

# Psychosoziale Belastungen und Ressourcen bei Lernenden der Flughafen Zürich AG und die Strategien, diese zu bewältigen

BACHELOR-ARBEIT

2020



Nicole Lauterburg

Betreuende Person:  
Dr. Franziska Hofer

Praxispartnerin:  
Flughafen Zürich AG  
Audrey Sauvage

## Abstract

Die gefühlten psychosozialen Belastungen der Jugendlichen haben in den letzten Jahren zugenommen. Viele Lernende sind durch das Belastungsdreieck Schule, Lehrbetrieb, sowie Privat und Familienleben überfordert. Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Frage nach den psychosozialen Belastungen und Ressourcen bei Lernenden der Flughafen Zürich AG. Zur Beantwortung der Fragestellung wurde eine Online-Befragung aus der Juvenir-Studie, dem COPSOQ und eigens formulierten Fragen zusammengestellt. Die Auswertung zeigt, dass die Lernenden über sehr gute Ressourcen verfügen und im Unternehmen mehrheitlich sehr zufrieden sind. Belastungen sind vor allem durch die Dreifachbelastung Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben zu finden, wobei erstere die höchste Belastung aufweist. Unterstützungsbedarf besteht in den Bereichen Führung und Beziehung, Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten sowie Organisation und Zeitmanagement. Um die psychosozialen Belastungen auszugleichen, die Ressourcen zu stärken sowie den Bedürfnissen der Lernenden nachzukommen, wurden anhand der Ergebnisse sowie der behandelten Literatur, Strategien und Handlungsempfehlungen ausformuliert.

Anzahl Zeichen: 123'748

Keywords: Psychosoziale Belastungen, Ressourcen, Lernende, Belastungsdreieck, Lehre, Schule, Privat- und Familienleben

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 EINLEITUNG .....</b>	<b>1</b>
1.1 AUSGANGSLAGE .....	1
1.2 FRAGESTELLUNG.....	2
1.3 VORGEHEN.....	3
<b>2 THEORIE .....</b>	<b>4</b>
2.1 GESUNDHEIT, SALUTOGENESE UND DAS KOHÄRENZGEFÜHL.....	4
2.2 PSYCHOSOZIALE BELASTUNGEN .....	5
2.3 RESSOURCEN .....	7
2.3.1 PERSÖNLICHE RESSOURCEN.....	7
2.3.2 SOZIALE RESSOURCEN .....	7
2.4 BELASTUNGS-RESSOURCEN-MODELLE.....	8
2.5 EFFORT-REWARD IMBALANCE MODELL .....	9
2.6 AKTUELLE STUDIEN .....	10
2.6.1 JUVENIR-STUDIE .....	10
2.6.2 COPENHAGEN PSYCHOSOCIAL QUESTIONNAIRE.....	11
2.6.3 JOB-STRESS-INDEX .....	11
2.6.4 COMPANION .....	13
2.7 LEHRE UND BERUFSEINSTIEG.....	13
2.8 BENÖTIGTE KOMPETENZEN BEI LERNENDEN.....	15
2.9 GESUNDHEITZUSTAND UND GESUNDHEITSVERHALTEN BEI LERNENDEN.....	16
<b>3 METHODE .....</b>	<b>17</b>
3.1 DURCHFÜHRUNG DER STUDIE .....	17
3.2 ERHEBUNGSINSTRUMENTE .....	18
3.3 STICHPROBE .....	18
3.4 BILDUNG DER KONSTRUKTE .....	19
3.5 AUFBAU DES FRAGEBOGENS .....	20
3.6 ANALYSEVERFAHREN .....	22
<b>4 ERGEBNISSE .....</b>	<b>24</b>
<b>5 DISKUSSION .....</b>	<b>41</b>
5.1 BELASTUNGEN UND RESSOURCEN .....	41
5.2 STRATEGIEN UND HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN.....	45
5.3 KRITISCHE REFLEXION.....	47
<b>6 FAZIT .....</b>	<b>49</b>
<b>7 LITERATUR.....</b>	<b>50</b>
<b>8 ABBILDUNGEN &amp; TABELLEN.....</b>	<b>53</b>
8.1 TABELLEN.....	53
8.2 ABBILDUNGEN .....	53
<b>9 ANHANG .....</b>	<b>55</b>

## 1 Einleitung

In diesem ersten Kapitel wird die Ausgangslage für die Thematik dieser Arbeit dargelegt. Anschliessend wird die Fragestellung definiert und die Zielsetzung aufgezeigt.

### 1.1 Ausgangslage

In der Schweiz wählen gemäss dem Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI), rund zwei Drittel der Jugendlichen nach der obligatorischen Schulzeit eine berufliche Grundbildung. Dabei können die Jugendlichen aus 230 verschiedenen Berufsrichtungen auswählen. In der dualen beruflichen Grundbildung (Lehrbetrieb und Berufsfachschule) findet ein Teil der Ausbildung bereits in einem Lehrbetrieb statt. Dabei haben die Lernenden die Möglichkeit, während ihrer Ausbildung aktiv in die betrieblichen Prozesse miteinbezogen zu werden. Zudem werden im Betrieb ihre berufspraktischen Kompetenzen gefördert und gefordert (Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI), 2019).

Die Flughafen Zürich AG (FZAG) ist Eigentümerin des schweizerischen Flughafens Zürich und verfolgt die Vision, das führende Verkehrs- und Begegnungszentrum Europas zu betreiben. Ihre Mission dabei: Eine Verbindung der Schweiz mit der Welt zu schaffen, rund um die Uhr Gäste zu empfangen und Projekte national, sowie international zu realisieren (Flughafen Zürich AG, 2019a). Das Unternehmen vertritt die grundlegenden Werte: Loyalität, Offenheit, Respekt und Disziplin und wirbt mit einer Vielzahl von Entwicklungsmöglichkeiten, flexiblen Arbeitszeiten, einem attraktiven Arbeitsort, Mahlzeitensubventionen, kostenlosen Sportangeboten sowie vielen weiteren Vorteilen für Mitarbeitende und bezeichnet sich als moderne Arbeitgeberin (Flughafen Zürich AG, 2019a). In der FZAG arbeiten aktuell rund 49 Lernende. Das sind 2 % der insgesamt 1'700 Mitarbeitenden. Von den 80 verschiedenen Berufen im Unternehmen, sind die Lernenden in rund 12 davon vertreten (Flughafen Zürich AG, 2019b).

Die FZAG interessiert sich für die psychosozialen Belastungen bei ihren Mitarbeitenden und erkennt bei den Lernenden eine erhöhte Belastungsquote (A. Sauvage, persönl. Mitteilung, 17.12.2019). Stressempfinden sowie Überforderung sind für rund 46 % der Schweizer Jugendlichen alltäglich (Knittel, Schneidenbach & Mohr, 2015). Mit ein Grund dafür könnte die ständig ändernde Arbeitswelt sein, welche stetig höhere und andere Anforderungen an Arbeitnehmende stellt (Mette & Harth, 2017). Auch die Untersuchungen des Staatssekretariats für Wirtschaft (SECO) zeigen, dass psychosoziale Risiken in der Arbeitswelt ein weit verbreitetes Thema sind. Die Resultate des SECO zeigen auf, dass beispielsweise Stress bei der Arbeit, Überwachung und Burnout, psychosoziale Risiken für Unternehmen darstellen (Direktion für Arbeit - Arbeitsbedingungen, 2014). Somit gewinnt die Mitarbeitendengesundheit immer mehr an Bedeutung. Nicht nur die Belastungen müssen bei der Gesundheit der Mitarbeitenden fokussiert werden, auch die Ressourcen sind dabei relevant. Es stellt sich die Frage, welche Ressourcen, ob organisational, schulisch, sozial und/oder persönlich den Mitarbeitenden dabei helfen, ihre Belastungsfaktoren auszugleichen (Mette & Harth, 2017).

Gemäss der Juvenir-Studie (Knittel et al., 2015) entstehen psychosoziale Belastungen bei Lernenden meist nicht aufgrund privater Ursachen, sondern zu 95 % in der Schule oder Ausbildung. Dies kann zu verminderter Leistungsfähigkeit, schlechterer Produktivität und Gesundheitsbeschwerden führen, sowie die Zufriedenheit der Lernenden im Betrieb beeinflussen. Um zu untersuchen, welche psychosozialen Belastungen und Ressourcen bei der FZAG vorhanden sind, wie die Verteilung der

Ressourcen und Belastungen aussieht und in welchem Ausmass sie vorhanden sind, wurde diese Bachelorarbeit durch die Leitende Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in Auftrag gegeben.

## COVID-19 Pandemie

Am 16. März 2020 wurde in der Schweiz die ausserordentliche Lage gemäss dem Epidemien-gesetz erklärt (Der Bundesrat, 2020). Grund dafür ist die COVID-19 Pandemie, welche weltweit eingedämmt werden soll. Diese ausserordentliche Lage verändert vieles im Alltag der Lernenden und kann auch Auswirkungen auf die psychosozialen Belastungen in den Bereichen Schule, Lehre, sowie Privat- und Familienleben mit sich bringen. Dieser Aspekt wird in der Arbeit hinzugezogen, erfragt und entsprechend berücksichtigt.

Die direkten Auswirkungen für Lernende in der Schweiz sind gemäss dem Bundesamt für Gesundheit unter anderem folgende (Stand 11. April 2020):

- Grossteils Home-Office und keine Präsenz am Arbeitsplatz.
- Ansammlungen von mehr als 5 Personen sind verboten.
- Alle Präsenzveranstaltungen in Schulen sind bis am 11. Mai 2020 verboten.
- Alle öffentlichen und privaten Veranstaltungen sind verboten.
- Gefährdete Personen (zum Beispiel Personen mit chronischen Atemwegserkrankungen, Diabetes oder Bluthochdruck) müssen durch den Arbeitgebenden geschützt werden.
- Wenn möglich sollten alle Schweizerinnen und Schweizer zuhause bleiben (Bundesamt für Gesundheit BAG, 2020).

## 1.2 Fragestellung

Um das Thema der psychosozialen Belastungen und Ressourcen in den drei Belastungsbereichen Lehre, bzw. Beruf, Schule sowie Privat- und Familienleben beleuchten zu können und daraus Strategien zu entwickeln, wie die FZAG die Belastungen ihrer Lernenden reduzieren, die Ressourcen stärken und die Kompetenzen fördern kann, befasst sich die vorliegende Arbeit mit folgenden Fragestellungen:

### Hauptfragestellung

*Welche psychosozialen Belastungen und Ressourcen finden sich bei Lernenden der Flughafen Zürich AG?*

### Detailfragestellungen

*Welche psychosozialen Belastungen und Ressourcen der Lernenden<sup>1</sup> sind hauptsächlich in ihrem beruflichen Umfeld vorhanden?*

*Welche psychosozialen Belastungen und Ressourcen der Lernenden<sup>1</sup> sind hauptsächlich in ihrem privaten Umfeld vorhanden?*

*Welche psychosozialen Belastungen und Ressourcen der Lernenden<sup>1</sup> sind hauptsächlich in ihrem schulischen Umfeld vorhanden?*

*Welche Kompetenzen helfen den Lernenden<sup>1</sup> dabei, ihre psychosozialen Belastungen zu reduzieren?*

*Wie kann die Flughafen Zürich AG die psychosozialen Belastungen ihrer Lernenden reduzieren?*

---

<sup>1</sup> Der Flughafen Zürich AG

*Welchen Einfluss hat COVID-19 auf die Beantwortung der Umfrage und wie sehr verändert das neue Coronavirus die Belastungen und Ressourcen der Lernenden<sup>2</sup>?*

### **1.3 Vorgehen**

Um die erläuterten Fragestellungen zu beantworten, werden für diese Bachelorarbeit folgende Themen bearbeitet: Zunächst werden die Themen Gesundheit, Psychosoziale Belastungen und Ressourcen aufgegriffen und erklärt, sowie einige Modelle dazu erläutert. Anschliessend werden aktuelle psychologische Studien und Fragebögen zum Thema psychosoziale Belastungen vorgestellt, welche für die Arbeit verwendet wurden. Im darauffolgenden Methodenteil wird das Vorgehen der Arbeit und die genutzten Instrumente vorgestellt, sowie die Auswertungsmethode erläutert. Zuletzt werden die Ergebnisse aufgezeigt, diskutiert und Handlungsempfehlungen für die FZAG abgeleitet. Ziel ist die Eruiierung der psychosozialen Belastungen im Belastungsdreieck Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben der Lernenden. Zudem werden Strategien und Handlungsempfehlungen erarbeitet, welche den Lernenden dabei helfen können, ihre psychosozialen Belastungen besser zu bewältigen.

---

<sup>2</sup> Der Flughafen Zürich AG

## 2 Theorie

Im folgenden Kapitel werden zunächst die Begriffe Gesundheit, Psychosoziale Belastungen sowie persönliche und soziale Ressourcen erläutert. Dazu werden Modelle, wie das Demand/Control Modell (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990), das Job Demands-Resources-Modell (Bakker & Demerouti, 2007) und das Effort-Reward Imbalance Modell (Siegrist, 1994) vorgestellt. Anschliessend folgt die Vorstellung aktueller Studien, welche im Rahmen dieser Arbeit relevant sind. Darauf folgen Beschreibungen zur Lehre und dem Berufseinstieg, zu benötigten Kompetenzen sowie zum Gesundheitszustand und dem Gesundheitsverhalten bei Lernenden.

### 2.1 Gesundheit, Salutogenese und das Kohärenzgefühl

Der Begriff Gesundheit kann aus unterschiedlichen Perspektiven betrachtet werden. Eine Betrachtungsmöglichkeit findet sich im Salutogenese Modell von Antonovsky (1993, 1996). Er beschrieb die Begriffe Gesundheit und Krankheit nicht als gegensätzliche Zustände, sondern definierte ein Gesundheits-Krankheits-Kontinuum, auf welchem sich der Mensch in seinem Leben hin und her bewegen kann. Die Gesundheit ist demnach ein Prozess. Das Kernelement des Salutogenese Modells stellt das Kohärenzgefühl dar. Es zeigt auf, wo auf dem Gesundheits-Krankheits-Kontinuum sich ein Individuum befindet und es setzt sich aus den Elementen Verstehbarkeit, Handhabbarkeit und Sinnhaftigkeit zusammen. Je stärker ausgeprägt diese drei Elemente sind, desto stärker ist das Kohärenzgefühl (Antonovsky, 1993, 1996).

Die Gesundheitsförderung Schweiz hat die drei Elemente von Antonovsky (1996) auf die Lernenden übertragen. Psychisch gesunde Lernende verfügen über **Handlungsfähigkeit** (Handhabbarkeit), in dem sie zielstrebig agieren, an ihren Zielen festhalten und arbeiten können, sowie in der Lage sind, ihr Gefühlsleben mit ihren Aktionen aufeinander abzustimmen. Lernende verfügen über **Wohlbefinden** (Verstehbarkeit), wenn sie positiv über ihren Beruf berichten und sich geistig und physisch wohl fühlen. Die **Sinnhaftigkeit** besteht bei Lernenden, wenn sie Verständnis für ihre Arbeitsumgebung verfügen, mit ihren Aufgaben umgehen können und ihre Arbeit als sinnvoll empfinden (Amstad, Blum & Blaser, 2015).

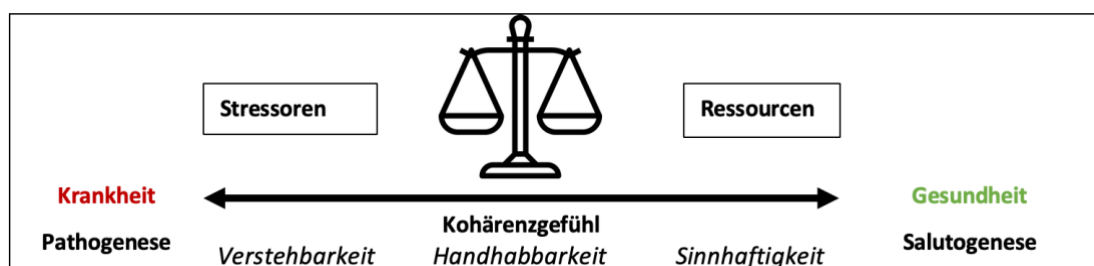


Abbildung 1. Gesundheit; eigene Darstellung, angelehnt an Antonovsky, (1996); Ulich und Wülser (2018)

Ein stark ausgeprägtes Kohärenzgefühl bedeutet, dass ein Individuum über genügend Ressourcen verfügt, um mit Anforderungen und Belastungen umzugehen und deshalb tendenziell auf der gesundheitsförderlichen Seite (Salutogenese) anzuordnen ist (siehe Abbildung 1). Gegensätzlich dazu sind Belastungen oder auch Stressoren, auf der krankheitsfördernden Seite (Pathogenese) anzuordnen. Wenn somit die Ressourcen schwerer gewichtet als die Stressoren, befindet sich ein Individuum auf der salutogenen Seite, welche die gesunde Seite darstellt (Ulich & Wülser, 2018).

## 2.2 Psychosoziale Belastungen

Psychosoziale Belastungen oder auch psychosoziale Risiken im Arbeitskontext haben in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen und werden immer mehr erforscht (Janetzke & Ertel, 2017; Mette & Harth, 2017). Psychische Belastungen im Allgemeinen sind alle psychischen Einwirkungen auf einen Menschen. Psychosoziale Belastungen gründen auf psychosozialen Risiken, wobei Belastungen die eingetretenen Risiken darstellen (Ilgic et al., 2014).

Gemäss der Comission universitaire pour la santé et la sécurité au travail romande (CUSSTR) (2005) sind psychosoziale Risiken Gefahren, welche aus Interaktionen zwischen Menschen in Bezug auf ihre Arbeit entstehen. Sie decken alle Risiken im Berufsleben ab, welche psychische, aber teilweise auch physische Auswirkungen haben können. Ein psychosoziales Risiko muss jedoch nicht ausschliesslich im beruflichen Umfeld entstehen. Ebenso relevant sind Faktoren im Privat- und Familienleben, welche sich kumulieren können. Mögliche berufliche Störfaktoren sind gemäss CUSSTR (2005) **Arbeitseigenschaften**, wie Arbeitsrhythmus und Umfang, emotionale-, geistige- und körperliche Belastungen, **Variationsfaktoren**, wie die Arbeits-Diversifizierung und Lernmöglichkeiten sowie der Faktor Autonomie bei der Arbeit (Selbstständigkeit und Partizipation). Zudem **Kommunikation und Beziehungen** in Bezug auf Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen, das Management und den direkten Vorgesetzten, sowie **Probleme im Zusammenhang mit der Arbeit**, wie fehlende Präzision der Aufgabenzuteilungen, ständige Änderungen und fehlende oder intransparente Informationen. Weitere mögliche Störfaktoren sind **Unzufriedenheit bei den Arbeitsbedingungen**, wie schlechte Entlohnung, fehlende Karriereöglichkeiten und Ungewissheit bezüglich der Zukunft und **Zwänge**, wie die Ausprägung des Erholungsbedürfnisses auf Seiten des Arbeitnehmenden, dessen Sorgen, Schlafqualität, Emotionalität, Müdigkeit und Erschöpfung am Arbeitsplatz. Ausserdem ist es den Mitarbeitenden wichtig, dass sie ein gewisses Level an **Zufriedenheit** aufrecht erhalten können durch Freude an der Arbeit, Anteilnahme am Unternehmen sowie Optionen im Arbeitsmarkt. Bei den Auswirkungen psychosozialer Belastungen können alle genannten Risiken als Stressoren wirken. Die Belastungsfolgen können sich lang- und kurzfristig unterscheiden (CUSSTR, 2005).

Gemäss SECO (Direktion für Arbeit - Arbeitsbedingungen, 2015), sind psychosoziale Risiken unterscheidbar in Beeinträchtigung der persönlichen Integrität und psychische Über- und Unterforderungen. Es nennt fünf Themenbereiche, welche negative Auswirkungen auf die psychosoziale Gesundheit der Mitarbeitenden haben können:

- Unpassend definierte **Arbeitsaufgaben** mit hohen körperlichen Anforderungen, unpassenden geistigen Anforderungen, Qualifikationen und hohen emotionalen Ansprüchen.
- Unpassende **Arbeitsorganisation** in den Bereichen Arbeitszeit, Arbeitsablauf, Handlungsspielräume, Arbeitsmittel, betriebliche Strukturen und schlechter Information, Kommunikation, Kooperation und Partizipation.
- **Soziale Beziehungen**, welche aufgrund von Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen, Vorgesetzten, sowie Kundinnen und Kunden, ungünstig sind.
- Ungenügende **Arbeitsumgebung** aufgrund von negativen klimatischen, akustischen, visuellen Bedingungen sowie einer unpassenden Arbeitsplatz- und Sozialraum-Gestaltung.
- Ungünstige **wirtschaftliche Situation und Betriebsveränderungen**.

Indikatoren für die Erkennung psychosozialer Belastungen im Unternehmen sind Kennzahlen im Betrieb wie Absenzeraten, Fluktuation und Resultate aus Befragungen sowie Verhaltensweisen und

Leistungsveränderungen wie Interessenmangel, Energielosigkeit, Zeichen von Überforderung und Unaufmerksamkeiten (Direktion für Arbeit - Arbeitsbedingungen, 2015).

In einer Erholungsphase (z.B. nach der Arbeit) sollten die kurzfristigen Stressoren, wie eine erhöhte Herzfrequenz oder Anspannung, Ermüdung oder Frustration auf ihr Ausgangsniveau zurücksinken. Wenn jedoch die Stressoren zu stark und die Ressourcen sowie die Erholung zu gering sind, können die Belastungen nicht mehr ausgeglichen werden und den Arbeitnehmenden mittel- bis langfristig negativ beeinflussen. Solch chronisches Stresserleben kann sich psychisch, körperlich und/oder verhaltensbezogen zeigen (siehe Abbildung 2). Deshalb ist es wichtig, den Mitarbeitenden genügend Zeit zur Erholung zu geben, die Stressoren so gut wie möglich reduziert zu halten und ihre Ressourcen zu stärken, um längerfristige Belastungsfolgen möglichst zu verhindern (Ilgic et al., 2014).



Abbildung 2. Langzeitfolgen; eigene Darstellung, angelehnt an Ilgic et al. (2014)

Um die Belastungsfolgen zu eruieren sind jedoch nicht nur die Risiken, sondern wie bereits erwähnt auch die Ressourcen relevant, welche im nächste Unterkapitel aufgegriffen werden. Die Konsequenzen psychosozialer Belastungen sind vielseitig und können ein Unternehmen nicht nur personell schwächen, sondern haben oftmals auch wirtschaftliche Auswirkungen (CUSSTR, 2005). In der Schweiz kostet alleine der Faktor Stress die Unternehmen jährlich um die CHF 5.7 Milliarden aufgrund von Fehlzeiten und Leistungsverlust durch Präsentismus. Die Gesundheitsförderung Schweiz errechnete, dass der gesundheitsbedingte Produktivitätsverlust bei jährlich ungefähr 13 % (über alle Altersklassen während der Arbeitszeit) liegt. Dabei beträgt der Verlust bei den 40 bis 54-Jährigen ungefähr 12 %, bei den jungen Arbeitnehmenden zwischen 16-24 Jahren jedoch ganze 17 %. Die jungen Mitarbeitenden sollten deshalb bei gesundheitsfördernden und stressreduzierenden Massnahmen speziell berücksichtigt werden (Ilgic, Brunner, Elfering, Semmer & Wieser, 2016).

## 2.3 Ressourcen

Ressourcen können Belastungen wie den Umgang mit Stressfaktoren helfen zu vermindern oder sogar zu vermeiden. Dabei kann zwischen zwei verschiedene Arten von Ressourcen unterschieden werden (Siehe Abbildung 3). Es gibt die internen Ressourcen, welche personenbezogen sind und in dieser Arbeit persönliche Ressourcen genannt werden. Die zweite Art von Ressourcen sind die externen, welche situationsbezogen sind und hier die sozialen Ressourcen genannt werden (Ilgic et al., 2014). Die Ressourcen werden in diesem Kapitel mehrheitlich im Arbeitskontext beschrieben.

