verwendet.

Bitte nimm dir 5 - 10 Minuten Zeit, um den Fragebogen vollständig auszufüllen. Jede einzelne Antwort erhöht die Aussagekraft der Ergebnisse.

Der Fragebogen kann bis einschließlich 30. April ausgefüllt werden.

Durch Anklicken des nachfolgenden Links kannst du direkt die Umfrage starten.

Ich möchte mich im Vorhinein für deine Unterstützung bedanken!

Mit lieben Grüßen,

Martina Poiger

## **Anhang B: Erinnerungsschreiben**

Liebe Kollegin, lieber Kollege!

Falls du noch nicht an der Befragung im Rahmen meiner Diplomarbeit zum Thema „Veränderungen in der modernen Arbeitswelt“ mitgemacht hast, würde ich dich gerne informieren, dass es noch bis 30. April möglich ist den Fragebogen auszufüllen.

Du kannst entweder die Online- oder eine schriftliche Version bearbeiten, je nach dem, welche Variante dir persönlich lieber ist. Fülle bitte nur eine Version aus.

Durch Anklicken dieses Links [\[Link\]](#) kannst du die Umfrage gleich starten. Ansonsten findest du die schriftliche Version in deinem Fach.

Der Fragebogen ist anonym und die Ergebnisse werden streng vertraulich behandelt. Die Daten werden an der Universität Wien ausgewertet und nur im Rahmen meiner Diplomarbeit zu wissenschaftlichen Zwecken verwendet.

Nochmals vielen Dank für dein Interesse und deine Unterstützung!

Mit lieben Grüßen,

Martina Poiger

## Anhang C: Fragebogen



# Veränderungen in der modernen Arbeitswelt

Liebe Kollegin, lieber Kollege!

Mein Name ist Martina Poiger und ich bin seit 2001 als Flugbegleiterin im Unternehmen tätig. Ich studiere nebenbei Psychologie an der Universität Wien und schreibe momentan an meiner Diplomarbeit. Ich beschäftige mich mit Veränderungen in der modernen Arbeitswelt.

Ich möchte in meiner Untersuchung erheben, ob speziell in unserem Tätigkeitsbereich als FlugbegleiterIn Veränderungen wahrgenommen werden und wie du diese bewertest. Des Weiteren interessiert mich der Umgang mit solchen Veränderungen und wie allgemein unsere Arbeit als FlugbegleiterIn erlebt wird. Dabei geht es stets um deine persönliche Einschätzung.

Du hast die Möglichkeit, eine Online- oder eine schriftliche Version zu bearbeiten, je nach dem, welche Variante du persönlich bevorzugst. Fülle bitte nur eine Version aus!

Bitte nimm dir 5 – 10 Minuten Zeit, um den Fragebogen vollständig anzukreuzen. Jede einzelne Antwort erhöht die Aussagekraft der Ergebnisse.

Der Fragebogen kann bis einschließlich **30. April** ausgefüllt werden.

#### **Auswertung und Anonymität**

Der **Fragebogen ist anonym** und die **Ergebnisse werden streng vertraulich behandelt**. Die Daten werden an der Universität Wien ausgewertet und nur im Rahmen meiner Diplomarbeit zu wissenschaftlichen Zwecken verwendet.

Wenn du den Fragebogen ausgefüllt hast, stecke ihn in das beiliegende Rücksendeküvert und verschließe es.

Du hast die Möglichkeit, den Fragebogen entweder in einer beim Crew Service Center von mir aufgestellten Sammelbox abzugeben oder unfrankiert in einem Postkasten einzuwerfen. Die Fragebögen gelangen in jedem Fall direkt an die Universität Wien.




Ich möchte mich im Vorhinein für deine Unterstützung bedanken!




Mit lieben Grüßen,

Martina Poiger

Bitte gib an, ob die nachfolgenden Arbeitsbedingungen bei dir gestiegen bzw. gesunken sind (Richtung). Zusätzlich kreuze in jeder Zeile bitte auch an, welche der Aussagen für dich eher einer Belastung entspricht und welche eher einer Herausforderung (Bewertung).