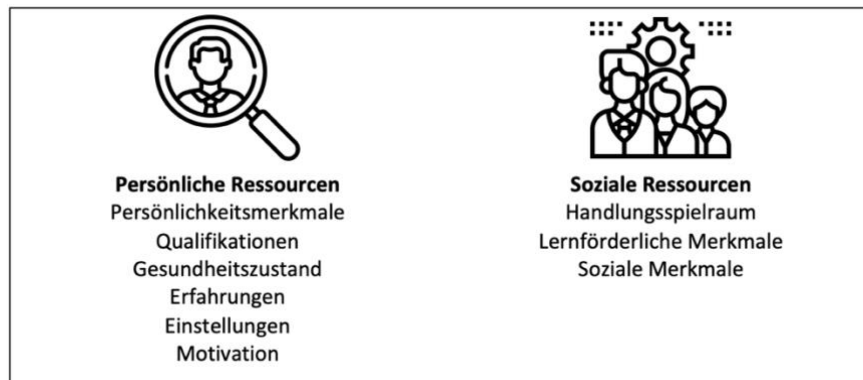


Abbildung 3. Persönliche und soziale Ressourcen; eigene Darstellung, angelehnt an Ilgic et al. (2014)

### 2.3.1 Persönliche Ressourcen

Persönliche Ressourcen (siehe Abbildung 3) sind diejenigen Mittel, welche die Mitarbeitenden in ein Unternehmen mitbringen oder während der Zeit im Unternehmen bei sich entwickeln. Wenn die Mitarbeitenden optimistisch und von sich selbst überzeugt sind (Persönlichkeitsmerkmale), über vielseitige und gute Fähigkeiten, Kenntnisse und Fertigkeiten (Qualifikationen) verfügen, gesund sind (Gesundheitszustand) und Erfahrung, positive Einstellung und eine hohe Motivation besitzen, liegen die persönlichen Ressourcen in einem hohen Bereich (Ilgic et al., 2014).

### 2.3.2 Soziale Ressourcen

Bei den sozialen Ressourcen (siehe Abbildung 3) handelt es sich um die Mittel, mit externen Stressoren umzugehen. Wenn Mitarbeitende selbst entscheiden können, wann sie ihre Arbeiten erledigen und ihnen die Freiheit gegeben wird, ihre Arbeit einzuteilen (Handlungsspielraum), wenn sie ganzheitliche, vielfältige und bedeutsame Aufträge erhalten (lernförderliche Merkmale) und von ihren Führungspersonen und Arbeitskolleginnen und -kollegen geschätzt und unterstützt werden (soziale Merkmale), verfügen sie grundsätzlich über einen hohen Ressourcenanteil (Ilgic et al., 2014). Ausserdem spielen die Führungskräfte eine wichtige Rolle. Sie sind Vorbilder, welche das Gesundheitsverhalten und die Ressourcen der Mitarbeitenden sehr stark beeinflussen (Ulich & Wülser, 2018).

## 2.4 Belastungs-Ressourcen-Modelle

### Demand/Control-Modell

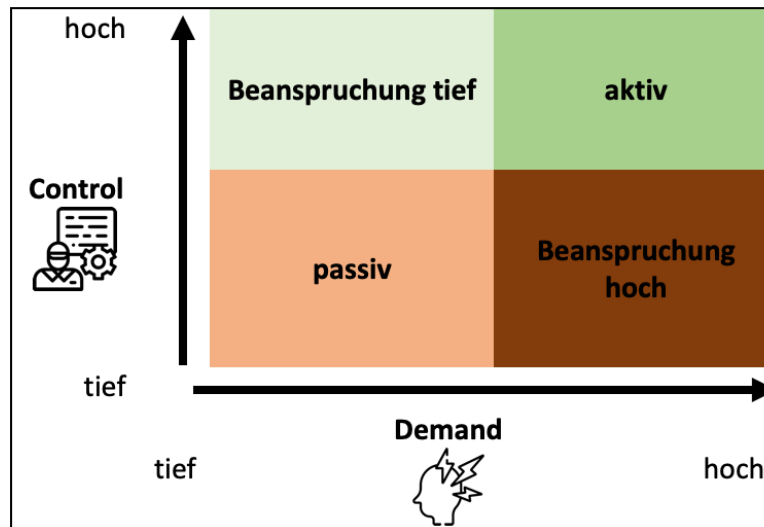


Abbildung 4. Demand/Control-Modell; eigene Darstellung, angelehnt an Karasek & Theorell (1990); zitiert nach Ulich und Wülser (2018, S.92)

Das Demand/Control-Modell (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) beschreibt das Zusammenspiel zwischen den zwei Dimensionen Entscheidungsspielraum (Control) und psychische Belastungen (Demand) (siehe Abbildung 4). Dabei ist 'Control' gesundheits- und 'Demand' krankheitsfördernd. Gemäss dem Modell gibt es vier verschiedene Ausprägungen in diesem Zusammenspiel: Arbeitsstellen mit tiefer und hoher Beanspruchung sowie eher aktive und passive Arbeitsstellen. Bei hoher Beanspruchung und niedrigem Entscheidungsspielraum nimmt die psychische Belastung zu und es sind negative Gesundheitseffekte zu erwarten. Hohe Beanspruchung mit hohem Entscheidungsspielraum jedoch werden mit einer erhöhten Lernmotivation und einer Aktivierung des Freizeitverhaltens verbunden (Ulich & Wülser, 2018). Somit ist für die Entwicklung von chronischem Stress und Belastungen der Faktor Entscheidungsspielraum (Control) zu berücksichtigen, da er von grosser Bedeutung für die Gesundheit ist (Ilgic et al., 2014).

### Job Demands-Resources Modell

Das Job Demands-Resources Modell ist die Weiterführung des Demand/Control Modells (Ilgic et al., 2014; Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990). Es zeigt die Befindlichkeit im Arbeitskontext anhand der Anforderungen (Demands) und der Ressourcen (Resources) auf (siehe Abbildung 5 auf Seite 9). Der Unterschied zum Demand/Control-Modell ist, dass nicht nur der Entscheidungsspielraum als Ressource hinzugezogen wird, sondern mehrere Ressourcen aufgenommen werden, welche die Anforderungen und folglich die Beanspruchungsfolgen puffern können (Ilgic et al., 2014). Es besteht ein positiver (motivationaler) und ein negativer (gesundheitsschädigender) Prozess. Ersterer ist motivational und zeigt auf, dass Ressourcen im Arbeitskontext (siehe Kapitel 2.3) das Engagement fördern und den Arbeitnehmenden anregen können. Der negative Prozess wiederum ist gesundheitsschädigend und zeigt auf, welche Folgen chronische Arbeitsbelastungen (siehe Kapitel 2.2) mit sich bringen können (Blum-Rüegg, 2018).

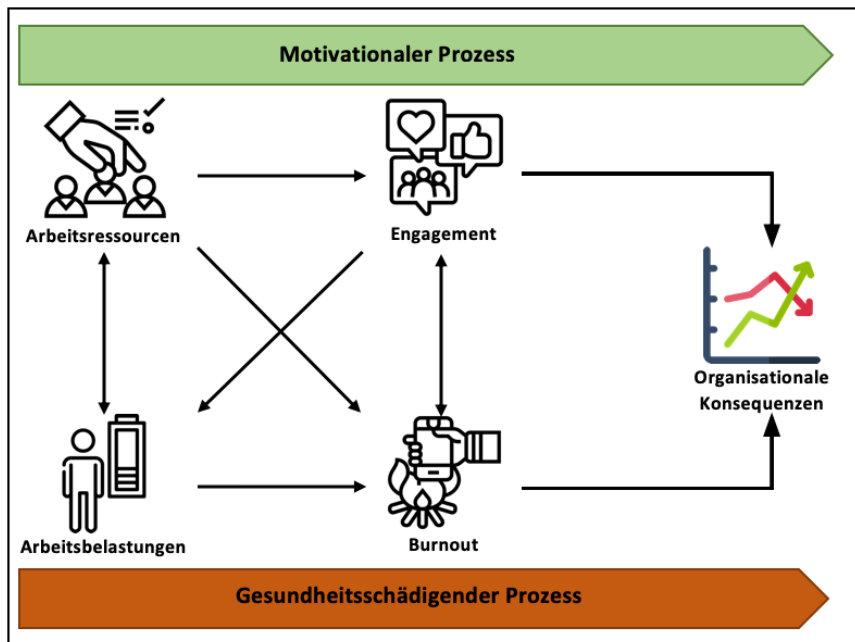


Abbildung 5. Jobs Demand-Resources Modell; eigene Darstellung, angelehnt an Bakker & Demerouti (2007); zitiert nach Blum-Rüegg (2018, S.28)

Durch die beidseitigen Pfeile zwischen den Arbeitsressourcen und den Arbeitsbelastungen, werden die Wechselwirkungen zwischen den Faktoren sowie dem gesundheitsschädigenden wie auch dem motivationalen Prozess ersichtlich.

## 2.5 Effort-Reward Imbalance Modell

Das Effort-Reward Imbalance Modell, oder auch das Modell beruflicher Gratifikationskrisen zeigt auf, welcher Zusammenhang zwischen beruflicher Verausgabung und der daraus resultierenden Belohnung besteht (Siegrist, 1994; Siegrist & Wahrendorf, 2016) (siehe Abbildung 6).

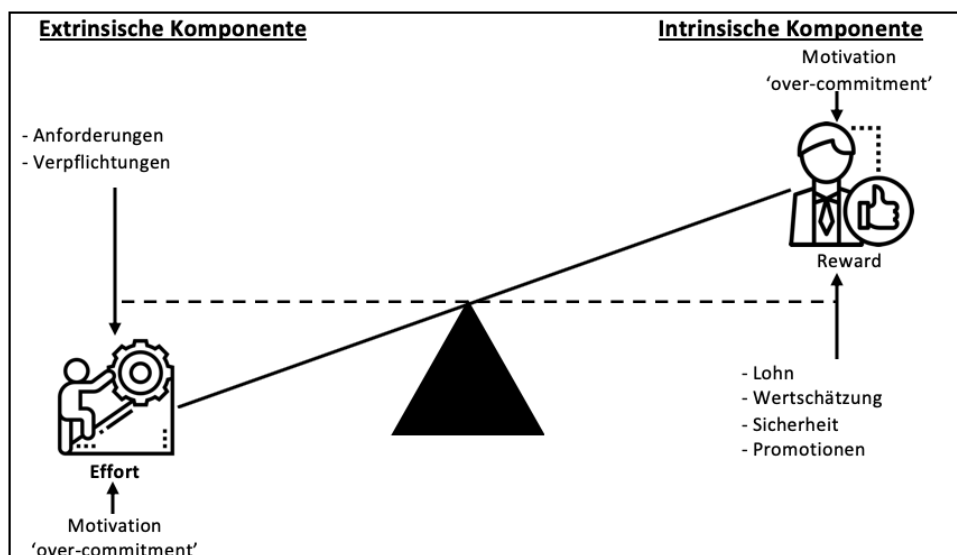


Abbildung 6. Das Effort-Reward Imbalance Modell; eigene Darstellung, angelehnt an Siegrist (2016)

Ein Ungleichgewicht zwischen den beiden Komponenten führt längerfristig zu Frustration und psychosozialen Stress, da die Erwartungen nach Erbringen eines Efforts nicht erfüllt werden. Die Motivation, das 'over-commitment' stellt die dritte Komponente des Modells dar und muss bei allen Abwägungen mitberücksichtigt werden. Zudem müssen Belohnungen nicht zwingend monetär sein,

sondern können auch in Form von Wertschätzung, Sicherheit des Arbeitsplatzes oder in Promotionsmöglichkeiten vorhanden sein. Ziel eines Jeden sollte es sein, ein Gleichgewicht zwischen den beiden Komponenten zu erreichen (Siegrist & Wahrendorf, 2016).

## 2.6 Aktuelle Studien

In diesem Unterkapitel wird anhand aktueller Studien aufgezeigt, wie die Thematik psychosoziale Belastungen in einer Befragung erhoben werden kann.

### 2.6.1 Juvenir-Studie

Die Juvenir-Studie 'Zuviel Stress – zu viel Druck! Wie Schweizer Jugendliche mit Stress und Leistungsdruck umgehen' ist die vierte Juvenir-Studie der Jacobs Foundation (Knittel et al., 2015). Das Thema der im Jahr 2015 veröffentlichten Studie wurde anhand einer Onlineumfrage von den Jugendlichen selbst ausgewählt. Es nahmen 1'538 Jugendliche im Alter von 15 bis 21 Jahre an der Studie teil. Im Zentrum der Juvenir-Studie stand die Fragen danach, wie die Jugendlichen Leistungsdruck erfahren, worin sie die Ursache dafür sehen und welche Auswirkungen dieser auf sie hat. Da es sich um eine einmalige Befragung handelte, konnte im Rahmen der Studie nicht erhoben werden, ob es in den letzten Jahren zu einer Stresszunahme kam. Es wurden folgende Haupterkenntnisse gewonnen:

- Rund 46 % der Befragten fühlten sich mindestens manchmal gestresst, unter Leistungsdruck oder überfordert.
- Der Stress findet zu 56 % in der Schule, Ausbildung, dem Studium oder im Beruf statt. Ihr Privatleben empfinden die Jugendlichen fast ausschliesslich als stressfrei.
- Erfolg zu haben ist 90 % der Jugendlichen wichtig bis sehr wichtig, wobei der Druck meist von ihnen selbst kommt und nicht von aussen.
- 44 % der Jugendlichen geben an, dass der selbstproduzierte Druck meist von Zukunftsangst herrührt.
- 90 % der Jugendlichen gehen mit ihrem Stressempfinden aktiv um und versuchen ihren Druck nicht auszublenden oder mit Suchtmitteln zu kompensieren.
- Die Zeit allgemein wird von knapp 90 % der Befragten als knapp empfunden. Sie geben an, nicht genügend Kapazität für ihr Privat- und Familienleben zur Verfügung haben.

Gemäss der Jacobs Foundation kann aus den Resultaten der Studie geschlussfolgert werden, dass die Fokussierung auf Leistung bei den Jugendlichen einerseits einen positiven Effekt auf das künftige Sozial- und Wirtschaftssystem der Schweiz haben kann, andererseits durch eine zu hohe Belastung der Jugendlichen aufgrund von Stress, Leistungsdruck und Überforderung, auch negative Folgen in den genannten Bereichen zu erwarten sind.

Als Handlungsempfehlungen werden in der Juvenir-Studie folgende Punkte genannt:

- Den Jugendlichen aktiv Bewältigungsstrategien mit auf den Weg geben.
- Verbesserung der Bewältigungsangebote, welche bisher zu wenig genutzt werden.
- Fokus auf diejenigen Jugendlichen, welche mit Überforderung, Stress und Leistungsdruck nicht gut zurechtkommen und/oder versuchen, diese mit schädlichem Verhalten zu kompensieren.
- Stärkerer Fokus auf die Förderung des Erwerbens ausserschulischer, ausserberuflicher und sozialer Qualifikationen, da sich diese positiv auf die Gesellschaft und auf die Wirtschaft auswirken.
- Ermutigung der Jugendlichen, ihre ausserschulischen und ausserberuflichen Kompetenzen als gleichwertig zu betrachten, wie die diejenigen, welche in der Ausbildung und in der Schule erworben werden (Knittel et al., 2015).

### 2.6.2 Copenhagen Psychosocial Questionnaire

Der Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ), ist ein Messinstrument, welches ursprünglich in Dänemark erstellt wurde (Nübling, 2005). Es untersuchte die psychosozialen Faktoren, welche im Beruf relevant sind. Die deutsche Version, welche leicht angepasst wurde und als Screening-Instrument die psychische Belastung und Beanspruchung im Beruf misst, wurde an einer Stichprobe von 2'561 Arbeitnehmenden durchgeführt. Die Untersuchung von Nübling (2005) weist darauf hin, dass die zwei Modelle Demand/Control Modell von Karasek (1979) (siehe Kapitel 2.4) und das Effort-Reward Imbalance Modell von Siegrist (1994) (siehe Kapitel 2.5) relevant sind, um die Beanspruchungen und Belastungen im Berufskontext aufzuzeigen.

Die deutsche Version des COPSOQ nach Nübling (2005) baut auf 4 Ebenen auf, welche zu den Belastungsfolgen führen (siehe Abbildung 7). Dabei stellen die roten Pfeile diejenigen Faktoren dar, welche insgesamt eine negative Auswirkung auf die Belastungsfolgen haben und der grüne Pfeil der Faktor, welcher insgesamt einen eher positiven Einfluss auf die Belastungsfolgen mit sich bringt. Zu jedem der vier Faktoren 'Anforderungen', 'Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten', 'Soziale Beziehungen und Führung' und 'Weitere Parameter', sind Items im Fragebogen formuliert. Insgesamt besteht der COPSOQ aus 14 Fragen zur teilnehmenden Person und ihrem Arbeitsplatz, 27 Fragen zur Arbeit und zur Tätigkeit und zuletzt noch 5 Fragen zur Fragebogenbeurteilung (Nübling, 2005).

### 2.6.3 Job-Stress-Index

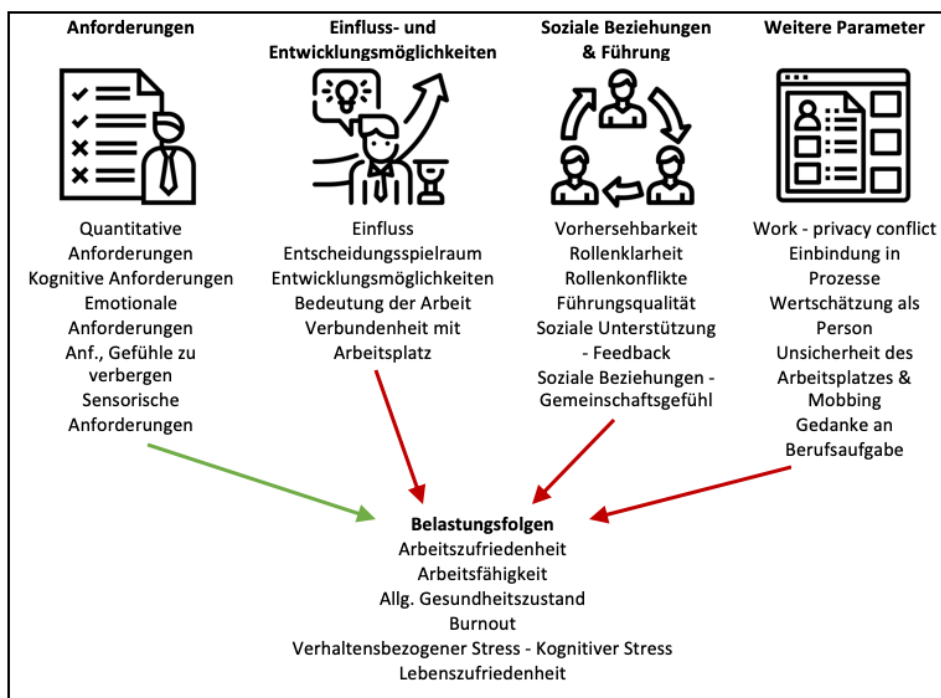


Abbildung 7. Aufbau des deutschen COPSOQ-Fragebogens; eigene Darstellung, angelehnt an Nübling (2005)




In einer 2014 durchgeführten Studie der Gesundheitsförderung Schweiz wurde der Job-Stress-Index (JSI) entwickelt, welcher anhand von Indikatoren in den Bereichen Arbeitsstressoren und Arbeitsressourcen aufzeigt, wie das Verhältnis zwischen diesen aussieht (Ilgic et al., 2014). Das Werkzeug, welches verwendet wurde, um die Berechnungen der zwei Bereiche zu ermöglichen, ist das sogenannte S-Tool, heute Friendly Workspace Job-Stress-Analysis (FWS JSA) genannt (Stocker, Jäggi, Bannwart & Guggisberg, 2018).

Das S-Tool wurde im Rahmen der SWiNG Studie (Stressmanagement – Wirkung und Nutzen Betrieblicher Gesundheitsförderung) durch Jenny et al. (2011) entwickelt. Die Resultate konnten aufzeigen, dass Arbeitnehmende gesünder und bis zu 10 % produktiver waren, wenn sie über ein besseres Verhältnis von Belastungen und Ressourcen verfügten. Mit Hilfe des Tools werden den Teilnehmenden Tipps für Verhaltensänderungen gegeben und die Anwendung kann wiederholt werden, um den Fortschritt gesundheitsförderlicher Massnahmen im Betrieb mit zu verfolgen (Jenny et al., 2011). Der Job-Stress-Index zeigt den Mittelwert der Gesamtstichprobe einer Untersuchung zwischen Stressoren und Ressourcen, auf einer Skala von 0 bis 100. Dabei wird der Wert mit dem mittleren Job-Stress-Index der Schweizer Arbeitnehmenden verglichen (Ilg et al., 2014).

### Friendly Workspace Job-Stress-Analysis

Table 1

Skalenübersicht Friendly Workspace Job-Stress-Analysis; eigene Darstellung, angelehnt an Gesundheitsförderung Schweiz (2017)

Basismodul					
Belastungen/Stressoren		Ressourcen		Befinden	
					
Aufgabenbezogene Stressoren		Ressourcen und Stressbewältigung		Einstellungen zur Arbeit	
Skala	Items	Skala	Items	Skala	Items
Unsicherheit	4	Handlungsspielraum	6	Emotionale Bindung zum Unternehmen	4
Arbeitsorganisatorische Probleme	4	Ganzheitlichkeit der Arbeit	1	Negative Gefühle gegenüber dem Unternehmen	5
Zeitdruck	4	Partizipation	1	Allgemeine Arbeitszufriedenheit	1
Arbeitsunterbrechungen	4	Allgemeine Wertschätzung	1	Arbeitsresignation	1
Qualitative Überforderung	3	Unterstützendes Vorgesetztenverhalten	5	<b>Psychisches und psychosomatisches Befinden</b>	
Umgebungsbelastungen	7	Selbstwirksamkeitserwartung	4	Erschöpfung	1
Einseitige körperliche Belastungen	3			Gedankliche Abgrenzung von der Arbeit	4
<b>Soziale Stressfaktoren und organisationale Rahmenbedingungen</b>				Arbeitsbezogene depressive Verstimmungen	3
Ungleichgewicht zwischen Anstrengung und Belohnungen	6			Arbeitsbezogener Enthusiasmus	3
Soziale Stressoren (Vorgesetzte)	5			Allgemeiner Gesundheitszustand	1
Soziale Stressoren (Arbeitskolleginnen/-en)	5			Psychosomatische Beschwerden	7
Arbeitsplatzunsicherheit	4			Schlafprobleme	3
Beeinträchtigung Arbeit-Privatleben	1			Präsentismus	1
Beeinträchtigung Privatleben-Arbeit	1				

Das frühere S-Tool FWS JSA, verfügt über verschiedene Ausführungen und ist in einer Free- und einer Professional-Version online verfügbar. In seiner Basis-Ausführung umfasst das Instrument rund 103 Items in 31 Skalen. Es kann jedoch um 6 weitere Vertiefungsmodulen ergänzt werden. Mit Basis- und Vertiefungsmodulen verfügt die FWS JSA über insgesamt 55 Skalen mit 256 Items. In der Tabelle 1 auf Seite 12 wird ersichtlich, dass neben den Belastungen und Ressourcen auch das Befinden in Bezug auf die Einstellung zur Arbeit, sowie das psychische und psychosomatische Befinden mit-erhoben werden, welche die Bewertung der Belastungen und Ressourcen beeinflussen können (Gesundheitsförderung Schweiz, 2017).

#### 2.6.4 Companion

In einem Pilotprojekt der Gesundheitsförderung Schweiz wurde ein Programm entwickelt, welches dabei helfen soll, die psychische Gesundheit der Lernenden in ihrem Betrieb zu stärken (Gesundheitsförderung Schweiz, 2018).

Das Programm 'Companion' besteht einerseits aus einer App, welche die Ressourcen der Lernenden stützen und fördern soll, einer Website und Kurse, welche an die Verantwortlichen der Berufsbildung sowie die Praxisbildner und die Verantwortlichen im Bereich betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) gerichtet ist. Die App agiert auf der Verhaltensebene, indem sie die Jugendlichen aktiv werden lässt und sie durch sich selbst oder durch ihre Peergruppen (gleichaltrige Kolleginnen und Kollegen), motiviert werden, ihr Gesundheitsverhalten anzupassen. Durch mehr Wissen, Motivation und Selbstsicherheit, werden die persönlichen und sozialen Ressourcen der Lernenden gestärkt. Die Website und Kurse werden auf der Verhältnisebene angesiedelt, welche die Voraussetzung für änderndes Gesundheitsverhalten der Lernenden bieten. So werden die Berufsbildungsverantwortlichen durch die Website und die Kurse zu Wegweisenden im Gesundheitsmanagement. Die Verantwortlichen für BGM organisieren die Sensibilisierung und das Setting für die Thematik im Betrieb (Gesundheitsförderung Schweiz, 2018). Bei 'Companion' wurde die Wichtigkeit des Einbezuges von Peergruppen sowie der privaten Freunde und der Familie erkannt (Amstad et al., 2015). Durch das Pilotprojekt konnte aufgezeigt werden, dass ein Programm mit verschiedenen Wirkungsbereichen in Verhalten und Verhältnis zu einer optimalen Wirksamkeit führen kann (Ulich & Wülser, 2018).

#### 2.7 Lehre und Berufseinstieg

Der Übergang zwischen Schule, Ausbildung und Berufseinstieg ist für viele Jugendliche mit Hürden verbunden. Sie müssen sich bereits sehr früh für eine Berufsrichtung entscheiden und stehen vor einer Vielzahl an Möglichkeiten (Kramer & Langhoff, 2012).

Anhand einer Studie des Berufsbildungsnetzwerks 'gateway.one' im Jahr 2018 konnte aufgezeigt werden, dass den Lernenden in der Schweiz diese Entscheidung meist schwerfällt. Gemäss der Berufsbildungsstudie bereuen danach jedoch lediglich 5 % ihre Entscheidung. In der Untersuchung wurde erhoben, welche Faktoren den Lernenden in ihrem Betrieb wichtig sind (Ressourcen) (Krebs, 2018). Dabei handelt es sich auf den obersten Rängen ausschliesslich um soziale Ressourcen (Igic et al., 2014) wie das Team/die Mitarbeitenden, die Betreuung/Ausbildung und die Vorgesetzten/Chefs. Danach folgen Rahmenfaktoren des Unternehmens (wie sozial ist das Unternehmen, wie gut ist dessen Ruf), der Lohn nach Abschluss der Lehre, die Branche, Berufsmaturitätsmöglichkeiten, Zweck und Erfolg des Unternehmens, etc. Die Lernenden erwarten in ihrer Ausbildung herausgefordert, respektvoll behandelt und ernst genommen zu werden (Krebs, 2018). Ausserdem sind Jugendliche aufgrund des emotionalen Reifeprozesses oft konfrontiert mit Konflikten im Privat- und Familienleben (Betz, Haun & Böttcher, 2015).

Wenn den Jugendlichen bewusst ist, welche Faktoren ihnen in einem Betrieb wichtig sind, stellt sich die Frage nach der Art der Grundbildung, gemäss dem Schweizerischen Dienstleistungszentrum Berufsbildung (SDBB, 2018):

Unter dem Begriff «berufliche Grundbildung» versteht man eine Berufsbildung, die in der Regel an die obligatorische Schulzeit anschliesst. Wer eine berufliche Grundbildung durchläuft, lernt alles Wichtige für eine Tätigkeit in einem Beruf. Je nach Dauer und Inhalt wird die

berufliche Grundbildung mit einem eidgenössischen Fähigkeitszeugnis EFZ oder mit einem eidgenössischen Berufsattest EBA abgeschlossen. (S.01)

Gesetzlich ist die berufliche Grundbildung im Bundesgesetz über die Berufsbildung (Berufsbildungsgesetz, BBG) verankert. Sie sagt aus, dass das Ziel sei, den Lernenden eine Möglichkeit für eine berufliche Integration in die Gesellschaft zu bieten und ihnen die Fähigkeiten und die Bereitschaft zu vermitteln, um eine berufliche Flexibilität zu erlangen und in der Arbeitswelt bestehen zu können. Zudem soll das berufliche Grundsystem die betriebliche Wettbewerbsfähigkeit aufrechterhalten, die Bildungschancen ausgleichen sowie Benachteiligungen ausschliessen, transparent sein und die Durchlässigkeit zwischen den verschiedenen Bildungsmöglichkeiten in der Schweiz entwickeln und fördern (Bundesversammlung der Schweizerischen Eidgenossenschaft, 2004).

### Lehre bei der Flughafen Zürich AG

Gemäss Zika (2008) sind bei der FZAG 50 Lehrstellen in 12 verschiedenen Grundbildungsbereichen verfügbar. Die Angebote der Lehrstellen berücksichtigen die variierende Vorbildung und das Ausbildungsniveau der Jugendlichen. Ausserdem hat die FZAG sich zum Ziel gesetzt die Chancengleichheit zu fördern und setzt auf eine ganzheitliche Lernstrategie durch ein gutes Zusammenspiel von praktischem und theoretischem Wissen. Aus drei unterschiedlichen Ausbildungsformen können die Lernenden auswählen:

- **Berufliche Grundbildung im Einzelbetrieb**  
Die gesamte Lehrzeit wird im Lehrbetrieb gearbeitet, wobei die Lernenden mehrere Abteilungen kennenlernen oder externe Praktika besuchen.
- **Basislehrjahr**  
Die Lernenden verbringen das erste Lehrjahr in einem unternehmensexternen Bildungszentrum und lernen die beruflichen Grundfertigkeiten. Danach sind die Lernenden regulär im Lehrbetrieb tätig.
- **Berufliche Grundbildung im Verbund**  
Durch einen Zusammenschluss mehrerer Lehrbetriebe erhalten die Lernenden die Möglichkeit, in ihrer Lehrzeit einen Einblick in mehrere Betriebe zu erhalten.

Bei der FZAG findet die berufliche Grundbildung somit grundsätzlich an drei verschiedenen Orten statt. Im Lehrbetrieb, in den Berufsfachschulen und in überbetrieblichen Kursen. Nebst mehreren Veranstaltungsangeboten für die Lernenden während der Lehrzeit wie Lernendenlager, Lernenden- und Auszubildendenausflügen sowie monatlichen freiwilligen Lernenden-Treffen, bietet die FZAG den Lernenden auch die Möglichkeit, nach ihrer Lehrzeit noch bis zu einem Jahr freiwillig im Unternehmen weiterzuarbeiten. Denn grundsätzlich strebt das Unternehmen die Weiterbeschäftigung der Ausgebildeten an (Zika, 2008). Die FZAG verfügt auch über eine eigene Lernenden-Homepage, auf welcher viele Informationen zum Lernendenwesen im Unternehmen ersichtlich sind: <https://lernende.flughafen-zuerich.ch>.

### Beispiel Swisscom

Mehrere Unternehmen in der Schweiz entwickeln das klassische Konzept einer Lehre in eine neue Richtung. Möglicherweise könnte ein weiterer Ansatz der Lehre für die FZAG interessant sein. Die Swisscom, das schweizweit führende Unternehmen für Telekommunikation mit 19'317 Mitarbeitenden, bietet 900 Lehrstellen in den Bereichen ICT, Verkauf, Beratung und Administration an (Swisscom, 2020a). Nach einer Kennenlernphase des Unternehmens und der Zuteilung zu persönlichen

Lernbegleitung, können sich die Lernenden selbst aussuchen, was und wo sie gerne arbeiten möchten. Dafür hat das Unternehmen einen 'Marketplace' entwickelt, in welchem sich die Lernende auf die möglichen Projekte bewerben können. So fordert und fördert das Unternehmen die Eigeninitiative, die Persönlichkeits- und Fähigkeitsentwicklung sowie die Mobilität und Flexibilität seiner Lernenden (Swisscom, 2020b). Im Rahmen dieser Arbeit werden die Lernenden der FZAG dazu befragt, was sie von der Einführung einer nach Projekten konzipierten Lehre halten würden.

## 2.8 Benötigte Kompetenzen bei Lernenden

Die Kompetenzen, welche gefördert werden müssen, um mit psychosozialen Belastungen umgehen zu können, finden sich nur wenig in der Literatur. Grundsätzlich sind die Belastungen durch Schule, Lehrbetrieb und Privat- sowie Familienleben eine Herausforderung, welche durch erfolgreiche Bewältigung zu einer Erhöhung des Selbstwirksamkeitserleben führen können (Ulich & Wülser, 2018). Gemäss einem Interview mit Annika Keller, der Leiterin 'Berufsbildung national' bei Coop, sind die Jugendlichen heute vermehrt auf Grenzen-Suche, ohne Rücksicht auf deren. Teilweise fehlt es ihnen auch an Selbstständigkeit und Eigeninitiative. Die Lehre hilft den Lernenden dabei, Grenzen besser einhalten und Regeln akzeptieren zu können. Positiv zu erwähnen sind die grosse Lernbereitschaft, das breite Interesse und die Medienkompetenz der Jugendlichen. Damit die Lernenden motiviert bleiben, ist es wichtig, sie in ihren Kompetenzen zu fördern (Rupp & Keller, 2011).

Folgende Kompetenzen und Schwierigkeiten in Abbildung 8 sind gemäss Annika Keller bei den Lernenden zu beachten (Rupp & Keller, 2011):



Wichtige Kompetenzen	Mögliche Schwierigkeiten
 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pünktlichkeit</li> <li>- Kontaktfreudigkeit</li> <li>- Zuverlässigkeit</li> <li>- Respekt</li> <li>- Eigeninitiative</li> <li>- Freude an der Arbeit</li> <li>- Selbstverantwortung</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Belastungsdreieck Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben</li> <li>- Disziplin</li> <li>- Einordnung in Teams</li> <li>- Kritikfähigkeit</li> <li>- Grenzen austesten</li> </ul>

Abbildung 8. Kompetenzen und Schwierigkeiten; eigene Darstellung, angelehnt an Rupp und Keller (2011)

Es wird ersichtlich, dass die genannten Schwierigkeiten nicht unbedingt negativ sein müssen, sondern durchaus auch positiv ausgeprägt sein können. Beispielsweise haben nicht alle Lernenden Mühe mit Kritikfähigkeit. Jedoch sind die genannten möglichen Schwierigkeiten alle Teil der persönlichen Entwicklung bzw. der Faktoren, die in der Persönlichkeitsstruktur angelegt sind und vom sozialen Umfeld, der Erziehung etc. beeinflusst werden.

## 2.9 Gesundheitszustand und Gesundheitsverhalten bei Lernenden

Vor Allem jüngere Arbeitnehmende verfügen oft über einen ungünstigen Job-Stress-Index (siehe Kapitel 2.6.3) (Galliker et al., 2018). In einer im Jahr 2015 durchgeführten deutschen Studie, mit 1'295 Lernenden im Alter zwischen 16 und 24 Jahren, wurde schriftlich deren Wohlbefinden, Gesundheitszustand und -verhalten, sowie deren Belastungen in der Schule und im Betrieb erhoben (Betz et al., 2015).

Im Gegensatz zur obigen Aussage bezüglich des Job-Stress-Indexes schätzten die Lernenden ihren allgemeinen Gesundheitszustand in der Studie als gut oder sogar sehr gut ein (83.6 %) Bei der Frage nach psychischen Symptomen jedoch berichteten 46.1 % der Befragten über wiederkehrende Beschwerden. Im Bereich Gesundheitsverhalten resultierte, dass über die Hälfte der Befragten sich selten sportlich betätigten, jedoch einen hohen Medien-, Fastfood- und Süssigkeiten-Konsum zeigten (Betz et al., 2015).

Um gesunde Lernende im Betrieb zu haben, sollten ihre Kompetenzen im Gesundheitsbereich gefördert werden. Dies kann durch Schulungen und extern vermittelter Motivation durch Vorleben der Vorgesetzten oder Einübung von Gesundheitsverhalten geschehen. Wichtig dabei ist jedoch auch gesundheitsförderliche Ressourcen zur Verfügung zu stellen, wie die benötigten Infrastruktur und Angebote. Damit könnten mögliche Belastungsrisiken vermieden oder früh erkannt werden, womit auch die Arbeitszufriedenheit und die Motivation erhöht sowie eine erfolgreiche Unternehmensentwicklung vorangetrieben werden könnte. Ein Bedürfnis der Lernenden, vor Allem für ein spezifisch auf ihre Bedürfnisse ausgerichtetes, gesundheitsförderndes Angebot, wäre gemäss der Studie vorhanden. Fokussiert werden sollten dabei Themen wie Schlafmanagement, Ernährungsverhalten, Stress und Bewegung, welche von der Führungsebene initiiert werden sollten (Betz et al., 2015).

## 3 Methode

In diesem Kapitel wird die Strategie vorgestellt, mit welcher die empirische Prüfung der Fragestellung vorgenommen wurde. Zunächst werden die Durchführung der Studie sowie das Erhebungsinstrument aufgezeigt, anschliessend wird die Stichprobe vorgestellt und zuletzt folgt eine Beschreibung, wie die Konstrukte gebildet wurden, sowie das Analyseverfahren.

### 3.1 Durchführung der Studie

Die Datenerhebung der vorliegenden Arbeit wurde anhand einer anonymen Querschnittsstudie durchgeführt. Dabei wurde ein Fragebogen selber entwickelt, welcher aus Elementen der Juvenir-Studie (Knittel et al., 2015), des COPSOQ (Nübling, 2005) und von der Autorin selber erarbeiteten Fragen zusammengestellt wurde. Darin enthalten sind qualitative sowie quantitative Items, welche verschiedene Auswertungsmöglichkeiten boten. Dabei wurde nach Bühner (2011) vorgegangen. Der Fragebogen wurde zunächst in Word in Tabellenform erstellt und via Unipark (siehe Kapitel 3.2) als Online-Befragung umgesetzt. Vor der Befragung wurde ein Pretest bei 10 Personen im Zeitraum vom 03. bis 11. April 2020 durchgeführt und der Fragebogen fortlaufend angepasst.

Der Link zur Online-Befragung wurde zusammen mit einem vorbereiteten Schreiben per E-Mail an die Leiterin Berufsbildung der FZAG versendet (siehe Anhang A). Diese leitete das vorbereitete Schreiben per E-Mail mit dem Link zum Fragebogen am 14. April 2020 an alle Lernenden der FZAG weiter. Als Umfrage-Ende wurde der 21. April 2020 festgelegt. Die Beantwortung der Umfrage definierte die Leiterin Berufsbildung als obligatorisch. Da die Umfrage als freiwillig geplant und formuliert wurde, musste dies bei den Ergebnissen berücksichtigt werden. Am 21. April 2020 wurde in Absprache mit der FZAG zudem ein kurzer Reminder versendet, sowie die Möglichkeit zur Teilnahme nochmals um einen Tag bis am 22. April 2020 um Mitternacht verlängert.

Die anschliessende Auswertung der Daten wurde mit den offenen Fragen qualitativ und mit den geschlossenen Fragen deskriptiv, durchgeführt. Die Kategorienbildung der offenen Fragen, folgte nach Kuckartz (Kuckartz, 2014).

#### Pretest

Der Pretest wurde bei 10 Personen durchgeführt, welche darauf achteten, ob die Items klar und einfach formuliert waren, der Fragebogen reibungslos funktionierte und die Dauer der Befragung angemessen war. Davon waren vier Personen Arbeits- Organisations- und Personalpsychologie-Studenten, vier Privatpersonen und zwei Personen der FZAG. Allen Pretestenden wurde die E-Mail, zusammen mit dem Text für die Lernenden, mit dem zugehörigen Umfragelink zugestellt. Durch die Diversität der Teilnehmenden konnte eine breit gefächerte Meinung aus verschiedenen Perspektiven eingeholt werden. Das Feedback war durchaus positiv und verlangte lediglich nach kleineren Änderungen, welche in Anhang B ersichtlich sind.

Positiv bewertet wurde die Reihenfolge der Fragen, die Berücksichtigung der ausserordentlichen Lage in der Schweiz aufgrund der COVID-19 Pandemie, die demografischen Fragen am Ende, sowie das Layout des Umfragetools.

## 3.2 Erhebungsinstrumente

Zur ganzheitlichen Beantwortung der Fragestellungen wurde der verwendete Fragebogen aus mehreren Fragebögen zusammengestellt und angepasst. Die in Kapitel 2.6.1 beschriebene Juvenir-Studie (Knittel et al., 2015) wurde als Basis für die Befragung verwendet, da sie die Belastungen von Jugendlichen weitreichend aufgreift und das Belastungsdreieck Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben enthält. Ergänzend wurden Fragen aus dem COPSOQ (Nübling, 2005) (siehe Kapitel 2.6.2) gestellt, um das Belastungsdreieck Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben ganzheitlich abzudecken. Zusätzlich wurden durch die Autorin Fragen formuliert.

Von den insgesamt 26 Items des verwendeten Fragebogens mit zwei zusätzlichen Filter-Items wurden 12 abgeändert, 15 neu formuliert und ein Item wurde direkt übernommen. In Anhang C wird ersichtlich, welche Items wie angepasst, welche Skalierung verwendet und welche Thematik in den Items behandelt wurde.

Wie zu Beginn des Kapitels beschrieben, wurde die Umfrage per E-Mail via Leiterin Berufsbildung an die Lernenden versendet. Das Umfragetool Unipark (<https://www.unipark.com/>) nutzt die Software 'EFS Survey'. Dahinter steht das Unternehmen Questback GmbH, welches Feedback- und Befragungslösungen für verschiedene Unternehmensbereiche erstellt (UNIPARK & QuestBack, 2020a).

## 3.3 Stichprobe

Die Gesamtstichprobe der Erhebung besteht aus den aktuell 49 Lernenden der FZAG. Von den 49 Personen öffneten 42 die Umfrage, 39 starteten mit der Beantwortung der Fragen, 35 beendeten die Umfrage komplett. Von 35 Personen konnten die demografischen Angaben erhoben werden, da bei den restlichen vier Teilnehmenden keine persönlichen Angaben ausgefüllt wurden. Bei den komplett beantworteten Umfragen befanden sich 11 im ersten, 13 im zweiten, 9 im dritten und 2 im vierten Lehrjahr. Sie stammen aus unterschiedlichen Berufsrichtungen (Flughafen Zürich AG, 2020):

- Werkdienst und Hausdienst
- Systemtechnik und Applikationsentwicklung
- Gebäudereinigung
- Gartenbau
- Entwässerungstechnologie
- Netzelektrik
- Automobilberufe
- Kaufleute

Es wurde im Fragebogen nicht erhoben, aus welcher Berufsrichtungen die Lernenden stammen, da teilweise pro Berufsrichtung nur ein Lernender angestellt ist und somit ein Rückschluss auf die Person möglich gewesen wäre.

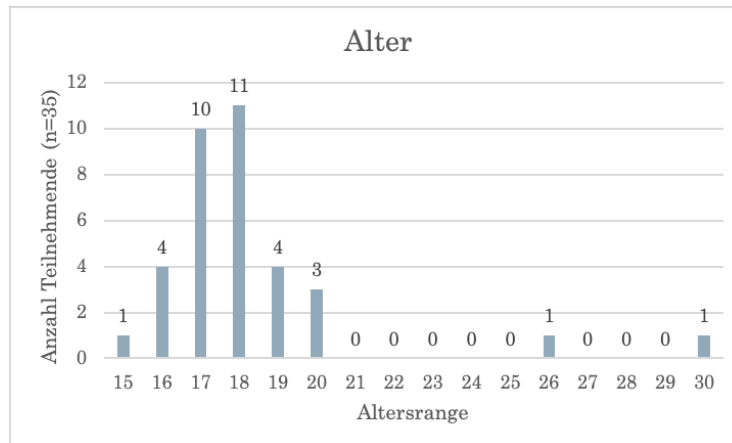


Abbildung 9. Item 26

Die Altersrange betrug zwischen 15 und 30 Jahren, wobei nur zwei Personen über 20 Jahre alt waren (siehe Abbildung 9). Ihre Antworten unterscheiden sich jedoch nicht relevant vom Rest der Stichprobe. 13 der 35 Befragungsteilnehmenden waren weiblich, 22 männlich. Keine Person wählte dabei die Option 'Andere'. Die Lernenden der FZAG haben alle einen ähnlichen Bildungsstand.

### 3.4 Bildung der Konstrukte

Beim Testentwurf wurde als erster Schritt festgelegt, dass der Fragebogen möglichst leicht verständlich und präzise formuliert sein soll. Zudem wurde darauf geachtet, dass keine mehrdeutigen Begriffe verwendet wurden, die Fragen auf alle Teilnehmenden anwendbar waren, die Items einem sachlichen Inhalt zugrunde lagen, keine Verallgemeinerungen verwendet wurden und Zeitpunkte eindeutig definiert waren. Dabei wurden folgende Faktoren gemäss Bühner (2011) beachtet:

- **Doppelte Verneinungen** wurden im Fragebogen nicht verwendet, um Verwirrungen der Teilnehmenden zu vermeiden.
- Um **Antworttendenzen** zu vermeiden, wurden positiv und negativ gepolte Items verwendet und die Skalierungen variiert. Dabei wurde darauf geachtet, keine kompliziert formulierten Items zu verwenden, um zu verhindern, dass die Intelligenz der Teilnehmenden getestet wird, anstelle der persönlichen Meinung. Durch die meist fünfstufige Ordinalskala kann eine Tendenz zur Mitte nicht ausgeschlossen werden, jedoch kann so vermieden werden, dass Personen mit neutraler Antworttendenz (beispielsweise 'teils teils') keine Antwortmöglichkeit besitzen. Eine fünfstufige Skala maximiert zudem die Reliabilität.
- Für die Gestaltung der Fragen wurde beachtet, dass den Befragten klar ist, in welchem **Bereich und Referenzraum** die Frage zu beantworten ist. Da es sich um Fragen zur Lehrzeit bei der FZAG handelt, ist der Zeitraum begrenzt und die Bereiche klar abgegrenzt.
- Zur Beantwortung der Fragen waren nur einfache **Hilfestellungen** notwendig. Bei den meisten Items wurde der Hinweis 'Kreuzen Sie bitte an..' gegeben. Bei einer aussergewöhnlichen Beantwortung wie der Möglichkeit einer Mehrfachauswahl oder einer Rangordnungsfrage wurden weitere Hinweise zur Beantwortung gegeben.
- Da die Befragung während der Arbeitszeit beantwortet werden durfte und abwechslungsreiche Fragen sowie Antwortmöglichkeiten verwendet wurden, konnte das Risiko des **Motivationsverlustes** diesbezüglich reduziert werden. Dadurch, dass die Umfrage durch die Leiterin Berufsbildung als obligatorisch kategorisiert wurde, besteht jedoch die Möglichkeit eines Motivationsverlustes durch Zwang zur Teilnahme.

- Um **Reihenfolgeeffekte** zu vermeiden, wurde innerhalb der Fragen, wenn möglich, eine Randomisierung der Antwortenreihenfolge eingestellt (ausser bei den Items mit nur einer Frage oder bei den offenen Fragen). Die Items wurden jedoch nicht randomisiert, da die Reihenfolge für den Aufbau der Umfrage relevant war.
- **Offene Fragen** eignen sich für qualitative Auswertungen und können neue Erkenntnisse gewinnen, es besteht jedoch die Gefahr der Auswertungssubjektivität, da es sehr schwierig sein kann, die offenen Antworten richtig zu interpretieren und zu kategorisieren. Ein sinnvolles Kategoriensystem ist deshalb sehr aufwendig (Bühner, 2011).

Es wurde festgelegt, bei Aufgaben mit der gleichen Antwortstruktur mit einer fünfstufigen Ordinalskala zu arbeiten, um eine klare Struktur im Fragebogen zu erhalten.

### 3.5 Aufbau des Fragebogens

Als Einstieg in die Befragung wurde ein Begrüssungstext formuliert. Darin enthalten waren ein Dank zur Teilnahme an der Befragung, das Ziel der Studie, die Dauer der Umfrage, generelle Hilfestellungen zur Beantwortung der Fragen, Kontaktangaben der Studienverantwortlichen, eine Einverständniserklärung sowie Rücktrittsrechte für die Teilnehmenden, welche separat bestätigt werden musste. Ebenso wurden Informationen zur Datenverantwortung, zum Datenschutz und der Vertraulichkeit gegeben (siehe Anhang B).

Der Vorgang beim Testentwurf startete mit einer Gliederung in vier Teile: Einstieg, Hauptteil, Schluss und Demografische Angaben. Im Nachhinein wurde noch ein fünfter Teil zum Thema COVID-19 Pandemie hinzugefügt, welcher jedoch nicht in die Hauptauswertung einfließt, sondern zusätzlich diskutiert wird und deshalb nicht in der ursprünglichen Gliederung geplant war. Der Fragebogen ist im Anhang B ersichtlich.

#### 1. Einstieg

Das Ziel war es, zunächst einfache Einstiegsfragen zu wählen, welche noch nicht zu persönlich sind und somit leicht zu beantworten. Daraus entstanden vier Einstiegsfragen, welche alle anhand einer fünf stufigen Ordinalskala beantwortet werden konnten. Alle vier Items wurden aus der Juvenir-Studie (Knittel et al., 2015) abgeändert. Bei Item 1 wurden psychosoziale Belastungen und Ressourcen im allgemeinen Kontext, sowie im Privat- und Familienleben und persönlich thematisiert. In Item 2 wurden alle drei Bereiche Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben nach ihrer Belastungsstärke erfragt. Item 3 fragte nach den psychosozialen Ressourcen (anhand des Zufriedenheitslevels) in den drei vorherig genannten Bereichen. Bei Item 4 wurde erhoben, wie wichtig die drei Bereiche für den Teilnehmenden sind, um die Belastungen und Ressourcen abwägen zu können.