### ARBEITSBEDINGUNGEN

		RICHTUNG					BEWERTUNG		
		ist stark gesunken	ist etwas gesunken	ist gleich geblieben	ist etwas gestiegen	ist stark gestiegen	behindernd/ belastet mich 	weder noch 	erlebe ich als angenehme Herausforderung 
1.	Das Ausmaß an Information (Rundbriefe, Newsletter u.ä.), das ich bekomme ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Die Anzahl der Passagiere, die ich betreue ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Das Ausmaß des Einsatzes von Technik an Bord (z.B. bei Bordverkäufen-, Entertainmentssystem usw.) ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Die Anzahl der eMails pro Tag ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Das Ausmaß der Benutzung des Intranets (z.B. Abfragen der Verdienstabrechnung, Ticketbeantragung usw.) ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Der Austausch von Informationen (interne Informationen, eMails u.ä.) ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	Die Zeit, die mir zur Verfügung steht, um die Passagiere zu betreuen ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Die Häufigkeit des Wechsels von technischen Geräten (z.B. bei Bordverkäufen, Entertainmentssystem usw.) ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Das erforderliche Ausmaß an Fachwissen ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Das erforderliche Ausmaß an zusätzlichen Fähigkeiten (z.B. Konflikt- und Problemlösefähigkeit, Zusammenarbeit in Gruppen/Teams usw.) ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Die Anzahl an unterschiedlichen Aufgaben, die man können muss ...	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		RICHTUNG					BEWERTUNG		
		ist stark gesunken	ist etwas gesunken	ist gleich geblieben	ist etwas gestiegen	ist stark gestiegen	behindert/ belastet mich	weder noch	erlebe ich als angenehme Herausforderung
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
12.	Das erforderliche Ausmaß an Flexibilität (z.B. Flugverspätungen, Beladungsfehler usw.) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13.	Das Ausmaß von Standby-Diensten am Airport ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14.	Das Ausmaß von Standby-Diensten zu Hause ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15.	Das Ausmaß, mit dem organisatorische Abläufe (z.B. die Beantragung freier Tage oder Rotationswünsche usw.) per eMail abgewickelt werden ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16.	Das Ausmaß an Schulungen mittels e-learning (z.B. Dangerous Goods, CAT-Schulung usw.) ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17.	Die Zeit, die ich für Entscheidungen zur Verfügung habe ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18.	Die durchschnittliche Zeit welche Mitarbeiter/Innen im Unternehmen verbleiben ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19.	Die Zeit/Dauer, in der Richtlinien und Regeln Gültigkeit besitzen ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20.	Die Zeit, die ich nach Aktivierung aus dem Bereitschaftsdienst bis zum Dienstantritt zur Verfügung habe ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21.	Die Anforderung Entscheidungen für die Zukunft zu treffen, ohne ausreichend Planungssicherheit zu haben ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22.	Die Häufigkeit, mit der ich mich auf den aktuellen Stand bringen muss ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23.	Die Anzahl der Dinge, die man gleichzeitig machen muss ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



		RICHTUNG					BEWERTUNG		
		ist stark gesunken	ist etwas gesunken	ist gleich geblieben	ist etwas gestiegen	ist stark gestiegen	behindert/ belastet mich	weder noch	erlebe ich als angenehme Herausforderung
24.	Das Ausmaß an Überstunden ...	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>
25.	Die Höhe der Arbeitsgeschwindigkeit ...	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>
26.	Das Gefühl, keine Zeit zu haben um alles zu erledigen ...	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>
27.	Zeitstress und das Gefühl ständig gehetzt zu sein/werden ...	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>
28.	Das Ausmaß an Zeitdruck (vor und während des Fluges) ...	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>

### UMGANG MIT ARBEITSBEDINGUNGEN

Bei den folgenden Aussagen geht es um deine Einstellungen zu den verschiedenen Arbeitsbedingungen.