#### 2. Hauptteil

Der Hauptteil des Fragebogens bestand aus 13 Items und einer Filterfrage, welche mit Item 5, einer allgemeinen Frage zum persönlichen Stressgefühl begann und dann weiter führte in Item 6, welches die Belastungsfelder der Lernenden in den drei Bereichen Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben erfragte. Item 7 fragte erneut nach den drei Bereichen, jedoch fokussierte es darauf, inwiefern sie sich gegenseitig negativ beeinflussen. Bei Item 8 wurde wiederum auf psychosoziale Ressourcen fokussiert, jedoch lediglich auf den Bereich Lehre, wobei fünf Störfaktoren gemäss CUSSTR (Arbeitseigenschaften, Variationsfaktoren, Probleme im Zusammenhang mit der Arbeit, Zwänge und Zufriedenheit (CUSSTR, 2005), aufgegriffen wurden. Item 9 erfragte die psychosozialen Risikofaktoren Druck und Anforderungen (Direktion für Arbeit - Arbeitsbedingungen, 2015) sowie Unzufriedenheit bei

den Arbeitsbedingungen (CUSSTR, 2005) in den drei Bereichen Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben. In Item 10 mussten danach die drei Bereiche in eine Rangordnung gebracht werden, bei welchem der Stressfaktor am grössten ist.

Item 11 ging auf die verschiedenen persönlichen und sozialen Ressourcen (siehe Kapitel 2.3) der Teilnehmenden ein und erfragte, inwiefern sie zum Stress- und Leistungsdruck-Ausgleich vorhanden sind/genutzt werden. Die Gründe für Stress und Überforderung wurden mit Item 12 erfasst, indem erneut die drei Bereiche Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben punkto Anforderungen (Direktion für Arbeit - Arbeitsbedingungen, 2015) aufgenommen wurden. Um die Zufriedenheit und somit die sozialen Ressourcen (Ilgic et al., 2014) bei den Lernenden der FZAG zu erfassen, wurde in Item 13 die Zufriedenheit im Lehrbetrieb thematisiert. Um herauszufinden, wie der Abgleich zwischen Ressourcen und Belastungen im Lehrbetrieb ist, wurde in Item 14 gefragt, wie oft die Lernenden im letzten Jahr daran dachten, ihre Lehre aufzugeben. Bei der Antwort 'Nie', wurde der Filter 14.1 ausgelassen. Wenn zumindest 'einige Male im Jahr' daran gedacht wurde, aktivierte der Filter und fragte nach den Hauptgründen für diese Überlegungen, was gemäss CUSSTR (2005) ein Störfaktor im Bereich Zufriedenheit darstellt. Die Items 15, 16 und 17 erfragten die Unterstützung in den drei Bereichen Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben in Belastungssituationen. Dabei wurden, wie im Einstieg, bei 11 Items, eine fünfstufige Ordinalskala verwendet. Bei zwei Items (10 und 11) wurden für die Abwechslung eine Rangordnungsaufgabe sowie eine Mehrfachauswahl-Frage gewählt, die Filterfrage bestand aus einer offenen Frage.

### 3. Schluss (abschliessende Fragen)

Im Schlussteil waren vier Items enthalten. Darin wurde in den Items 18 und 19 nach Unterstützungsmöglichkeiten für die Lernenden gefragt, welche für Beantwortung der Detailfragen nach Kompetenzförderung und für die Entwicklung der Handlungsempfehlungen hilfreich waren. Ausserdem wurde die persönliche Meinung zu einem neuen Lernendenkonzept analog der Swisscom (siehe Kapitel 2.7) in Item 20, anhand einer offenen Frage sowie das aktuelle Gesundheitsbefinden auf einer Skala von 1 (schlechtester denkbarer Gesundheitszustand) bis 10 (bester denkbarer Gesundheitszustand) in Item 21 erhoben.

### Einschub COVID-19 Pandemie

Um die aktuelle Thematik der COVID-19 Pandemie in der Schweiz und der damit verbundenen ausserordentlichen Lage ab dem 17. März 2020 aufzugreifen (Bundesamt für Gesundheit BAG, 2020), wurden zwei Items und ein Filter dazu eingebaut. Item 22 fragte die Teilnehmenden danach, inwiefern sie die aktuelle Situation belastet, sich ihre Antworten im Fragebogen dadurch verändert hatten und wie sich ihre Zukunftsperspektive durch die Pandemie verändert. Die Zukunftsperspektive wurde bereits bei Item 13 thematisiert und konnte so verglichen werden. Die zweite Frage bezog sich auf die FZAG in der Pandemie und fragte in Item 23, wie zufrieden die Teilnehmenden mit der Reaktion des Unternehmens waren. Wenn die Antwort darauf 'Sehr zufrieden' oder 'Zufrieden' lautete wurde kein Filter aktiviert, bei 'Teils teils' oder schlechter, wurde anhand einer offenen Frage im Filter 23.1 gefragt, was die FZAG hätte besser machen können.

### 4. Demografische Angaben

Bei den demografischen Angaben wurde auf die Anonymität der kleinen Stichprobe geachtet und lediglich in drei Items (24, 25 und 26) erfragt, in welchem Lehrjahr sich die Teilnehmenden befinden,

welchem Geschlecht sie sich zugeordnet fühlen und wie alt sie sind. Die genaue Formulierung der Fragen kann im Anhang B eingesehen werden.

### 3.6 Analyseverfahren

Für die Darstellung der Ergebnisse wurden zunächst alle Resultate in der Reihenfolge der Items dargestellt. Danach wurden sie für die Diskussion unterteilt in die Bereiche 'Belastungen und Ressourcen' und 'Strategien'. Als Unterkategorien wurden bei ersteren die drei Bereiche 'Schule', 'Lehre' sowie 'Privat- und Familienleben' gewählt. Ausserdem wurde die Diskussion nach den Fragestellungen der Arbeit geordnet. Für die Analyse wurde bei den offenen und geschlossenen Fragen unterschiedliche Methoden gewählt:

#### Geschlossene Fragen

Zur Analyse der quantitativen Daten wurde ein deskriptives Verfahren angewendet. Dafür wurden die absoluten Zahlen verwendet. Im Fragebogen bestehen Items, welche im Belastungsdreieck Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben getrennt betrachtet werden können, sowie Fragen, welche die Bereiche übergreifend oder differenziert anhand der Belastungen, Ressourcen und Kompetenzen betrachten. Dies wurde anhand von Farbcodes im Fragebogen (siehe Anhang B) gekennzeichnet, um einen Überblick über die Themen zu erhalten. Alle Daten wurden in eine Excel Datei überführt und geordnet (siehe Anhang D). Die Items wurden nach den genannten Bereichen sortiert und in Kapitel 4 grafisch dargestellt und besprochen.

#### Offene Fragen

Die offenen, qualitativen Daten wurden anhand des Prozesses nach Kuckartz kategorisiert (2014). Es wurde die inhaltlich strukturierende Inhaltsanalyse gewählt, da sich dieser Prozess für explorative Fragestellungen eignet. Durch das Zusammenfassen der Aussagen sind diese sehr flächendeckend sowie einfach nachvollziehbar. Für die thematische Kategorienbildung wurde ein induktiv-deduktives Verfahren gewählt, wobei für die Deduktion Begriffe aus dem Theorieteil hinzugezogen wurden (siehe Kapitel 2). Jedes Item wurde separat behandelt, wobei sich bei zwei Items die gleichen Hauptkategorien ergaben, welche sich jedoch bei den Subkategorien unterschieden (siehe Anhang E). Bei dieser inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse wurde in folgenden sieben Schritten vorgegangen.

- 1. Schritt: Initiierende Textarbeit: Markieren wichtiger Textstellen, Schreiben von Memos**  
Zunächst wurden alle Aussagen durchgelesen und die wichtigsten Aussagen markiert. Das Schreiben von Memos war durch die kurzen Antworten nicht notwendig.
- 2. Schritt: Entwickeln von thematischen Kategorien**  
Die Hauptkategorien wurden durch Deduktion aus den theoretischen Modellen im Kapitel 2 entwickelt. Es wurde Wert daraufgelegt, dass die entwickelten Hauptkategorien eine nahe Verbindung zu den Fragestellungen, dem Forschungsinteresse sowie den Ergebnissen der Umfrage aufzeigen.
- 3. Schritt: Codieren des gesamten Materials mit den Hauptkategorien**  
Im ersten Codier-Schritt wurden alle Aussagen zu den Hauptkategorien zugeordnet, wobei Mehrfachcodierungen möglich waren.
- 4. Schritt: Zusammenstellen aller mit der gleichen Hauptkategorie codierten Textstellen**  
Hier wurden alle zusammengehörigen Aussagen in einer Tabelle den Hauptkategorien zugeordnet.

**5. Schritt: Induktives Bestimmen von Subkategorien am Material**

Dabei wurden die Aussagen differenziert betrachtet und anhand der wichtigsten Merkmale induktiv Subkategorien definiert.

**6. Schritt: Codieren des kompletten Materials mit dem ausdifferenzierten Kategoriensystem**

In diesem letzten Codier-Schritt wurde das gesamte Material nochmals durchgegangen und alle Restkategorien induktiv hergeleitet. Dabei konnten Teststellen auch mehreren Subkategorien zugeordnet werden.

**7. Schritt: Kategorienbasierte Auswertung und Ergebnisdarstellung**

Für die weitere Auswertung wurde anhand der gebildeten Kategorien und der behandelten Theorie, Handlungsempfehlungen entwickelt (Kuckartz, 2014).

Jedes Item erhielt so seine Haupt- und Subkategorien. Zusammen bildeten sie das Kategoriensystem. Die Anzahl Hauptkategorien sollten gemäss Kuckartz (2014) zwischen zwei und zwanzig liegen. Dies wurde bei allen separaten Items eingehalten.

Anschliessend wurden die gesammelten Ergebnisse zusammengetragen, die Ressourcen und Belastungen aufgezeigt und Handlungsempfehlungen in Abgleich mit der Theorie daraus abgeleitet.

## 4 Ergebnisse

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Arbeit dargestellt. Darauf basierend und anhand der Theorie werden in der anschliessenden Auswertung Handlungsempfehlungen und Strategien ausgearbeitet. Die detaillierten Ergebnisse sind in den Anhängen D und E ersichtlich. Sie werden nach Item geordnet aufgelistet und grafisch dargestellt. Wie in Kapitel 3.3 ersichtlich, besteht ein N0=49, N1=42, n variiert von Item zu Item und wird einzeln angegeben. Die Abbrüche der Umfrage fanden bei Item 1, 7, 8 und 13 statt. Die Ausschöpfungsquote bei N1 betrug somit 92.86 %, die Beendigungsquote lag bei 83.33 %. Die mittlere Bearbeitungszeit (arithmetisches Mittel) betrug 28 Minuten und 13 Sekunden. Die Angaben wurden durch Unipark (UNIPARK & QuestBack, 2020b) berechnet.

### Item 1

Die Befragungsteilnehmenden empfinden den Leistungsdruck in einer klaren Mehrheit als eher hoch bis hoch (siehe Abbildung 10). Nur wenige Teilnehmende sind der Meinung, dass Jugendliche alles in allem ein entspanntes Leben haben, die Meisten wählen hier 'teils teils'.

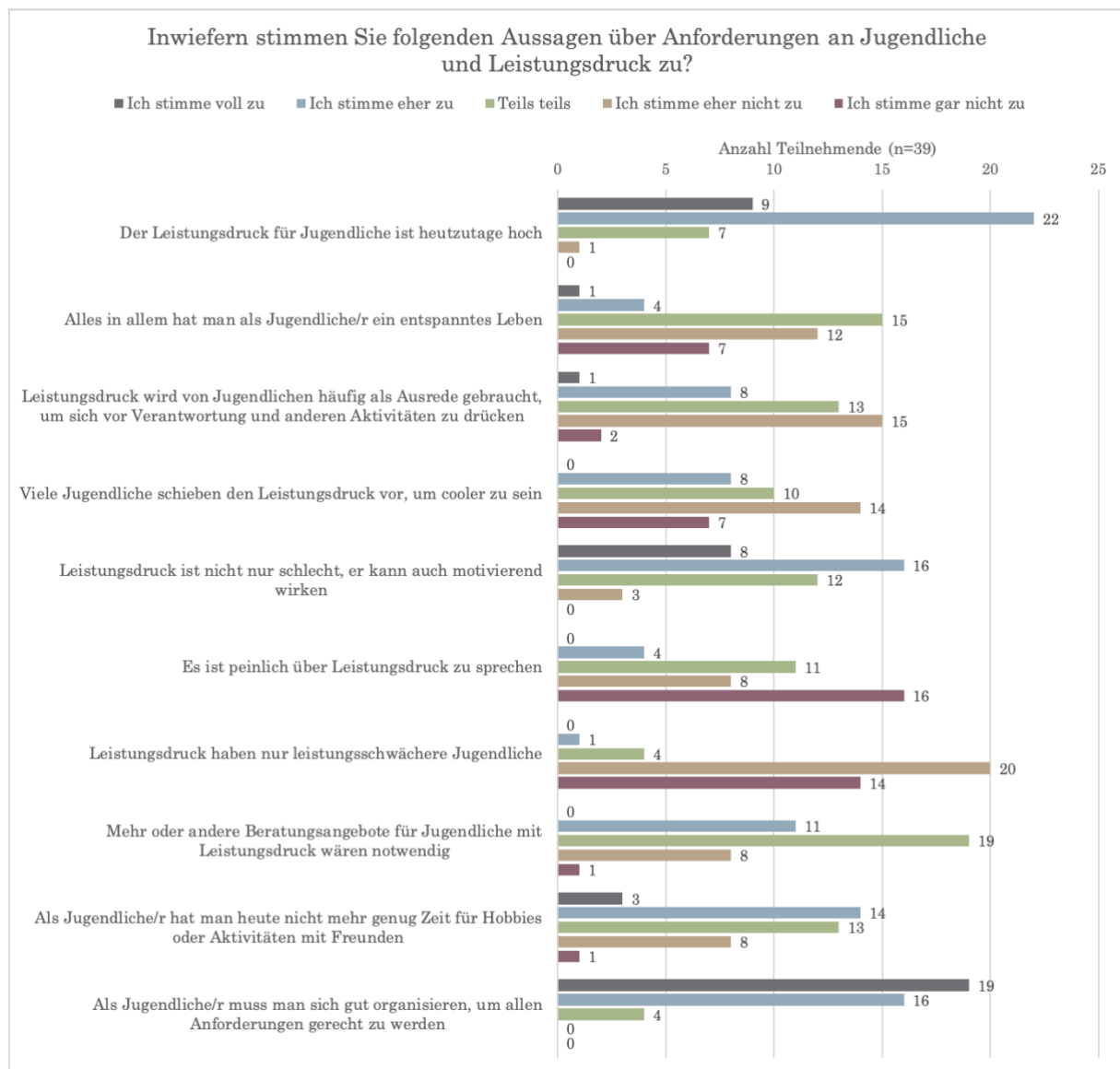


Abbildung 10. Item 1

Neun Personen sind der Meinung, dass Leistungsdruck eher keine Ausrede sei für das Drücken vor anderen Aktivitäten oder der Verantwortung. Ein Drittel der Befragten ist dabei geteilter Meinung, 17 Personen stimmen eher dagegen oder ganz dagegen. Nur wenige Teilnehmende stimmen bei dieser Frage voll zu oder voll dagegen.

Keine Person stimmt der Aussage zu, dass Coolness der Grund dafür ist, Leistungsdruck vorzuschieben, die Mehrheit stimmt dieser Aussage eher nicht-, oder gar nicht zu. Etwas mehr als die Hälfte der Befragungsteilnehmenden empfindet, dass Leistungsdruck auch motivierend wirken kann, nur drei Personen sind dabei eher nicht dieser Meinung.

Ein Grossteil der befragten Teilnehmenden empfindet es als überhaupt nicht peinlich, über Leistungsdruck zu sprechen, nur vier Personen sind eher anderer Meinung. Sie stimmen auch der Aussage, dass Leistungsdruck ein Problem leistungsschwacher Jugendlichen sei - eher oder gar nicht zu. Nur fünf Personen sind dabei geteilter Meinung oder stimmen eher zu. Bei der Aussage, mehr Beratungsangebote für Jugendliche mit Leistungsdruck zu schaffen, sind die Teilnehmenden knapp zur Hälfte unentschlossen, es stimmen jedoch mehr Befragte der Aussage zu, als dagegen. Insgesamt 17 Teilnehmende sind der Meinung, dass den Jugendlichen heute zu wenig Zeit für Hobbies und Freunde übrigbleibt, etwas weniger sind geteilter Meinung und nur neun Personen stimmen bei dieser Aussage eher dagegen. 90 % der Befragten sind der Meinung, dass sich Jugendliche heutzutage gut organisieren müssen, um allen Anforderungen gerecht zu werden.

## Item 2

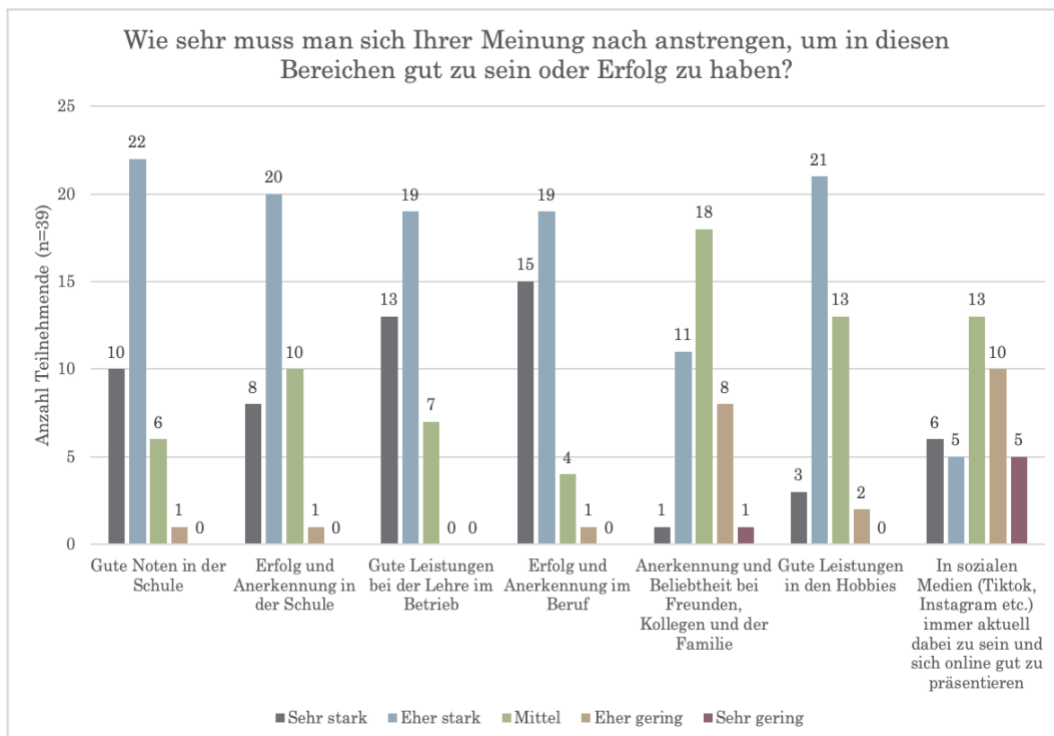


Abbildung 11. Item 2

In den Bereichen Schule und Lehrbetrieb ist jeweils ein ähnliches Bild ersichtlich (siehe Abbildung 11). Eine klare Mehrheit der Teilnehmenden empfindet die Anstrengungen in diesen zwei Bereichen eher hoch oder sehr hoch. Nur wenige sind dabei unentschlossen oder empfinden geringe Anstrengung. Beim Privat- und Familienleben werden die Anstrengungen als weniger hoch angegeben, am höchsten sind sie bei den Hobbies, danach bei der Anerkennung und der Beliebtheit bei Freunden,

Kollegen und der Familie. Die Anstrengungen im Bereich soziale Medien ist durchwachsen mit einer leichten Tendenz zu geringer Anstrengung.

Item 3

n=39

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit.....

Die grosse Mehrheit der Teilnehmenden ist eher zufrieden oder zufrieden mit ihren Leistungen in den drei Bereichen Schule, Beruf sowie Privat- und Familienleben. Besonders zufrieden sind die Teilnehmenden mit ihrer Akzeptanz im Freundeskreis. 84 % der Teilnehmenden wählen hier 'eher zufrieden' oder 'zufrieden'. Keiner der Teilnehmenden gibt eine Unzufriedenheit in den Bereichen 'Akzeptanz im Freundeskreis', 'Selbstzufriedenheit' oder der 'Einbindungen in die sozialen Medien' an. Insgesamt sind nur vier Teilnehmende eher unzufrieden oder unzufrieden mit ihrem Leben. 74 % gaben an, eher zufrieden oder zufrieden zu sein.

Item 4

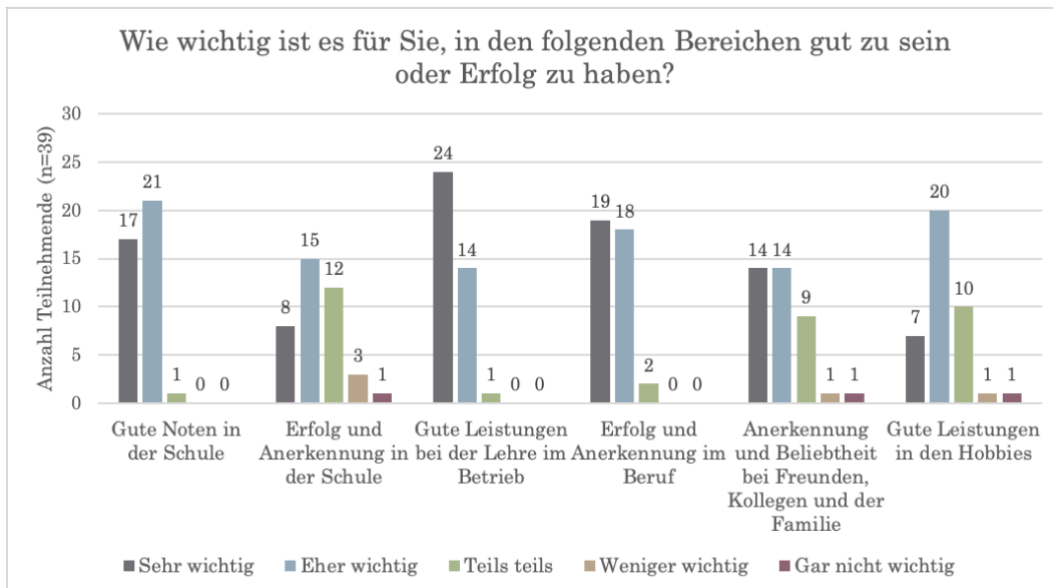


Abbildung 12. Item 4

Anhand Abbildung 12 wird ersichtlich, dass die meisten die Erfolgswichtigkeit für die Lernenden im Bereich Lehrbetrieb sehen. Keiner der Teilnehmenden wählt 'weniger wichtig' oder 'gar nicht wichtig'. Dabei besteht nur ein geringer Unterschied zwischen 'guten Leistungen' und 'Erfolg und Anerkennung'. In der Schule werden die Leistungen höher gewichtet (97.4 % eher wichtig oder sehr wichtig) als der Erfolg und die Anerkennung (knapp 59 % eher wichtig oder sehr wichtig).

Im Privat- und Familienleben zeigt sich ein ähnliches Bild bei der Anerkennung und der Beliebtheit wie bei den Hobbies. Mehrheitlich empfinden die Teilnehmenden diese Bereiche als wichtig, die Leistung in den Hobbies jedoch etwas weniger als die Anerkennung und die Beliebtheit beim Umfeld.

Item 5

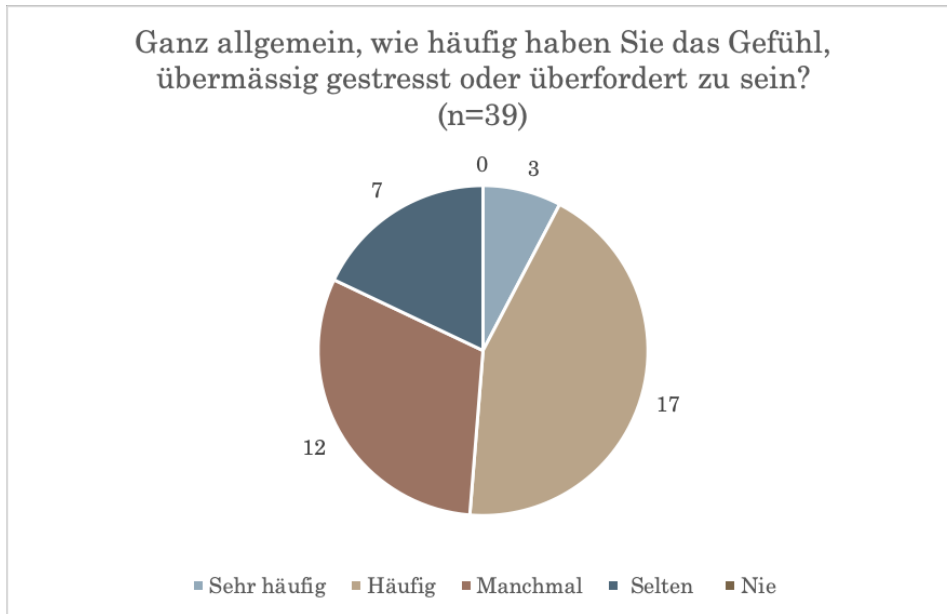


Abbildung 13. Item 5

In Abbildung 13 wird ersichtlich, dass rund 82 % der Teilnehmenden zumindest manchmal gestresst sind, 51.3 % sogar häufig oder sehr häufig. Nur wenige (knapp 18 %) der Befragten berichteten über seltenen Stress und keiner der Teilnehmenden gibt an, nie gestresst zu sein.

Item 6

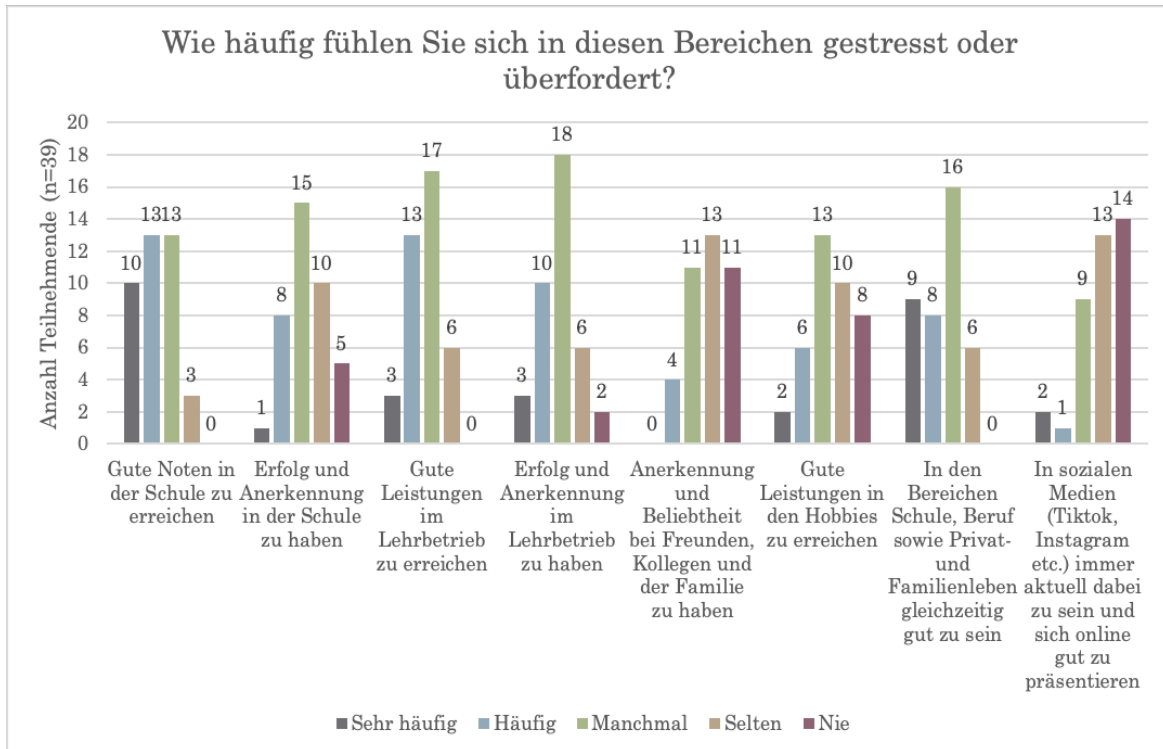


Abbildung 14. Item 6

Im Bereich Schule geben die Teilnehmenden zu knapp 59 % an, häufig oder sogar sehr häufig betreffend den Noten gestresst zu sein. Erfolg und Anerkennung werden dabei als weniger häufig stressend beurteilt, die Mehrheit wählt hier 'manchmal' (siehe Abbildung 14). Auch beim Lehrbetrieb

wird die Stresshäufigkeit mehrheitlich als ‘manchmal’ beurteilt. Auch hier wird die Leistung als häufiger stressverursachend angegeben als die Bereiche Erfolg und Anerkennung.

41 % fühlen sich im Bereich Leistung häufig oder sehr häufig gestresst, rund 33 % im Bereich Erfolg und Anerkennung. In der Anerkennung und Beliebtheit im Privat- und Familienleben berichten die Teilnehmenden über niedrigere Stresshäufigkeit als in den anderen Bereichen. 41 % der Lernenden nennen hier seltenen oder nie vorhandenen Stress.

Gute Leistungen in den Hobbies zu erreichen ist für einen Drittel manchmal stressig, jedoch etwas mehr als ein Drittel berichtet auch hier über seltenen oder nie vorhandenen Stress. Noch weniger Stress wird in den sozialen Medien angegeben. Dort berichten 69 % über seltenen oder keinen Stress.

Bei der Frage danach, wie viel Stress bei den Teilnehmenden vorhanden ist, in den Bereichen Schule, Beruf sowie Privat- und Familienleben gleichzeitig gut zu sein, geben 43 % der Lernenden an, zumindest häufig oder sehr häufig gestresst zu sein, 41 % sind es manchmal.

Item 7

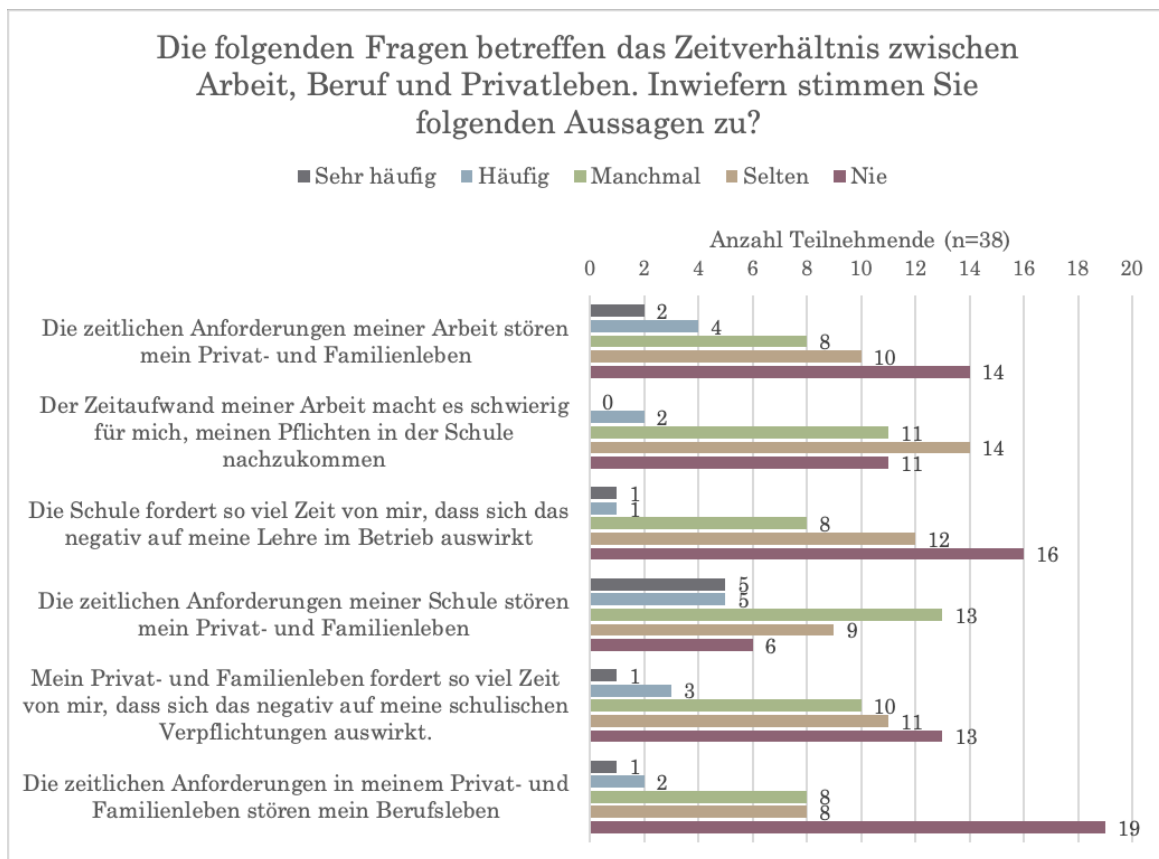


Abbildung 15. Item 7

Bei diesem Item ging es darum herauszufinden, welche Bereiche des Belastungsdreiecks Schule, Lehrbetrieb sowie Privat- und Familienleben einander am stärksten belasten. In Abbildung 15 wird ersichtlich, dass nur sehr wenige Teilnehmende angeben, dass die Bereiche einander sehr häufig oder häufig stören. Der höchste Wert wird bei der Belastung der Schule im Hinblick auf das Privat- und Familienleben angegeben. Knapp 61 % geben an, zumindest manchmal diesbezüglich eine Störung festzustellen. Hingegen geben nur rund 26 % an, dass die Schule sich belastend auf die Lehre auswirkt. Das Privat- und Familienleben sowie auch die Arbeit im Lehrbetrieb wird mehrheitlich als ‘selten’ bis ‘nie’ störend angegeben.

Item 8

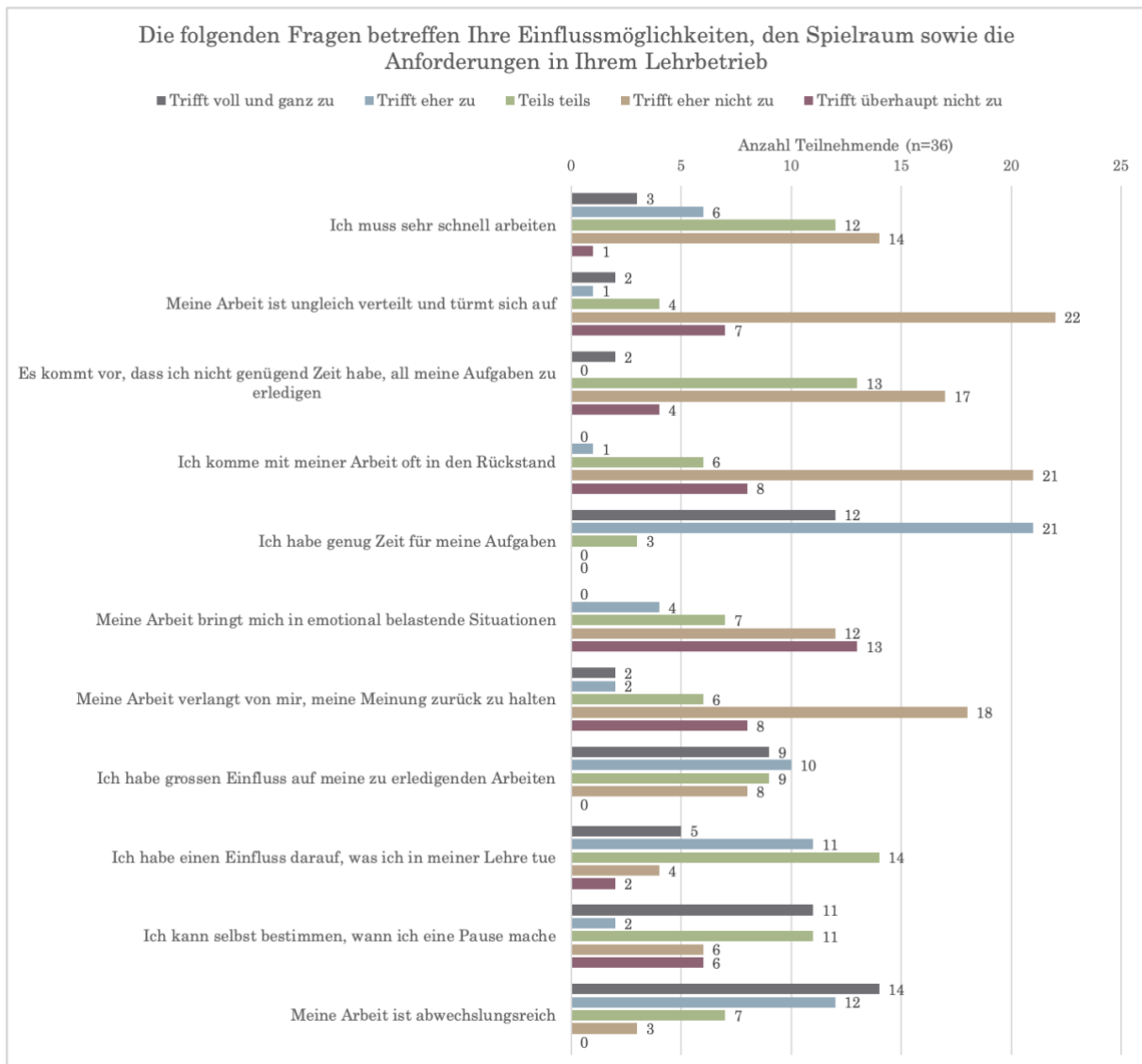


Abbildung 16. Item 8

Wie in Abbildung 16 ersichtlich, wird Geschwindigkeitsdruck nur bei sehr wenigen der Teilnehmenden angegeben. Zudem resultiert aus der Befragung, dass 29 Teilnehmende nicht das Gefühl haben, ihre Arbeit sei ungleich verteilt und türme sich auf. Die grosse Mehrheit verfügt zum Befragungszeitpunkt über genügend Zeit für ihre Aufgaben, wird durch die Arbeit nicht emotional belastet und behandelt abwechslungsreiche Aufgaben.

In den Fragen zum Einfluss geben nur wenige Teilnehmende an, über eher kleinen oder keinen Einfluss auf ihre Aufgaben und Arbeiten in der Lehre zu haben. Über ein Drittel der Befragten ist jeweils der Meinung, über einen eher grossen oder grossen Einfluss zu verfügen.

Die Möglichkeit zu haben, die Pausen bei der Arbeit selbst zu bestimmen, trifft bei je ungefähr einem Drittel der Befragten 'eher zu' oder 'voll und ganz zu', 'teils teils' zu und 'eher nicht' oder 'überhaupt nicht' zu. Rund 72 % der Teilnehmenden geben an, über eher abwechslungsreiche oder abwechslungsreiche Arbeit zu verfügen.

Item 9

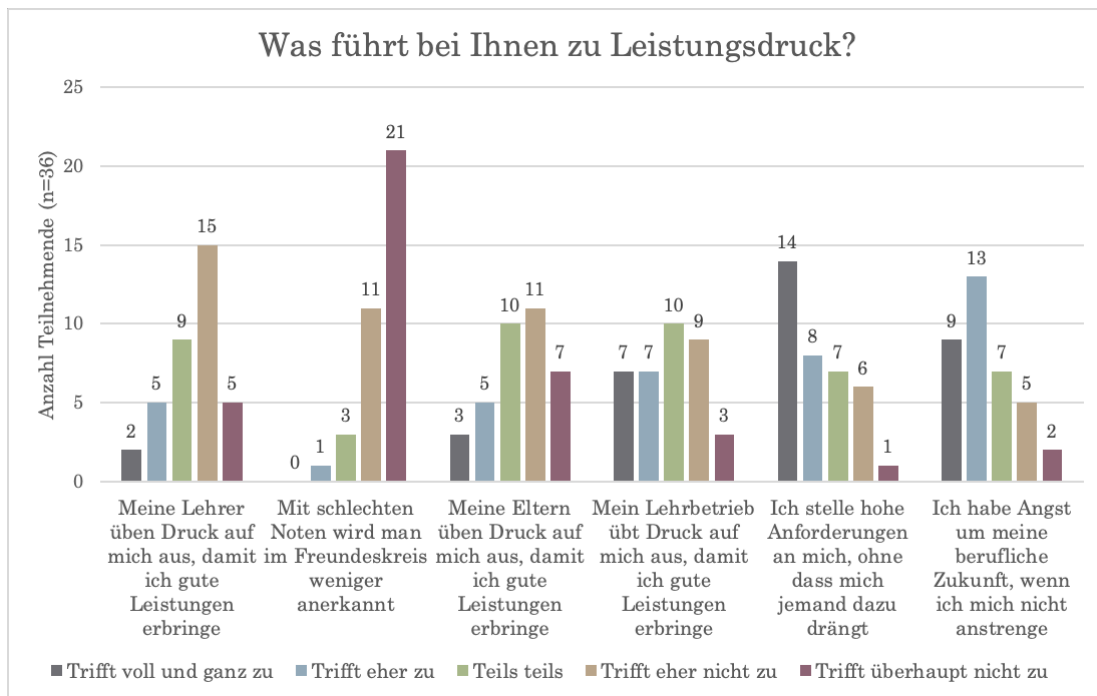


Abbildung 17. Item 9

Als Gründe für den Leistungsdruck werden, wie in Abbildung 17 ersichtlich, die Zukunftsangst sowie hohe Selbstanforderungen tendenziell am meisten genannt. Im Bereich Privat- und Familienleben wird der Freundeskreis mit knapp 89 % als nicht ursächlich genannt, die Eltern mehrheitlich als teils-teils oder eher nicht ursächlich.

Die Lehrer üben gemäss der Resultate nur bei wenigen Teilnehmenden Druck betreffend Leistung aus. Über die Hälfte gibt an, eher keinen oder überhaupt keinen Druck von den Lehrpersonen zu verspüren. Im Lehrbetrieb sagen zwei Drittel der Befragten aus, zumindest teilweise Druck zu verspüren, bei etwas mehr als ein Drittel traf es 'eher zu' oder 'voll und ganz zu'. Ein Drittel der Befragten gab an, eher keinen oder gar keinen Druck vom Lehrbetrieb zu spüren.

Item 10

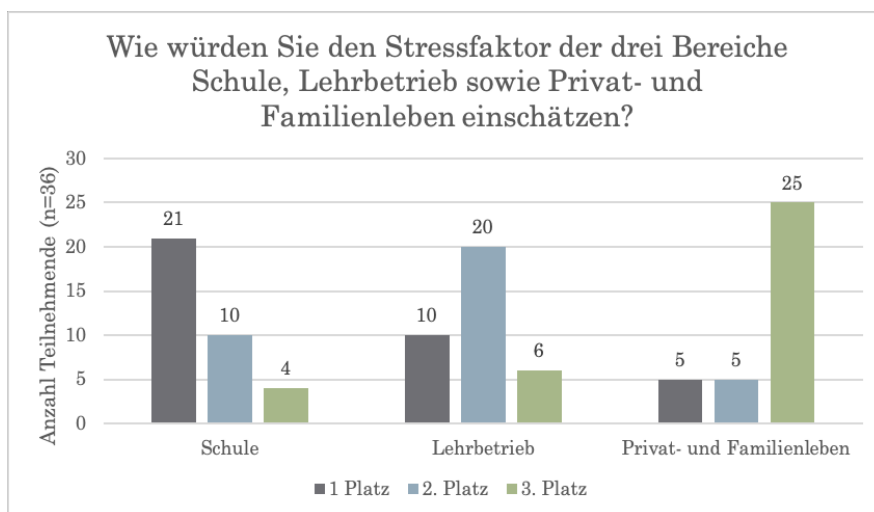


Abbildung 18. Item 10

Die Schule ist von der Mehrheit der Teilnehmenden auf Platz eins gewählt, der Lehrbetrieb auf Platz zwei, das Privat- und Familienleben auf Platz drei (siehe Abbildung 18 auf Seite 30)<sup>3</sup>. Jeweils knapp ein Drittel (27.8 %) der Teilnehmenden hat die Schule auf Platz zwei und den Lehrbetrieb auf Platz eins gewählt. Das Privat- und Familienleben wird nur von jeweils 14 % (von n=35) auf Platz eins oder zwei gewählt, jedoch von 71 % auf Platz drei.

Item 11

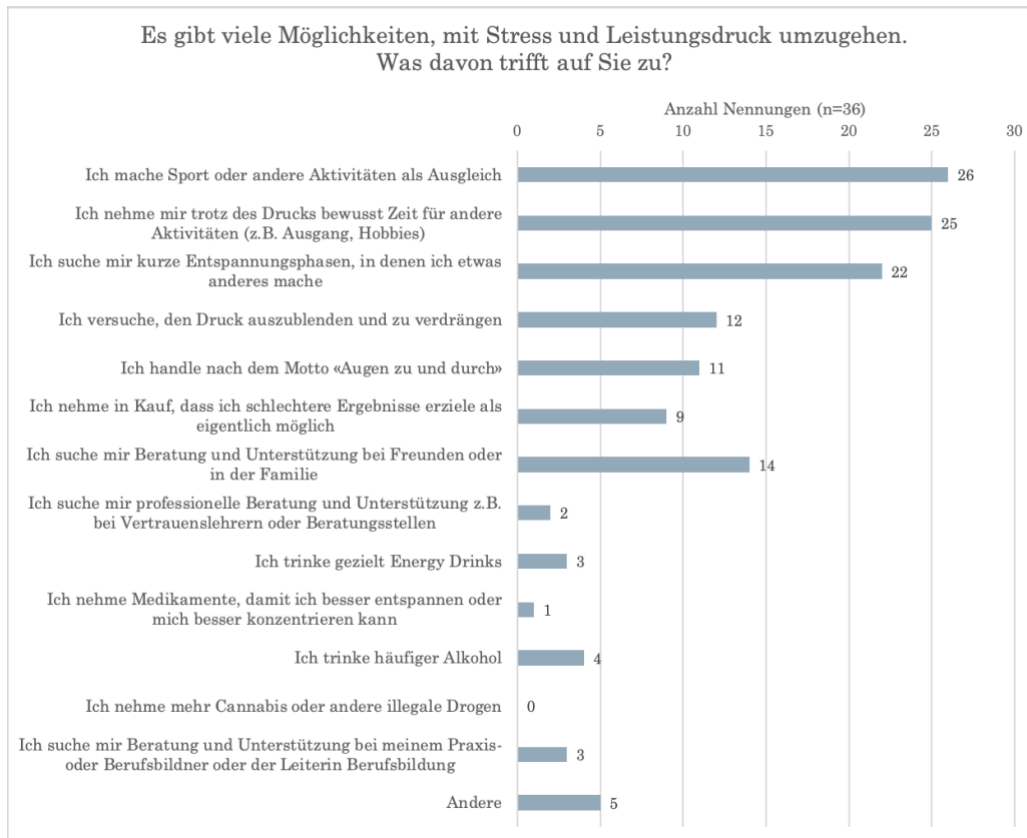


Abbildung 19. Item 11

72 % der Teilnehmenden geben an, als Ausgleich zum Stress und Leistungsdruck Sport zu machen oder anderen Aktivitäten nachzugehen (siehe Abbildung 19). Zudem sind viele Nennungen bei 'bewusstes sich-Zeit-nehmen für andere Aktivitäten' zu verzeichnen, welches sehr ähnlich ist wie ersteres. Ebenso beim 'sich Entspannungsphasen sichern', in welchen die Teilnehmenden etwas anderes tun, um Stress abzubauen. Weiter suchen sich knapp 40 % Unterstützung und Beratung in der Familie, etwa ein Drittel der Befragten geben an, den Druck zu verdrängen oder nach dem Motto «Augen zu und durch» zu handeln. Jeweils unter 10 Personen geben an, schlechtere Noten zu riskieren, Alkohol und/oder Energy Drinks und/oder Medikamente zu konsumieren, sich professionelle Beratung oder Unterstützung im Lehrbetrieb zu suchen oder gaben 'Andere' an.

Wie in Tabelle 2 auf Seite 32 ersichtlich, wurden bei 'Andere' die Kategorien Rauchen, Lernen und Hobbies gebildet, welche die Teilnehmenden nannten, um mit Stress und Leistungsdruck umzugehen.