		stimme gar nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme völlig zu
29.	Ich würde lieber weniger Technik in meiner Arbeit nutzen.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
30.	Auf die Nutzung des Intranets zu verzichten ist für mich nicht vorstellbar.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
31.	Der schnellere Austausch von (internen) Informationen ist unbedingt notwendig.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
32.	Viele Dinge gleichzeitig zu erledigen empfinde ich als belastend.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
33.	Mit hohem Arbeitstempo zu arbeiten empfinde ich als angenehm.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>

		stimme gar nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme völlig zu
34.	Das Gefühl zu haben, ständig gehetzt zu sein/werden empfinde ich als belastend.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
35.	Ich halte (verpflichtende) Schulungen für überflüssig.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
36.	Ich würde eine flexiblere Gestaltung meiner Berufszeit bevorzugen.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>
37.	Die Häufigkeit, mit der Richtlinien/Regeln (z.B. Service-Abläufe u.ä.) wechseln halte ich für unangebracht.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>

## ARBEITSERLEBEN

In der folgenden Liste findest du Aussagen, wie man die Arbeit erleben kann. Kreuze bitte das für dich Zutreffende an. Bitte beachte, dass du hier sieben Antwortmöglichkeiten hast.

		nie	fast nie	ab und zu	regelmäßig	häufig	sehr häufig	immer
38.	Bei meiner Arbeit bin ich voll überschäumender Energie.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
39.	Beim Arbeiten fühle ich mich fit und tatkräftig.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
40.	Ich bin von meiner Arbeit begeistert.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
41.	Meine Arbeit inspiriert mich.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
42.	Wenn ich morgens aufstehe, freue ich mich auf meine Arbeit.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
43.	Ich fühle mich glücklich, wenn ich intensiv arbeite.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
44.	Ich bin stolz auf meine Arbeit.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
45.	Ich gehe völlig in meiner Arbeit auf.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>
46.	Meine Arbeit reißt mich mit.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>7</sub>

Wie oft hast du das Gefühl?		nie	sehr selten	eher selten	manchmal	eher oft	sehr oft
47.	Ich fühle mich durch meine Arbeit ausgebrannt.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
48.	Am Ende eines Arbeitstages fühle ich mich verbraucht.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
49.	Ich fühle mich durch meine Arbeit gefühlsmäßig erschöpft.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
50.	Ich habe in dieser Arbeit viele lohnenswerte Dinge erreicht.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
51.	Ich fühle mich wieder müde, wenn ich morgens aufstehe und den nächsten Arbeitstag vor mir habe.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
52.	Den ganzen Tag zu arbeiten, ist für mich wirklich anstrengend.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
53.	Ich kann die Probleme, die in meiner Arbeit entstehen, effektiv lösen.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
54.	Ich habe das Gefühl, dass ich einen effektiven Beitrag für das Unternehmen leiste.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
55.	Seit ich im Unternehmen arbeite, habe ich weniger Interesse an meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
56.	Meine Begeisterung für meine Arbeit hat abgenommen.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
57.	Ich leiste meiner Meinung nach gute Arbeit.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
58.	Ich bin guter Stimmung, wenn ich in meiner Arbeit etwas erreicht habe.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
59.	Ich möchte nur meine Arbeit tun und in Ruhe gelassen werden.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
60.	Ich bin zynischer darüber geworden, ob ich mit meiner Arbeit irgendeinen Beitrag leiste.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
61.	Ich bezweifle die Bedeutung meiner Arbeit.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>
62.	Bei meiner Arbeit bin ich sicher, dass ich die Dinge effektiv erledige.	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>2</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>4</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>5</sub>	<input type="checkbox"/> <sub>6</sub>

## ANGABEN ZUR PERSON UND ZUR BERUFLICHEN POSITION

Für die statistische Auswertung der Befragung bitte ich dich um einige Angaben zu deiner Person. Die Daten werden selbstverständlich vertraulich und anonym behandelt!