<sup>3</sup> Beim Privat- und Familienleben war n=35. Da in der Umfrage die Ränge festgelegt wurden, indem man die drei Bereiche der Reihe nach (startend mit 1. Platz) anwählte, wäre auch von der 36. Person das Privat- und Familienleben auf Platz drei gewesen, hätte sie die Frage unverändert abgeschlossen. Die Beantwortung hätte somit das Resultat nicht verändert.

Tabelle 2  
Item 11

Item 11		
Hauptkategorie	Subkategorien	Anzahl
Andere	Rauchen	2
	Lernen	1
	Hobbies	2

Item 12

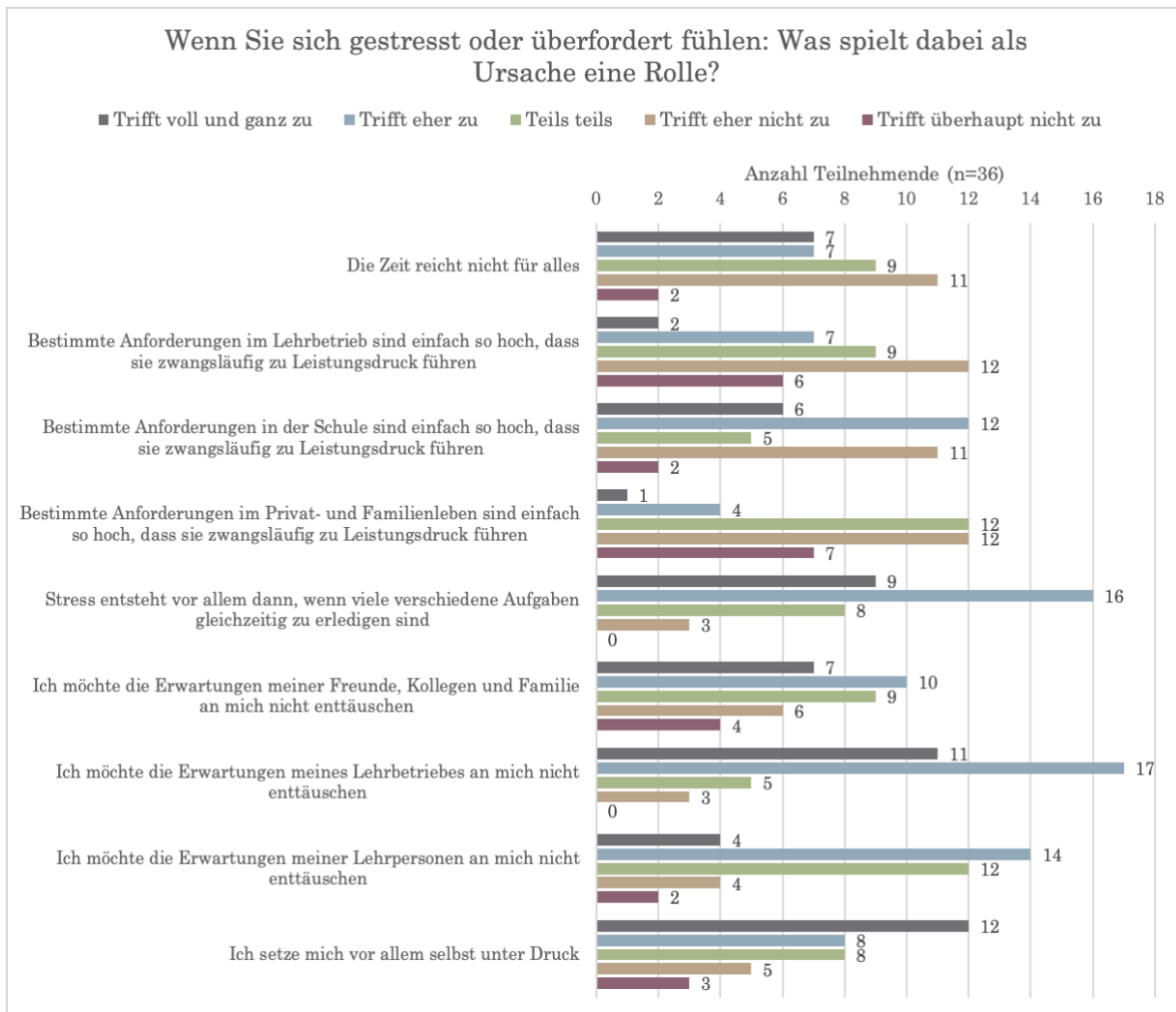


Abbildung 20. Item 12

Nur wenige Teilnehmende geben an, dass die Ursache für Stress und Überforderung in ihrem Privat- und Familienleben liegt. Jedoch ist es vielen wichtig, dass sie in diesem Bereich niemanden enttäuschen. Auch in den Bereichen Lehrbetrieb und Schule wird gemäss Abbildung 20 ersichtlich, dass es den Lernenden wichtig ist, niemanden zu enttäuschen, wobei der Lehrbetrieb hier mehr Nennungen bei 'trifft eher zu' und 'trifft voll und ganz zu' beinhaltet als die Schule. Die Ursache für Leistungsdruck im Lehrbetrieb sehen ein Viertel der Teilnehmenden bei 'trifft eher zu' oder trifft voll und ganz zu', der Rest nennt hier 'teils teils' oder weniger.

Im Bereich Schule wählt rund die Hälfte der Teilnehmenden eine leichte oder starke Zustimmung für die Ursache von Stress und Überforderung, 36 % eher nicht und knapp 14 % sind dabei unentschieden.

### Item 13

n=35

*Wenn Sie Ihre Situation bei der Flughafen Zürich AG insgesamt betrachten, wie zufrieden sind Sie mit...*

Bei diesem Item, in welchem die Zufriedenheit im Lehrbetrieb erfragt wurde, ergibt sich ein sehr klar zufriedenes Bild. Bei jeder Frage geben maximal zwei Teilnehmende an, unzufrieden oder sehr unzufrieden zu sein, und maximal sechs Personen geben 'teils teils' an. Die grosse Mehrheit der Lernenden sagt aus, bei der Flughafen Zürich AG zufrieden, oder sogar sehr zufrieden zu sein mit ihrer beruflichen Perspektive, den Kolleginnen und Kollegen, den körperlichen Arbeitsbedingungen, der Nutzung ihrer Fähigkeiten, den Herausforderungen und Fertigkeiten sowie ihrer Arbeit insgesamt.

### Item 14

n=35

*Wie oft im Laufe der letzten 12 Monate haben Sie daran gedacht Ihre Lehre aufzugeben?*

Zwei Drittel gaben bei der Frage, ob sie im letzten Jahr daran dachten ihre Lehre aufzugeben an, diesen Gedanken nie gehabt zu haben. Bei den 12 Teilnehmenden, welche diesen Gedanken zumindest einige Male im Jahr oder öfters hegten, wurde im Filter 14.1 erfragt, was die Gründe dafür waren. 11 Personen gaben dabei ihre Gründe an. Dabei wurden fünf Hauptkategorien mit jeweiligen Subkategorien gebildet.

Die Hauptkategorien mit den meisten Nennungen sind die der 'aufgabenbezogenen Stressoren' und die der Einstellung (siehe Tabelle 3).

Tabelle 3  
Filter 14.1 Kategoriensystem

Filter 14.1		
Hauptkategorien	Subkategorien	Anzahl
Aufgabenbezogene Stressoren	Psychische Überforderung	4
	Unsicherheit	1
	Unpassende Arbeitsaufgaben	5
	Druck	6
Soziale Stressfaktoren	Soziale Beziehungen	3
	Soziale Unzufriedenheit	1
	Sozialer Druck	2
Organisationale Rahmenbedingungen	Aussichtslosigkeit	1
	Arbeitsgestaltung	3
Einstellung	Arbeitsresignation	1
	Arbeitseinstellung	5
	Unternehmenszufriedenheit	2
	Zukunftsperspektive	2
Psychisches und psychosomatisches Befinden	Abgrenzungsgedanken	1
	Negative Verstimmung	1
	Emotionalität	2

Als Gründe für die Gedanken, ihre Lehre aufzugeben, nannten jeweils mehr als drei Teilnehmende Druck, unpassende Arbeitsaufgaben, psychische Überforderung und die Arbeitseinstellung.

Item 15

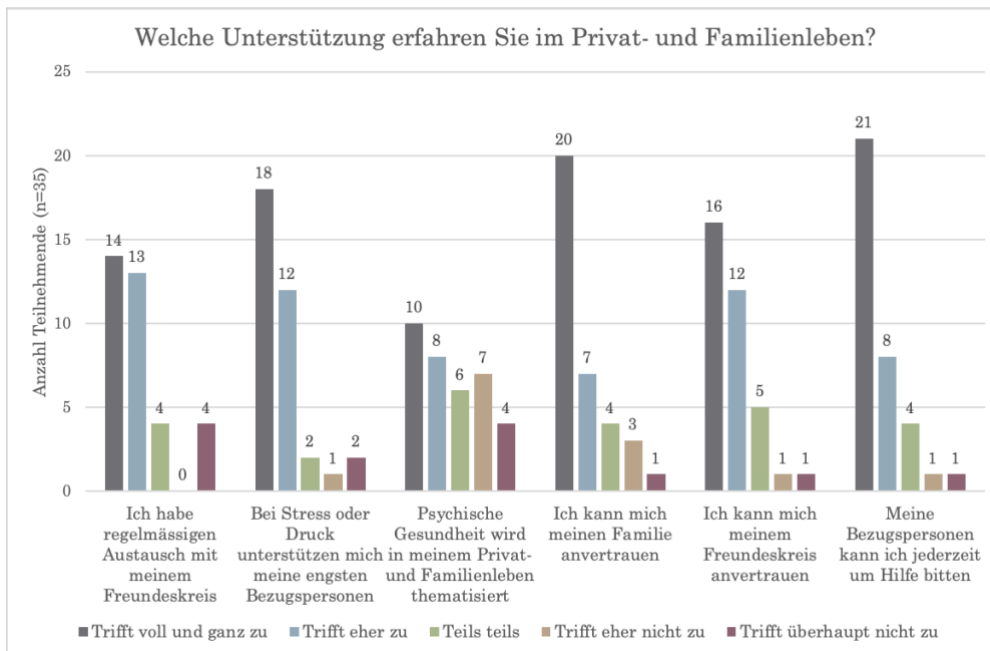


Abbildung 21. Item 15

Die grosse Mehrheit der Teilnehmenden gibt im Bereich Privat- und Familienleben an, über einen eher regelmässigen bis regelmässigen Austausch und eine hohe Vertrauensbasis zu verfügen. Sie geben zudem an, sich ihren Freunden und der Familie jederzeit anvertrauen zu können und jederzeit über die Möglichkeit zu verfügen, sie um Hilfe oder Unterstützung zu bitten. Nicht ganz so gross liegt die Zustimmung bei der Frage nach der Thematisierung von psychischer Gesundheit, siehe Abbildung 21. Hier geben rund 31 % der Teilnehmenden an, dies im Privat- und Familienleben eher nicht oder überhaupt nicht zu thematisieren. Über die Hälfte (51.4 %) wählt hier eine leichte bis starke Zustimmung.

Item 16

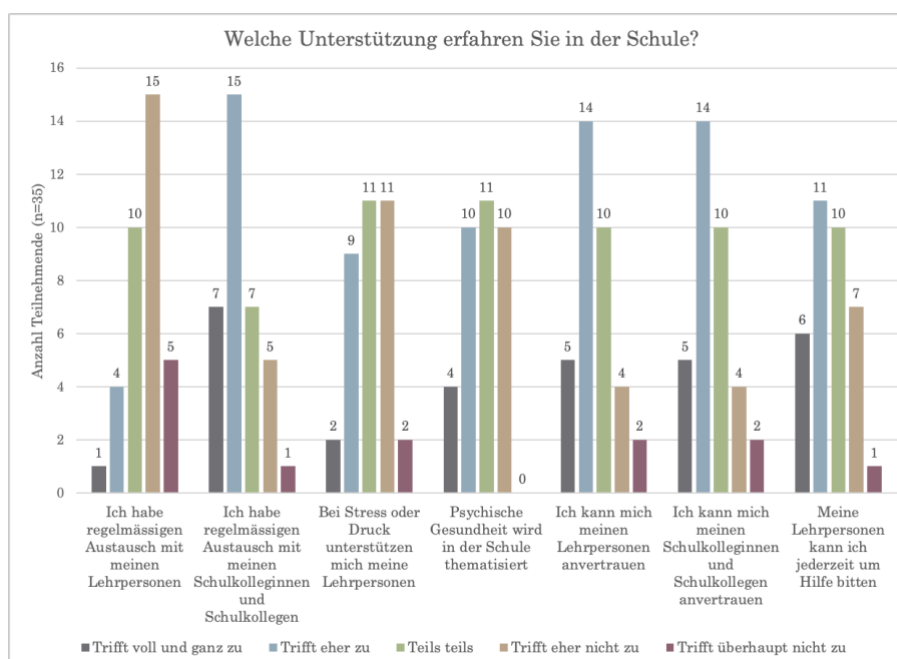


Abbildung 22. Item 16

Im Bereich Schule gibt die Mehrheit Teilnehmenden an, eher keinen oder überhaupt keinen regelmässigen Austausch mit den Lehrpersonen zu haben, jedoch mit den Schulkolleginnen und Schulkollegen schon (siehe Abbildung 22 auf Seite 34).

Zudem ist die Mehrheit der Meinung, sich seinen Schulkolleginnen und Schulkollegen sowie auch den Lehrpersonen anvertrauen und um Hilfe bitten zu können, knapp ein Drittel ist dabei geteilter Meinung.

40 % der Teilnehmenden geben an, dass psychische Gesundheit eher oder voll und ganz in der Schule thematisiert wird, die restlichen sind hier geteilter Meinung oder geben eher eine Verneinung an.

**Item 17**

Eine grosse Mehrheit empfindet gemäss der Befragung, in regelmässigen Kontakt mit den Praxisbildenden und den Berufsbildenden zu stehen, wie auf Abbildung 23 ersichtlich wird. Etwas niedriger ist die Zustimmung in der Beurteilung der Teammeetings. Jedoch über die Hälfte der Teilnehmenden stimmte bei der Aussage, über regelmässigen Meetings zu verfügen, eher oder voll zu.



Abbildung 23. Item 17

Bei der Frage nach dem Vertrauen gegenüber den Praxisbildenden, Berufsbildenden sowie der Leiterin Berufsbildung wird mit einer mehrheitlichen Zustimmung geantwortet, wobei die meistgenannte volle Zustimmung bei den Berufsbildenden liegt. Über 90 % geben an, jederzeit im Unternehmen um Hilfe bitten zu können.

### Item 18

n=35

Wie könnte die Flughafen Zürich AG Sie in den Bereichen Schule und Lehrbetrieb noch besser unterstützen?

Tabelle 4  
Item 18

Item 18		
Hauptkategorien	Subkategorien	Anzahl
Interne Ressourcen	Interne Ressourcen	2
Externe Ressourcen	Gute Unterstützung	3
	Zeit für die Schule	1
	Keine Verbesserungsmöglichkeiten	4
Anforderungen	Zeitliche Anforderungen	1
	Psychische Überforderung/Druck	3
	Gewichtung Schulnoten	1
Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten	Fixe Termine für schulische Aufgaben	2
	Flexible Termine für schulische Aufgaben	2
	Termine für schulische Aufgaben	6
	Partizipation	2
Soziale Beziehungen & Führung	Potential-Förderung	5
	Austausch mit Lernenden fördern	4
	Austausch mit Praxisbildenden und/oder Berufsbildenden	8
	Änderungen in Leadership & Support	15
Work-Life-Balance	Verhältnisse zu den Mitarbeitenden	1
	Zeitlicher Work-Life-Balance Support	5
	Finanzielle Unterstützung	1

Aus den Angaben der Teilnehmenden nach der Frage, inwiefern die FZAG die Lernenden in den Bereichen Schule und Lehrbetrieb noch besser unterstützen kann, wurden die in Tabelle 4 aufgeführten Kategorien gebildet. Gemäss ihren Aussagen haben mehrere Lernende den Eindruck, über genügend Ressourcen zu verfügen, so dass sie keine zusätzliche Unterstützung des Betriebes benötigten. Trotz der Frage nach Unterstützungsmöglichkeiten, nannten die Lernenden unter 'interne Ressourcen' und 'externe Ressourcen' positive Faktoren, welche bereits vorhanden sind. Verbesserungspotential nennen die Befragungsteilnehmenden im Bereich 'Anforderungen' – insbesondere bei psychischer Überforderung/Druck – jedoch auch in der Zeit sowie in der Gewichtung von Schulnoten.

Unter den Nennungen in der Kategorie 'Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten' ist die meistgenannte Verbesserungsmöglichkeit im Bereich Termine für schulische Aufgaben. Viele Teilnehmende geben an den Wunsch zu haben, sich bei wenig Arbeit, Wartezeiten oder bei Bedarf selbst einteilen zu können oder Zeit eingeteilt zu erhalten, wann und wie sie während der Arbeit schulische Aufgaben erledigen können. Mehrere Personen wünschen sich zudem, dass ihr Potential mehr gefördert wird und sie mehr und wichtigere Aufgaben übernehmen dürfen. Weiter besteht der Wunsch nach mehr Partizipation in Entscheidungen und im Bereich Weiterentwicklung. Unter der Hauptkategorie 'Soziale Beziehung & Führung' ist die meistgenannte Subkategorie

‘Änderungen in Leadership & Support’. Darunter fallen Wünsche nach mehr Austausch mit Vorgesetzten, Änderungen in Vorgaben, mehr Unterstützung durch Vorgesetzte, flachere Hierarchien usw. Ähnlich hierbei ist die Thematik des Austauschs mit anderen Lernenden, sowie mit Praxis- und/oder Berufsbildenden, der von derer Seite aus mehr gefördert werden sollte. Zudem wird auch von einer Person angegeben, dass von den Vorgesetzten das Verhältnis zu anderen Mitarbeitenden angeschaut werden sollte.

Im Bereich ‘Work-Life-Balance’ ist der Wunsch angeordnet, vom Unternehmen Unterstützung im Bereich Belastungsausgleich zu erhalten. Fünf Nennungen geben an, Unterstützung vom Unternehmen zu wünschen, um die Belastungen in den Bereichen Schule und Privat- sowie Familienleben besser ausgleichen zu können. Eine Nennung wünscht sich finanzielle Unterstützung für den öffentlichen Verkehr, um zur Schule zu gelangen.

### Item 19

n=35

*Was würde Ihnen dabei helfen, die Belastungen in den Bereichen Schule, Lehrbetrieb sowie Privat- und Familienleben besser ausgleichen zu können?*

Tabelle 5  
Item 19

<b>Item 19</b>		
<b>Hauptkategorien</b>	<b>Subkategorien</b>	<b>Anzahl</b>
Interne Ressourcen	Sport	1
	Aktivitäten	1
Externe Ressourcen	Sportangebote	1
	Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen	1
	Freundeskreis und Familie	2
	Offene Kommunikation mit Vorgesetzten	2
Anforderungen	Organisatorische Anforderungen	8
	Motivationale Anforderungen	2
	Zeitliche Anforderungen	3
Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten	Aufgaben- und Zeitmanagement	7
	Organisatorische und thematische Entwicklungsmöglichkeiten	2
	Entscheidungsspielraum	6
Soziale Beziehungen & Führung	Zeitlicher Support der Vorgesetzten	2
	Organisatorischer Support der Vorgesetzten	9
	Sozialer Support der Vorgesetzten	8
	Coaching	2
Work-Life-Balance	Mehr Freizeit	5
	Probleme im Privat- und Familienleben stützen	1
	Unterstützung der Schule	2
	Individuelle Work-Life-Balance Förderung	1

Bei diesem Item konnten dieselben sechs Hauptkategorien verwendet werden, wie bei Item 18, da es sich um eine ähnliche Fragestellung handelt (siehe Tabelle 5). Die Teilnehmenden geben an, dass sie bereits über einige interne und externe Ressourcen verfügen, welche ihnen dabei helfen, ihre Belastungen zu reduzieren. Darunter genannt wurden Sport, private Aktivitäten sowie Arbeitskolleginnen und -kollegen, der Freundeskreis und die Familie sowie die offene Kommunikation mit den Vorgesetzten. Unterstützungspotential besteht gemäss den Antworten im Fragebogen im

Bereich ‘Anforderungen’, wobei hier organisatorische, motivationale und zeitliche Aspekte genannt werden, welche zu hoch angesetzt werden.

In der Kategorie ‘Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten’, wünschen sich die Lernenden mehr Freiraum in Aufgaben- und Zeitmanagement, organisatorische und thematische Entwicklungsmöglichkeiten sowie mehr grundsätzlichen Entscheidungsspielraum in der Lehre. In der Kategorie ‘soziale Beziehungen & Führung’, welche die meisten Nennungen aufweist, wünschen sich einige der Teilnehmenden mehr sozialen Support sowie Unterstützung in Organisation und Zeit. Zudem gibt es zwei Nennungen, welche darauf hinweisen, dass eine Coaching-Möglichkeit wünschenswert wäre. Fünf Nennungen weisen in der Kategorie ‘Work-Life-Balance’ darauf hin, dass sie über wenig Freizeit verfügen, welche ihnen dabei helfen würde, die Belastungen in den Bereichen Schule und Lehrbetrieb besser ausgleichen zu können. Weiter wünschen sich einige Teilnehmende eine Stütze für Probleme im Privat- und Familienleben und in der Schule zur Balancierung von Work-Life sowie allgemeine Unterstützung dabei, eine regulierte Work-Life-Balance zu erarbeiten.

## Item 20

*n=35*

*Es gibt vermehrt Lehrbetriebe, in welchen die Lernenden nicht einzelnen Abteilungen zugeordnet werden, sondern sich die Lernenden gezielt auf Projekte im Unternehmen bewerben. Was würden Sie davon halten, dies bei der Flughafen Zürich AG einzuführen?*

*Tabelle 6  
Item 20*

<b>Item 20</b>		
<b>Hauptkategorie</b>	<b>Subkategorien</b>	<b>Anzahl</b>
Positive Einstellung	Lehre nach Interessen	4
	Fordern und Fördern	1
	Projektvertiefungen	1
	Generelles Gutdünken	6
Negative Einstellung	Abteilungen sind besser	10
	Projekte würden zu viel verlangen	3
	Nichteinhalten der Leitungsziele	4
	Generell dagegen	2
Andere	Stellt eine Möglichkeit dar	4
	Keine Vernachlässigung des Bildungsplans	1
	Keine Änderungen notwendig	6
	Keine Änderungen möglich	1
	Keine klare Zugehörigkeit	1

Die meisten Nennungen in den drei Hauptkategorien verweisen in ‘negative Einstellung’ (siehe Tabelle 6). Viele Teilnehmende geben an, dass sie das aktuelle System in den Abteilungen gut finden und befürchten, dass durch Projekte eine Überforderung entstehen könnte oder dass die Leistungsziele nicht erreicht werden könnten. Positiv genannt wird, dass durch Projekte, die Interessen der Lernenden gut abgeholt werden könnten, die Lernenden so gefordert und gefördert würden und Vertiefungen in unterschiedliche Thematiken möglich wären.

Weitere Nennungen haben keine klar positiven oder negativen Aussagen. Es wird erwähnt, dass eine Lehre mit Projekten eine Möglichkeit darstellt, dass sichergestellt werden müsste, dass der Bildungsplan nicht vernachlässigt würde und dass möglicherweise für die Lernenden, keine klare

Zugehörigkeit im Unternehmen bestehen würde. Zudem sind sieben Nennungen vorhanden, welche klar aussagen, dass keine solchen Änderungen möglich oder notwendig sind.

Item 21

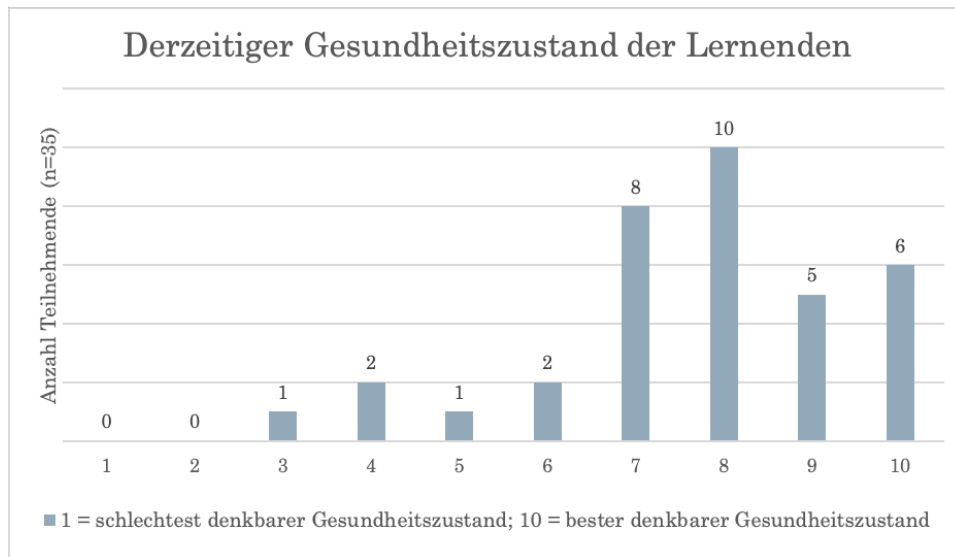


Abbildung 24. Item 21

Vier Teilnehmende geben an, dass ihr Gesundheitszustand bei fünf oder schlechter liegt (siehe Abbildung 24). 88.57 % geben an, dass ihr Gesundheitszustand bei 6 oder höher liegt, wobei die Hälfte der Teilnehmenden bei sieben oder acht liegt.

Item 22

Einer der Teilnehmenden hatte die Frage zur Erhöhung psychosozialer Belastungen im Lehrbetrieb nicht beantwortet, dort n=34.

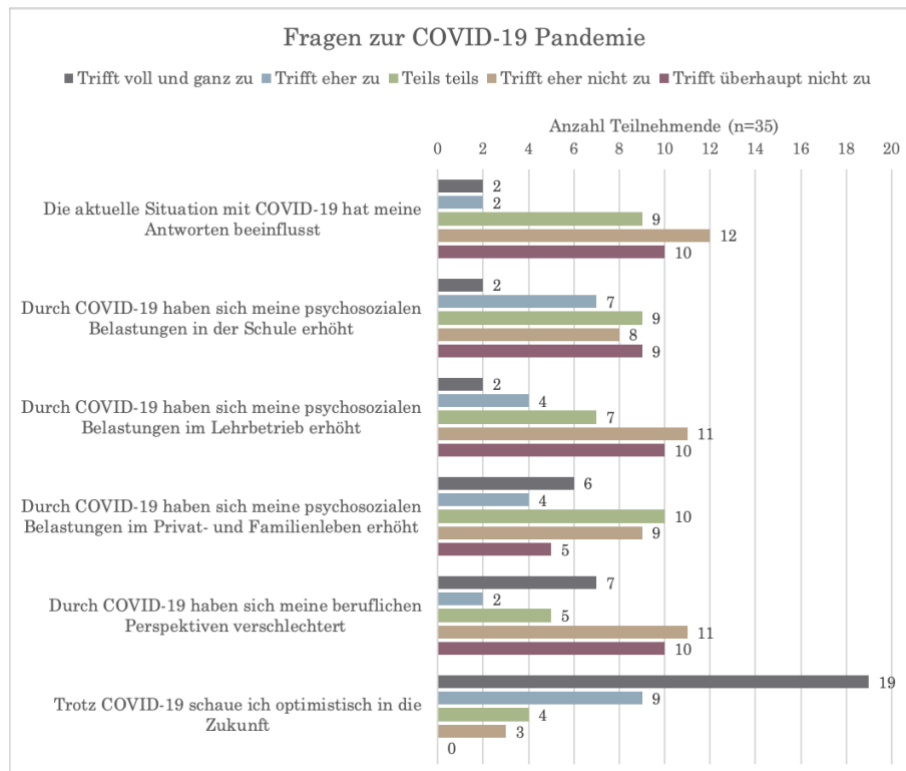


Abbildung 25. Item 22

Die Mehrheit der Teilnehmenden gibt an, dass sie durch COVID-19 in ihren Antworten eher nicht oder nicht beeinflusst worden sind (siehe Abbildung 25 auf Seite 39). Rund 25 % geben an, dass sich die Belastungen in der Schule durch die aktuelle Situation eher erhöht oder erhöht hat, 62 % stimmen dem eher nicht oder nicht zu. Im Lehrbetrieb sind es 17 %, im Privat- und Familienleben 28 %, die eher dafür oder dafür sind, dass sich die Belastungen erhöht haben. 60 % der Lernenden sind der Meinung, dass sich ihre beruflichen Perspektiven durch COVID-19 eher nicht oder nicht verschlechtert haben und 54 %, schauen trotz der Pandemie positiv optimistisch in die Zukunft, 25.7 % stimmen dieser Aussage eher zu.

Item 23

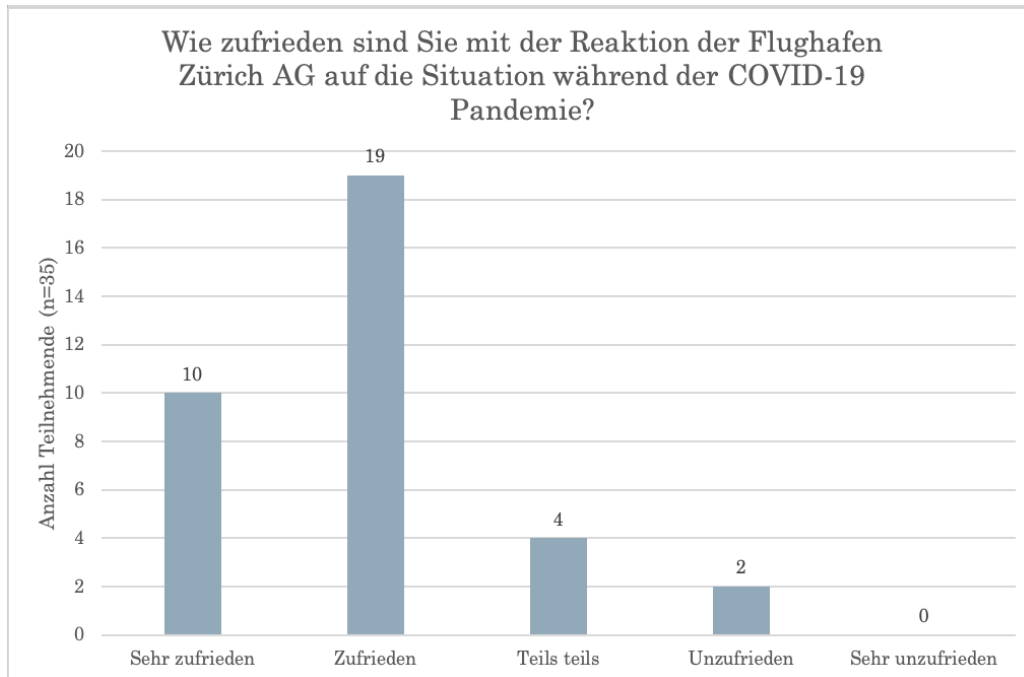


Abbildung 26. Item 23

In Abbildung 26 wird ersichtlich, dass 82 % der Teilnehmenden mit der Reaktion der FZAG während COVID-19 zufrieden oder sehr zufrieden sind. Die sechs Teilnehmenden, welche hier ‘teils teils’ oder ‘unzufrieden’ angewählt hatten, geben folgende Nennungen an, was die FZAG hätte besser machen können:

Tabelle 7  
Filter 23.1 Kategoriensystem

Filter 23.1		
Hauptkategorie	Subkategorien	Anzahl
Soziale Beziehung & Führung	Gleichbehandlung	3
	Reaktionsverhalten	2
Anforderungen	Anforderungen	1
Andere	Andere	2

Wie in Tabelle 7 ersichtlich wird, hätte die FZAG gemäss den drei Nennungen der gefilterten Teilnehmenden bei den Regulationen zu COVID-19 noch mehr auf die Gleichbehandlung bei den Lernenden achten können. Zudem haben nicht alle Abteilungen gleich auf die Änderungen reagiert. Die Anforderungen für die Lernenden hätten zudem gemäss einer Nennung besser geregelt werden können. Bei ‘andere’ haben zwei Nennungen angegeben, dass die FZAG nichts hätte anders machen können sowie, dass die Desinfektionsmassnahmen gut waren.

## 5 Diskussion

In diesem Kapitel werden die Resultate der Befragung diskutiert und die Haupt- sowie die Detailfragen beantwortet.

### 5.1 Belastungen und Ressourcen

*Welche psychosozialen Belastungen und Ressourcen finden sich bei Lernenden der Flughafen Zürich AG?*

Wie aus den Ergebnissen in Kapitel 4 ersichtlich ist, empfinden die Lernenden der FZAG allgemein den Leistungsdruck als eher hoch. Jedoch geht aus den Resultaten der Umfrage auch hervor, dass das Kohärenzgefühl der Lernenden ausgeprägt ist und sich auf der salutogenen Seite gemäss Antonovsky (1996) anordnen lässt, da sie über Verstehbarkeit verfügen, indem sie mehrheitlich positiv über ihr Leben und die drei Bereiche Schule, Lehrbetrieb sowie Privat- und Familienleben berichten und sich mehrheitlich in einem positiven Gesundheitszustand einordnen. Sie verfügen auch über Sinnhaftigkeit, indem sie positiv über ihre Arbeiten berichten und zufrieden mit ihrer Lehre und auch ihrer beruflichen Perspektive sind. Die Handhabbarkeit ist etwas schwieriger zu beurteilen, da mehrere Teilnehmende über Verdrängung und 'Augen zu und durch' berichten, so dass nicht ganz ersichtlich wird, inwiefern die Lernenden ihr Gefühlsleben mit ihren Aktionen aufeinander abstimmen können, damit die Belastungen nicht überwiegen. Grundsätzlich jedoch kann aus den Resultaten gefolgert werden, dass auch die Handhabbarkeit als positiv betrachtet werden kann.

Im Vergleich mit den in Kapitel 2.2 behandelten psychosozialen Belastungen gemäss CUSSTR (2005) und des SECO (Direktion für Arbeit - Arbeitsbedingungen, 2015), sind im Bereich Arbeitseigenschaften, Variationsfaktoren, Arbeitsaufgaben und Arbeitsorganisation tendenziell niedrige Belastungsfaktoren vorhanden, da die Lernenden ihre Arbeit als wenig emotional belastend empfinden, die zeitlichen Anforderungen angemessen sind und abwechslungsreiche Aufgaben durchgeführt werden können. Die grosse Mehrheit hat zudem nie daran gedacht, ihre Lehre abzubrechen. Diejenigen Lernenden, welche diese Gedanken jedoch hatten, sagen aus, dass sie teilweise etwas überfordert sind mit den psychischen Anforderungen und den Aufgaben, welche ihnen zugewiesen werden. Dabei spielt auch die allgemeine Einstellung zur Lehre, die organisationalen Rahmenbedingungen und das psychische und psychosomatische Befinden eine Rolle. Wenn die Lernenden sich überfordert fühlen und dabei zu wenig gestützt und abgeholt werden, kann dies zu einer negativeren Arbeitseinstellung und schlechterem psychischem und psychosomatischem Befinden führen.

Psychosoziale Belastungen durch Unzufriedenheit mit Arbeitsbedingungen, der Arbeitsumgebung oder wirtschaftliche Situation und Betriebsveränderungen, können durch die Resultate der Befragung nur gering festgestellt werden. Die Lernenden können jederzeit um Hilfe bitten, werden gefördert, haben regelmässigen Austausch mit ihren Vorgesetzten und sind mit ihrer beruflichen Perspektive zufrieden. Auch im Bereich Kommunikation und (soziale) Beziehung sind die Lernenden mehrheitlich zufrieden. Belastungen finden sich hier insofern, dass sich die Lernenden im Lehrbetrieb mehr Unterstützung in Leadership und Support wünschen. Hier nennen sie Beispiele wie zu viel Druck bei schlechten Leistungen, dass sie zu Beginn der Lehre wenig gefördert und gefordert wurden, dass den Beziehungen zwischen den Mitarbeitenden zu wenig Aufmerksamkeit zugeordnet wird oder dass es gut wäre, im Betrieb schulische Unterstützung zu erhalten, welche durch Führungspersonen zugeordnet wird. Insgesamt entsteht das Bild, dass die Lernenden oft mit der Koordination schulischer, betrieblicher und privater Aufgaben und Verpflichtungen überfordert sind und sich hier mehr

Unterstützung der FZAG wünschen. Der Bereich Work-Life Balance ist für die Lernenden eher schwierig zu handhaben. Die Beziehungen zu den Vorgesetzten an sich werden jedoch als sehr positiv und mit einer sehr guten Vertrauensbasis gewertet.

Aus der Befragung wird zudem ersichtlich, dass die grundsätzlich grösste Belastung die Mehrfachbelastung der Lernenden darstellt. Sie empfinden es als schwierig in den Bereichen Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben allen Erwartungen gleichzeitig gerecht zu werden und setzen sich dabei hauptsächlich selbst unter Druck. Zudem ist mit 82 % Zustimmung eine grosse Mehrheit der Lernenden zumindest manchmal gestresst, was auch auf grössere psychosoziale Belastungen hindeutet. Im Vergleich mit den Resultaten der Juvenir-Studie (Knittel et al., 2015) und der Studie von Betz et al. (2015), bei welcher nur 46 % zumindest manchmal gestresst sind oder über psychische Belastungen berichten, liegen die Lernenden der FZAG deutlich darüber. Insgesamt beurteilten drei Lernende ihren Gesundheitszustand mit vier oder schlechter. Bei diesen Teilnehmenden wird auch eine starke Unzufriedenheit mit sich selbst und mit ihrem Leben angegeben. Ansonsten sind ihre Angaben im Vergleich mit den anderen Teilnehmenden unauffällig, da auch der allgemeine Druck bei den anderen Teilnehmenden überwiegend als hoch beurteilt wird. Weitere Unterschiede bei der Beantwortung innerhalb der Stichprobe bezüglich Alter, Geschlecht und Lehrjahr, sind unauffällig.

Durch die Resultate der Befragung geht hervor, dass die Lernenden Belastungen auch als motivierend empfinden können. Dies kann ein Zeichen dafür sein, dass sie über genügend Ressourcen verfügen, um mit ihren Belastungen umzugehen und die Belastungen somit als Motivator bezeichnen können. Auch der allgemeine Gesundheitszustand wird mit einer grossen Mehrheit als positiv gewertet, was darauf hinweist, dass die Lernenden ihre Belastungen ausgleichen können.

Als Ausgleich ihrer Belastungen und somit als vorhandene genutzte Ressource, nutzen die Lernenden Aktivitäten wie Sport, Videospiele oder Zeit mit Freunden. Typische Aktivitäten, welche langfristigen Belastungen folgen, wie Alkohol- und Tabakkonsum oder auch Energy Drinks werden nur von wenigen genutzt. Cannabis oder andere illegale Drogen werden nicht angegeben. Dies entspricht ähnlichen Resultaten wie bei der Juvenir-Studie (Knittel et al., 2015), in welcher die grosse Mehrheit der Befragten, ihren Druck nicht mit Suchtmitteln versucht zu kompensieren. Hier ist jedoch fraglich, ob die Lernenden aufgrund der obligatorische Durchführung der Befragung, wirklich ehrlich geantwortet haben. Obwohl zu Beginn der Befragung die Anonymität klargestellt und bestätigt wurde, dass kein Rückschluss auf die Person möglich ist, kann eine Verpflichtung zur Teilnahme diesbezüglich eine Unsicherheit hervorrufen. Es ist somit möglich, dass in Wirklichkeit mehr Alkohol- und Drogenkonsum bei den Lernenden vorhanden ist. Jedoch sind Langzeitfolgen psychosozialer Belastungen bei Jugendlichen zudem noch wenig ersichtlich, da sie sich noch nicht lange im Arbeitsumfeld befinden. Es sollte darauf geachtet werden, dass, falls Anzeichen von übermässigem Alkohol- und Drogenkonsum auftreten, entsprechende Massnahmen von Unternehmensseite, in Absprache mit den Eltern, eingeleitet werden. Da über die Hälfte der Lernenden angeben, bei Leistungsdruck offen kommunizieren zu können und wollen, sollte auch die Ansprache der Thematik Belastungsfolgen, wie erhöhter Alkohol- und Drogenkonsum, in Absprache mit den Jugendlichen direkt möglich sein.

Anhand der Resultate des Fragebogens wird ersichtlich, dass die Lernenden der FZAG insgesamt mehrheitlich zufrieden oder sogar sehr zufrieden sind mit ihrem Leben. Wie bereits im oberen Abschnitt angemerkt wurde, deuten viele der Resultate darauf hin, dass sie über eine gute Ressourcenbasis verfügen, um mit ihren Belastungen umzugehen.

Das Privat- und Familienleben, der Sport und sonstige Aktivitäten, der allgemeine Gesundheitszustand und die Überzeugung, sich für die richtige Ausbildung entschieden zu haben, zeigen nur einige der Ressourcen auf, über welche die Jugendlichen verfügen. Insgesamt zeigen die persönlichen wie auch die sozialen Ressourcen eine solide Basis auf. Eine Effort-Reward Imbalance (Siegrist, 1994; Siegrist & Wahrendorf, 2016), scheint nicht vorhanden zu sein. Insbesondere im Bereich soziale Ressourcen, berichten die Lernenden über gute Hilfestellungen, Vorgesetzte als Vertrauenspersonen und regelmässigem Austausch mit Vorgesetzten, Kolleginnen und Kollegen und dem Team. Obwohl die Trennschärfe zwischen den Ressourcen und den Belastungen in den drei Bereichen Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben nicht immer vorhanden ist, sind kleinere Unterschiede und Gewichtungen feststellbar. Darauf wird nun in der Beantwortung der Detailfragestellungen näher eingegangen.

*Welche psychosozialen Belastungen und Ressourcen der Lernenden sind hauptsächlich in ihrem beruflichen Umfeld vorhanden?*

Die Lehre wird von den Befragungsteilnehmenden im Vergleich zur Schule und dem Privat- und Familienleben betreffend Stressintensität auf Platz zwei gewählt. Gemäss der Befragung ist die Anstrengung und somit die Belastung gross, gute Leistungen sowie Erfolg und Anerkennung im Lehrbetrieb zu haben. Dies ist ihnen auch sehr wichtig, sie sind aber mit ihren Leistungen insgesamt zufrieden. Gute Leistungen und Erfolg sowie Anerkennung im Betrieb wird auf von mehr Lernenden als wichtig bezeichnet, als in den Bereichen Schule oder Privat- und Familienleben. In der Lehre wird jedoch weniger oft über häufigen Stress in diesen Themen berichtet, als in der Schule. Die grosse Mehrheit der Lernenden ist der Meinung, dass sich die Lehre zeitlich nicht negativ auf die anderen zwei Bereiche auswirkt.

Im Lehrbetrieb verfügen die Lernenden im Vergleich zu den erfragten Faktoren des COPSOQ-Fragebogens (Nübling, 2005) über mehrheitlich angemessene Anforderungen mit niedrigen emotional belastenden Aufgaben, genügend Zeit um die Aufträge zu erledigen, Meinungsfreiheit und die Möglichkeit, immer um Hilfe bitten zu können. Jedoch geben mehrere Teilnehmende an, teilweise überfordert zu sein. Von denjenigen Teilnehmenden, welche im letzten Jahr zumindest einige Male daran dachten ihre Lehre zu beenden, wurden die aufgabenbezogenen Stressoren am häufigsten genannt, unter welche unpassende Arbeitsaufgaben, Druck, Unsicherheit und psychische Überforderung fallen. Druck fällt auch unter den Faktor Soziale Beziehung & Führung. Hier wünschen sich manche der Lernenden mehr Führung und formulieren eine Belastung durch Ungleichbehandlung. Zudem empfinden zwei Drittel der Lernenden zumindest teilweise, die Hälfte davon eher oder stark, Druck von Seiten des Lehrbetriebes. Im Faktor Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten geben die Teilnehmenden an, Einfluss zu haben. Die Belastung hier ist deshalb eher gering, sie wünschen sich aber mehr Einfluss bei der Verteilung der Arbeiten. Ihre Meinung werde jedoch gehört und sie sehen positiv in die Zukunft.

*Welche psychosozialen Belastungen und Ressourcen der Lernenden sind hauptsächlich in ihrem privaten Umfeld vorhanden?*

Zum Privat- und Familienleben gehören bei der Befragung mehrere Aspekte wie der Freundeskreis, die Familie, die Hobbies und die sozialen Medien. Alle drei Bereiche werden in der Beantwortung der Fragestellung zusammen betrachtet.

Wie bereits in der Juvenir-Studie (Knittel et al., 2015) festgestellt wurde (siehe Kapitel 2.6.1) geht auch aus der vorliegenden Befragung hervor, dass die grösste Belastung nicht im Privat- und

Familienleben liegt. Die Lernenden wählen diesen Bereich auf den letzten Platz bezüglich Stressintensität, im Vergleich mit der Lehre und der Schule. Zwar empfinden es die Lernenden mehrheitlich eher als mittelmässig bis eher anstrengend, in diesem Bereich erfolgreich zu sein, Anerkennung zu erhalten und gute Leistungen zu erbringen. Es ist ihnen auch mehrheitlich wichtig, jedoch wird der Stress dabei mehrheitlich, als eher selten beschrieben. Als Belastung kann hier festgestellt werden, dass 47 % der Lernenden angeben, dass sie sich dadurch gestresst fühlen, die Menschen in ihrem Privat- und Familienleben nicht enttäuschen zu wollen. Zudem empfindet die Mehrheit der Teilnehmenden zumindest teilweise, dass sie eher aufgrund der Schule und nicht aufgrund des Lehrbetriebes, zu wenig Zeit für ihr Privat- und Familienleben haben.

Das Privat- und Familienleben wird als Ressource für die Belastungen aus den Bereichen Schule und Lehre genutzt, indem viele Lernende als Ausgleich zum Stress und Leistungsdruck ihren Hobbies nachgehen und Unterstützung bei Freunden und der Familie suchen. Sie haben in diesem Bereich einen hohen regelmässigen Austausch, thematisieren ihre psychische Gesundheit und verfügen über eine starke Vertrauensbasis und Hilfsbereitschaft.

Wie 'Companion', das Pilotprojekt der Gesundheitsförderung Schweiz (2018) schon aufzeigte (siehe Kapitel 2.6.4), kann auch durch die vorliegende Befragung geschlossen werden, dass das Privat- und Familienleben für die Lernenden der FZAG eine grosse Stütze ist und einen wesentlichen Teil der Ressourcen in ihrem Leben ausmacht.

*Welche psychosozialen Belastungen und Ressourcen der Lernenden sind hauptsächlich in ihrem schulischen Umfeld vorhanden?*

Die Belastung im Bereich Schule wird am höchsten platziert. Die grosse Mehrheit der Lernenden gibt an, sich hier eher stark bis sehr stark anstrengen zu müssen, um erfolgreich zu sein, anerkannt zu werden und gute Leistungen zu erbringen, was ihnen tendenziell auch wichtig ist. Die Mehrheit ist in diesem Bereich zufrieden mit sich und seinen Leistungen, 59 % jedoch fühlen sich häufig oder sehr häufig gestresst durch das Ziel, gute Noten zu erreichen. Bei Erfolg und Anerkennung wird in der Befragung 'manchmal' (stressend) am häufigsten genannt. Die Schule als Belastungsfaktor, stresst auch das Privat- und Familienleben mancher Lernenden. Im Bereich Schule kommt am meisten Druck von Seiten des Betriebs und der Eltern, um gute Leistungen zu erbringen. Die Noten werden auch im Kontext der Lehre angesprochen. In einer offenen Frage wurde genannt, dass die Vorgesetzten Druck betreffend Noten ausüben und teilweise diesbezüglich hohe Ansprüche an die Lernenden haben.

Über Ressourcen im Bereich Schule verfügen die Lernenden der FZAG dadurch, dass sie mehrheitlich über regelmässigen Austausch mit ihren Schulkolleginnen und Schulkollegen verfügen, welchen sie auch vertrauen können. Obwohl nur wenige über regelmässigen Austausch mit ihrer Lehrperson berichten, empfinden die Teilnehmenden mehrheitlich grosses Vertrauen ihnen gegenüber und haben das Gefühl, bei Stress, Druck und sonstigen Schwierigkeiten, jederzeit um Hilfe bitten zu können.