<b>63. Geschlecht</b>		
weiblich	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	männlich <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>

<b>64. Alter</b>		
bis 25 Jahre	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	26 bis 35 Jahre <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>
36 bis 45 Jahre	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	über 45 Jahre <input type="checkbox"/> <sub>4</sub>

<b>65. Wie lange bist du schon im Unternehmen?</b>		
bis 2 Jahre	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	2 bis 5 Jahre <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>
5 bis 10 Jahre	<input type="checkbox"/> <sub>3</sub>	über 10 Jahre <input type="checkbox"/> <sub>4</sub>

<b>66. Hast du eine Leitungsfunktion (Senior, Purser)?</b>		
ja	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	nein <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>

<b>67. In welchem Ausmaß bist du im Unternehmen beschäftigt?</b>		
Vollzeit	<input type="checkbox"/> <sub>1</sub>	Teilzeit <input type="checkbox"/> <sub>2</sub>

Vielen Dank für deine Mitarbeit!

## Anhang D: Lebenslauf

### Curriculum Vitae

#### Persönliche Daten:

Vor-/Name(n): Martina Maria Poiger  
Adresse: Theresiengasse 36/23  
1180 Wien  
Tel: +43/650/403 74 00  
Email: [martinapoiger@gmx.at](mailto:martinapoiger@gmx.at)

Geburtsdaten: 27.11. 1977, Güssing  
Staatsbürgerschaft: Österreich  
Familienstand: verheiratet

#### Berufserfahrung:

01/2010 – 03/2010 **Praktikantin** bei Hill Woltron Management  
Partner GmbH, Wien

07/2002 – 08/2010 **Flugbegleiterin**  
Lauda Air/Austrian Airlines, Schwechat

01/2002 – 06/2002 **Volksschullehrerin**  
Evangelische VS Karlsplatz, Wien

08/2001 – 01/2002 **Flugbegleiterin**  
Lauda Air, Schwechat

#### Ausbildung:

10/2002 – dato **Studium der Psychologie**  
Universität Wien  
Abschluss voraussichtlich Dezember 2010

09/1998 – 06/2001	<b>Lehramt an Volksschulen</b> Pädagogische Akademie des Bundes in Wien Abschluss: Dipl.-Päd. Zusatzqualifikationen: Englisch ab der Grundstufe I Fachgegenstand Evangelische Religion Ausbildungskurs für Eislauf Begleitlehrerausbildung Ski Alpin und Ski Nordisch Leiterausbildung Ski Alpin und Ski Nordisch
03/1997 – 09/1998	<b>Studium der Anglistik/Amerikanistik und Philosophie</b> Universität Wien
10/1995 – 03/1997	<b>Studium der Medizin</b> Universität Wien
09/1987 – 06/1995	<b>Bundesgymnasium und Bundesrealgymnasium Oberschützen</b> Abschluss: Matura

#### Weiterbildung:

11/2009	Viertägiger Kurs: SPSS Einführung und Fortsetzung, Universität Wien Eintägiges Seminar: English – small and smart talk, Austrian Airlines
10/2009	Eintägiges Seminar: Brush up your image, Austrian Airlines
09/2009	Eintägiges Seminar: Konfliktlösung im direkten Kundenkontakt, Austrian Airlines Zweitägiger Kurs: Office 2007: Excel, Universität Wien
10/2007 – 06/2008	Student Mentor, Universität Wien

10/2003 – 12/2003      Ausbildung als Crew Ressource Management  
Trainerin, Lauda Air

Sonstige Kenntnisse:

**EDV – Anwenderkenntnisse:** MS Office, SPSS,  
AMOS

**Sprachen:** sehr gutes Englisch in Wort und Schrift,  
Grundkenntnisse in Spanisch, Muttersprache  
Deutsch

**Führerschein:** B

Sonstiges:

06/2002 – 07/2002      Betreuerin auf Ferienlager der Kinderkrebshilfe  
Barretstown Gang Camp, Irland

06/2001 – 07/2001      Betreuerin auf Ferienlager der Kinderkrebshilfe  
Barretstown Gang Camp, Irland

07/2000                    Betreuerin auf Ferienlager der Kinderkrebshilfe  
ONKI - Camp, Eben/Salzburg