## COVID-19

*Welchen Einfluss hat COVID-19 auf die Beantwortung der Umfrage und wie sehr verändert das neue Coronavirus die Belastungen und Ressourcen der Lernenden?*

Die grosse Mehrheit der Teilnehmenden gibt an, trotz COVID-19 optimistisch in die Zukunft zu schauen und dass die aktuelle ausserordentliche Lage ihre Beantwortung des Fragebogens nicht oder nur sehr gering beeinflusst hat. Jedoch erhöhte sich durch COVID-19 für einige die psychosozialen

Belastungen in den drei Belastungsbereichen Lehre, Schule, Privat- und Familienleben, wobei hier letzteres am meisten genannt wurde. Etwas mehr als die Hälfte empfindet jedoch, dass sich die Belastungen eher nicht oder nicht erhöht haben. Der Einfluss von COVID-19 auf die Befragung ist somit als eher gering einzustufen und es kann davon ausgegangen werden, dass durch die aktuell ausserordentliche Lage, das Antwortverhalten nur sehr gering bis gar nicht verzerrt wurde. Auch die eher ungünstige wirtschaftliche Situation und die Betriebsveränderungen (Direktion für Arbeit - Arbeitsbedingungen, 2015), scheinen bei den Lernenden keine Verunsicherungen hervorzurufen und sie sind mehrheitlich damit zufrieden, wie die FZAG mit der Pandemie umgeht.

## 5.2 Strategien und Handlungsempfehlungen

*Welche Kompetenzen helfen den Lernenden dabei, ihre psychosozialen Belastungen zu reduzieren?*

Die Frage nach den benötigten Kompetenzen der Lernenden wurde in der Theorie in Kapitel 2.8 beschrieben und in den offenen Fragen erhoben. Aus diesen Resultaten ist ersichtlich, dass von den Lernenden nur wenige der 'wichtigen Kompetenzen' aus der Theorie genannt wurden. Im Bereich Selbstverantwortung und Eigeninitiative besteht der Wunsch nach Kompetenzförderung, um sich partizipativ noch mehr einbringen zu können und höheres Entwicklungspotential zu erhalten. Wo sich zudem Kompetenzförderung lohnen würde, wäre in den Themen der 'möglichen Schwierigkeiten' (siehe Abbildung 8 auf Seite 15). Um das Belastungsdreieck Schule, Lehre, sowie Privat- und Familienleben besser handhaben zu können, wird um Unterstützung der Work-Life-Balance gebeten. In Kombination mit der Kategorie Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten aus der Befragung lässt sich schliessen, dass die Lernenden organisatorische Hilfe und Unterstützung im Zeitmanagement benötigen.

Um abzuklären, ob von den Lernenden möglicherweise ein anderes Lehrkonzept, wie beispielsweise dies der Swisscom gewünscht wäre, wurde erfragt, ob sich die Lernenden eine Lehre in Projekten vorstellen könnten. Möglicherweise könnten Kompetenzen der Lernenden noch spezifischer in Projekten gefördert werden, wie beispielsweise die Eigeninitiative, die Flexibilität, und die Fähigkeits- und Persönlichkeitsentwicklung (Swisscom, 2020b) der Jugendlichen. Dies wird von den Lernenden der FZAG jedoch tendenziell nicht gewünscht. Sie sind mehrheitlich der Meinung, dass das Angebot der Lehre bei der FZAG gut ist und sie die Abteilungsstrukturen mögen. Durch den Wechsel zwischen den Abteilungen haben sie bereits Einblick in unterschiedliche Bereiche des Unternehmens. Zudem könnten unterschiedliche Projekte auch zusätzlichen Druck und Belastung auslösen. Was jedoch diesbezüglich gewünscht würde, wäre ein Fokus auf Entscheidungsspielraum-Förderung, nicht in Projekten, vielleicht jedoch in grösseren Arbeitspaketen, um den 'control' gemäss dem Demand/Control Modell (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990) hoch zu halten und auch bei hoher Beanspruchung gesund zu bleiben sowie den Druck von den Jugendlichen zu reduzieren.

*Wie kann die Flughafen Zürich AG die psychosozialen Belastungen ihrer Lernenden reduzieren?*

Diese Thematik wurde im Fragebogen in den offenen Items erfragt. Die Lernenden gaben unterschiedliche Bereiche an, welche ihnen helfen könnten, ihre Belastungen im Betrieb wie auch allgemein zu reduzieren. Sicherlich wären Massnahmen wie oben bereits in der Frage nach der Kompetenzförderung beschrieben, auch im Bereich Zeitmanagement hilfreich. Die Jugendlichen haben Schwierigkeiten im Abgleich des Belastungsdreiecks und wünschen sich allgemein Unterstützung dabei, ihre Prioritäten zu setzen und ihre Zeit besser planen zu können. Da gerade die Schule für viele der Lernenden sehr viel Stress bedeutet und Zeit in Anspruch nimmt, würden sie sich wünschen, dass alle Lernenden gleichermassen die Möglichkeit besitzen, wenn benötigt, schulischen Aufgaben

während der Arbeit nachgehen zu können. Da dies offenbar teilweise bereits der Fall ist, wäre es sehr wichtig dies für alle Lernenden gleich zu handhaben, da sie ansonsten ein Ungerechtigkeitsgefühl empfinden und es für die Arbeitsmotivation negative Auswirkungen mit sich bringen kann. Ein konkreter Wunsch dabei wäre eine fixe Stunde pro Woche, in welcher die Lernenden diesen Aufgaben nachgehen können. Hier wäre es eine Möglichkeit, da auch Coaching und der Austausch mit anderen Lernenden gewünscht wird, beispielsweise eine Stunde in der Woche festzulegen, in welcher ein Raum für schulische Aufgaben gebucht wird und die Lernenden fix eingeplant sind. Dabei können sie sich gegenseitig unterstützen und austauschen. Natürlich müssten die Jugendlichen freiwillig entscheiden können, ob sie diese Möglichkeit nutzen wollen. Ausserdem könnte in diesem Rahmen beispielsweise einmal im Monat eine Person der Berufsbildung oder der Praxisbildung ein Thema mit den Lernenden in einem Coaching erarbeiten. Auch von Seiten des HR könnte der Austausch genutzt werden, um gesundheitsförderliche Themen und Aktivitäten anzusprechen. Gemäss der Juvenir-Studie (Knittel et al., 2015) könnte den Lernenden so aktive Bewältigungsstrategien mitgegeben und die Bewältigungsangebote verbessert werden. Zudem wäre es wichtig, die Lernenden nicht zu sehr unter Druck zu setzen bezüglich der schulischen Leistungen. Der Fokus soll auch auf den ausserschulischen und ausserberuflichen Kompetenzen liegen, welche sich wirtschaftlich und gesellschaftlich oft positiv auswirken (Knittel et al., 2015). Jedoch müssen diese Resultate aus der Befragung (der Wunsch nach weniger schulischem Druck) hier durchaus differenziert betrachtet werden, da ein gewisser Druck auch motivierend sein kann. Dies verlangt somit eher nach Feingefühl, regelmässigem Austausch mit den verschiedenen Vorgesetzten, um zu eruieren, wie viel Druck motivierend ist und wo die Grenzen zur Belastung liegen. Leistungsdruck kann sehr gut mit Tipps zur Leistungssteigerung verbunden werden, so dass nicht der Druck selbst in Erinnerung bleibt, sondern die Motivation, bessere Leistungen zu erbringen.

Der regelmässige Austausch nicht nur mit Kolleginnen und Kollegen sondern auch mit den Vorgesetzten (Berufsbildenden und Praxisbildenden) wird vermehrt gewünscht. Teilweise ist dies bereits vorhanden, bei einigen gäbe es Verbesserungspotential. Hier wäre es sinnvoll, regelmässige Treffen, beispielsweise alle 2 Wochen, im Kalender zu verankern, welche dazu da sind, individuell offene Fragen zu klären, Probleme anzusprechen und Unterstützung anzubieten, wenn Unterstützungsbedarf von Seiten der Vorgesetzten erkannt wird.

Die Schaffung gesundheitsförderlicher Angebote im Unternehmen ist eine Herausforderung. Zudem ist es jeweils schwierig einzuschätzen, inwiefern die Angebote genutzt werden. Auch hier bestände die Möglichkeit, dies bei einmonatigen Treffen kurz zu diskutieren. Denn wenn eine Idee von den Lernenden selbst genannt wird, ist die Motivation oft auch höher, das Angebot zu nutzen. Somit wäre auch dem Wunsch nach mehr Partizipation nachgekommen. Dabei könnte die Hilfe eines Tools wie 'Companion' (Amstad et al., 2015) in Anspruch genommen werden, um den Lernenden eine Plattform zu bieten. Toll wäre es, auch die Schulen darin einzubinden, um die Belastungsfaktoren dort platzieren zu können und den Austausch zu fördern. Weiter gibt es viele Aktivitäten und Programme, welche ausserhalb des schulischen und beruflichen Rahmens bereits bestehen, auf welche man die Lernenden hinweisen kann. Beispiele dafür sind Läufe, Kletterparks mit Vergünstigungen für Schüler, Feriencamps etc.

Die Mitarbeitenden wünschen sich Vorgesetzte und Führungspersonen, die als Vorbilder fungieren, denen man vertrauen kann und welche die Mitarbeitenden gleichbehandeln, fördern sowie fordern. Dies zeigt sich sowohl aus der Literatur (CUSSTR, 2005; Direktion für Arbeit - Arbeitsbedingungen, 2015; Siegrist & Wahrendorf, 2016; Ulich & Wülser, 2018), als auch aus den Resultaten der Befragung. Bei der FZAG besteht bereits ein sehr gutes Vertrauensverhältnis. Die Lernenden wenden sich bei

Fragen an die Vorgesetzten und werden gefördert. Wo noch etwas Handlungsbedarf besteht, ist bei der Gleichbehandlung bezüglich der Aufträge, Einfluss- und Entwicklungsmöglichkeiten und der Anforderungen auf der sachlichen wie auch auf der Beziehungsebene. Um zu untersuchen, wo – auch hinsichtlich der Führung - die Belastungen der Lernenden verankert sind, könnte der JSI (Ilgic et al., 2014) (siehe Kapitel 2.6.3) hinzugezogen werden. In dieser Arbeit wurden bereits Faktoren der FWS JSA (Gesundheitsförderung Schweiz, 2017) hinzugezogen, welche Hinweise darauf geben, in welchen Bereichen bei der FZAG angesetzt werden könnte. Durch die regelmässige Durchführung der Analyse und der Berechnung des JSI (Ilgic et al., 2014) kann immer wieder verglichen werden, wie sich die Belastungen und Ressourcen entwickeln, damit Belastungssteigerungen schnell erkannt werden und proaktiv agiert werden kann. So können chronische Beanspruchungsfolgen mehrheitlich vermieden werden. Weiter gilt es auch das Engagement, den motivationalen Prozess der Lernenden gemäss des Job Demands-Resources Modells (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990), als Ressource zu stärken, um Beanspruchungsfolgen möglichst zu vermeiden oder zumindest zu vermindern.

### 5.3 Kritische Reflexion

Das gemischte Untersuchungsdesign von geschlossenen und offenen Fragen resultierte als geeignete Methode, um die Lernenden der FZAG zu befragen. Einerseits konnten die Jugendlichen mit den geschlossenen Fragen gut in die Thematik eingeführt werden und durch die Quantität der Fragen konnten viele Resultate erhoben werden. Andererseits konnten durch die offenen Fragen, die Bedürfnisse und nicht angesprochene Themen erfragt werden, welche mit den geschlossenen verborgen geblieben wären.

Für den Fragebogen wurden viele Items aus der Juvenir-Studie (Knittel et al., 2015) hinzugezogen. Kritisch ist die Übernahme aus den Items 2,4 und 6 mit der Annahme, dass Erfolg und Anerkennung das Gleiche sei. Dies ist nicht nachgewiesen und kann sich verzerrend auf die Ergebnisse auswirken, da das Item zwei Elemente erfasst und nicht klar ist, welchen der Begriffe, die Teilnehmenden beurteilten.

Dadurch, dass die Befragung mit einer maximalen Zeitdauer von 25 Minuten angegeben wurde, die Befragten im arithmetischen Mittel jedoch 28 Minuten und 13 Sekunden benötigten, kann sich die Motivation im Verlaufe der Befragung gesenkt haben. Jedoch kann durch die Beantwortung der offenen Fragen, welche gegen Ende des Fragebogens gestellt wurden, festgestellt werden, dass sich viele Teilnehmende die Zeit genommen haben, die Fragen ausführlich zu beantworten. Dies wiederum spricht zumindest bei denjenigen, welche den Fragebogen abgeschlossen haben, für eine durchgehend vorhandene Motivation. Bei und nach Item 7 brachen insgesamt drei Teilnehmende die Befragung ab. Grund dafür könnte sein, dass dieses Item durch die ähnlichen Antworten zu repetitiv war. Hier könnte ein Motivationsverlust geschehen sein, welcher die Teilnehmenden dazu brachte, die Befragung an dieser Stelle zu beenden. Nach Item 12 hat eine weitere Person die Befragung beendet, was aufgrund der Länge des Items dieses wie auch der vorangehenden Items sein könnte. Die Beendigungsquote von über 80 % und die Ausschöpfungsquote von über 90 % sind jedoch zufriedenstellend.

Durch die als obligatorisch festgelegte Befragung, könnte sich das Antwortmuster verzerrt haben. Gemäss Aussage der Leitenden Berufsbildung hätte jedoch ohne diese Festlegung nur mit einer geringen Teilnehmenden-Anzahl gerechnet werden können. Es muss allerdings angenommen werden, dass einige Teilnehmende den Eindruck erhielten, die Befragung sei möglicherweise doch nicht anonym, da ansonsten die Durchführung nicht überprüft werden könnte. Folglich könnten einige Antworten je nachdem leicht ins Positive verzerrt oder, wie bereits erwähnt, die Antworten zu illegalen Drogen und Alkoholkonsum nicht ehrlich beantwortet worden sein. Viele der Antworten entsprechen

jedoch, des durch die Autorin gewonnen Eindrucks der Lernenden-Situation bei der FZAG, weshalb nur von einer minimalen Verzerrung ausgegangen werden muss.

Das Ziel, die Trennschärfe der drei Bereiche Schule, Lehre sowie Privat- und Familienleben betreffend Belastung und Ressourcen festzustellen, war sehr hochgesteckt. Jedoch war es sehr interessant, die drei Bereiche getrennt zu betrachten und zu untersuchen, welcher Aspekt die Jugendlichen am meisten belastet. Gewisse Unterschiede konnten anhand der Befragung zumindest teilweise festgestellt werden. Im Gegensatz dazu war es auch spannend, die drei Bereiche als Ganzes zu betrachten und die grundsätzliche Belastungs- und Ressourcensituation der Lernenden bei der FZAG zu untersuchen.

## 6 Fazit

Die Lernenden der FZAG verfügen über viele Ressourcen und sind mit ihrer Lehre im Betrieb und auch allgemein in ihrem Leben mehrheitlich sehr zufrieden. Die Lehre bei der FZAG wird geschätzt und das aktuelle System, in verschiedenen Abteilungen zu arbeiten, möchten die Lernenden beibehalten. Das Privat- und Familienleben ist für die Lernenden vor Allem eine Ressource und hilft ihnen, ihre Belastungen auszugleichen.

Vorhandene psychosoziale Belastungen finden sich im behandelten Belastungsdreieck Schule, Lehre, sowie Privat- und Familienleben, insbesondere in der Schule wieder. Weitere Belastungsbereiche in der Schule und im Lehrbetrieb sind Druck, insbesondere Leistungsdruck, Probleme im Zeitmanagement und Erwartungserfüllung. Im Lehrbetrieb finden sich zudem psychosoziale Belastungen in Führung und Beziehung.

Die Handlungsempfehlungen und Strategien wurden teilweise offen formuliert mit zusätzlicher Unterstützung in den Bereichen Selbstverantwortung, Eigeninitiative und Förderung des Entscheidungsspielraums und der Work-Life-Balance. Konkretere Empfehlungen wurden in den Bereichen Zeitmanagement, Führung und Beziehung, Bewältigungsangebote und Druck gemacht. Die wichtigsten drei Empfehlungen lauten dabei:

- Schulische Themen im Lehrbetrieb sowie Zeitmanagement mit Coaching erarbeiten lassen und dafür sorgen, dass dies alle Abteilungen gleich handhaben.
- Regelmässige Informationen und Austausch mit dem HR zu Stressbewältigung und Gesundheitsmanagement.
- Regelmässiger Austausch und weniger schulischen Druck von Seiten der Vorgesetzten (Berufs- und Praxisbildenden).

Die Lernenden haben bei der Frage nach Verbesserungen zunächst auch die bereits positiven Aspekte im Unternehmen genannt. Dies zeigt ein sehr positives Unternehmensbild. Mit der Bewusstmachung der bereits vorhandenen Ressourcen, psychosozialen Belastungen und den dargelegten Handlungsempfehlungen, konnte der FZAG dargelegt werden, in welchen Bereichen sie ihre Lernenden noch besser unterstützen könnte.

## 7 Literatur

- Amstad, F., Blum, A. & Blaser, M. (2015). *Companion - Psychische Gesundheit bei Jugendlichen im betrieblichen Umfeld. Ergebnisse aus dem Pilotprojekt*. Faktenblatt Nr. 6. Bern: Gesundheitsförderung Schweiz. Zugriff am 16.2.2020. Verfügbar unter: [https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/bgm/faktenblaetter/Faktenblatt\\_006\\_GFCH\\_2015-08\\_-\\_Companion.pdf](https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/bgm/faktenblaetter/Faktenblatt_006_GFCH_2015-08_-_Companion.pdf)
- Antonovsky, A. (1993). THE STRUCTURE AND PROPERTIES OF THE SENSE OF COHERENCE SCALE (Social Science & Medicine). *1993 Pergamon Press Ltd*, 36(6), 725–733.
- Antonovsky, A. (1996). The salutogenic model as a theory to guide health promotion (HEALTH PROMOTION INTERNATIONAL). *Oxford University Press 1996*, 11(1), 11–18.
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309–328.
- Betz, M., Haun, D. & Böttcher, M. (2015). Zielgruppenspezifische Gesundheitsförderung bei Auszubildenden (Fehlzeiten-Report). *Fehlzeiten-Report 2015. Zahlen, Daten, Analysen aus allen Branchen der Wirtschaft. Neue Wege für mehr Gesundheit-Qualitätsstandards für ein zielgruppenspezifisches Gesundheitsmanagement* (S. 613). Berlin Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg.
- Blum-Rüegg, A. (Hrsg.). (2018). *Betriebliches Gesundheitsmanagement: Grundlagen und Trends*. Bern und Lausanne: Betriebliche Gesundheitsförderung Schweiz.
- Bühner, M. (2011). *Einführung in die Test- und Fragebogenkonstruktion* (PS Psychologie) (3., aktualisierte und erweiterte Auflage.). München: Pearson.
- Bundesamt für Gesundheit BAG. (2020). Neues Coronavirus: Massnahmen, Verordnung und Erläuterungen. *Neues Coronavirus*. Zugriff am 11.4.2020. Verfügbar unter: <https://www.bag.admin.ch/bag/de/home/krankheiten/ausbrueche-epidemien-pandemien/aktuelle-ausbrueche-epidemien/novel-cov/massnahmen-des-bundes.html>
- Bundesversammlung der Schweizerischen Eidgenossenschaft. (2004, Januar 1). *Bundesgesetz über die Berufsbildung*. Verfügbar unter: <https://www.admin.ch/opc/de/classified-compilation/20001860/index.html>
- CUSSTR. (2005). Psychosoziale Belastungen am Arbeitsplatz. Konflikte, sexuelle Belästigung, Stress, Burn-out, Mobbing. *Empfehlungen und Sicherheitsregeln für höhere Bildungs- und Forschungseinrichtungen*. CUSSTR. Zugriff am 30.12.2019. Verfügbar unter: <http://www.cusstr.ch/repository/103.pdf>
- Der Bundesrat. (2020, März 17). Coronavirus: Bundesrat erklärt die «ausserordentliche Lage» und verschärft die Massnahmen. *Medienmitteilungen*. Zugriff am 20.3.2020. Verfügbar unter: <https://www.admin.ch/gov/de/start/dokumentation/medienmitteilungen.msg-id-78454.html>
- Direktion für Arbeit - Arbeitsbedingungen. (2014). *Psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz*. SECO | Direktion für Arbeit | Arbeitsbedingungen. Zugriff am 9.4.2020. Verfügbar unter: [https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen\\_Dienstleistungen/Publikationen\\_und\\_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Broschuren/psychosoziale-risiken-am-arbeitsplatz.html](https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Broschuren/psychosoziale-risiken-am-arbeitsplatz.html)
- Direktion für Arbeit - Arbeitsbedingungen. (2015). *Schutz vor psychosozialen Risiken am Arbeitsplatz. Informationen für Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen*. SECO | Direktion für Arbeit | Arbeitsbedingungen. Verfügbar unter: [https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen\\_Dienstleistungen/Publikationen\\_und\\_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Broschuren/schutz-vor-psychosozialen-risiken-am-arbeitsplatz---information.html](https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Broschuren/schutz-vor-psychosozialen-risiken-am-arbeitsplatz---information.html)
- Flughafen Zürich AG. (2019a). *Willkommen bei der Flughafen Zürich AG. Vielseitige Perspektiven*. Unternehmensbroschüre. (S. 11). Zürich Flughafen. Zugriff am 9.3.2020. Verfügbar unter: <https://www.flughafen-zuerich.ch/unternehmen/flughafen-zuerich-ag/unternehmensbroschueren>
- Flughafen Zürich AG. (2019b). *Zahlen und Fakten 2018*. Annual report. (S. 28). Zürich: Flughafen Zürich AG. Zugriff am 27.7.2019. Verfügbar unter: <https://www.flughafen-zuerich.ch/unternehmen/flughafen-zuerich-ag/zahlen-und-fakten>

- Flughafen Zürich AG. (2020). Unsere Lernende. *Lernende Flughafen Zürich*. Zugriff am 30.3.2020. Verfügbar unter: <https://lernende.flughafen-zuerich.ch/?site=team>
- Galliker, S., Igc, I., Elfering, A., Semmer, N., Brunner, B. & Wieser, S. (2018). *Job-Stress-Index 2018. Kennzahlen zum Stress bei Erwerbstätigen in der Schweiz*. Faktenblatt Nr. 34. Bern und Lausanne: Gesundheitsförderung Schweiz. Verfügbar unter: [https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/bgm/faktenblaetter/Faktenblatt\\_034\\_GFCH\\_2018-10\\_-\\_Job-Stress-Index\\_2018.pdf](https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/bgm/faktenblaetter/Faktenblatt_034_GFCH_2018-10_-_Job-Stress-Index_2018.pdf)
- Gesundheitsförderung Schweiz. (2017). *Friendly Work Space Job-Stress-Analysis | Fragebogen Facts & Figures*. Bern: Gesundheitsförderung Schweiz.
- Gesundheitsförderung Schweiz. (2018). *Companion - Psychische Gesundheit bei Jugendlichen im betrieblichen Umfeld. Ergebnisse aus Pilotphase II*. Faktenblatt Nr. 29. Bern und Lausanne: Gesundheitsförderung Schweiz. Zugriff am 17.2.2020. Verfügbar unter: [https://www.npg-rsp.ch/fileadmin/npg-rsp/Themen/Fachthemen/GFCH\\_2018\\_Jugendliche\\_im\\_Betrieb.pdf](https://www.npg-rsp.ch/fileadmin/npg-rsp/Themen/Fachthemen/GFCH_2018_Jugendliche_im_Betrieb.pdf)
- Igc, I., Brunner, B., Elfering, A., Semmer, N. & Wieser, S. (2016). *Job-Stress-Index 2016. Kennzahlen zum Stress bei Erwerbstätigen in der Schweiz*. Faktenblatt Nr. 17. Bern und Lausanne: Gesundheitsförderung Schweiz. Verfügbar unter: [https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/bgm/faktenblaetter/Faktenblatt\\_017\\_GFCH\\_2016-08\\_-\\_Job-Stress-Index\\_2016.pdf](https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/bgm/faktenblaetter/Faktenblatt_017_GFCH_2016-08_-_Job-Stress-Index_2016.pdf)
- Igc, I., Keller, A., Brunner, B., Wieser, S., Elfering, A. & Semmer, N. (2014). *Job-Stress-Index 2014. Erhebung von Kennzahlen zu psychischer Gesundheit und Stress bei Erwerbstätigen in der Schweiz*. Arbeitspapier Nr. 26. Bern und Lausanne: Gesundheitsförderung Schweiz.
- Janetzke, H. & Ertel, M. (2017). *Psychosoziale Belastungen im Fokus*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-17894-9>
- Jenny, G., Inauen, A., Brauchli, R., Füllemann, D., Müller, F., Bauer, G. et al. (2011). *Projekt SWiNG – Schlussbericht der Evaluation*. (S. 138). Zürich. Verfügbar unter: [https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/bgm/2011-07\\_Projekt\\_SWiNG\\_Schlussbericht.pdf](https://gesundheitsfoerderung.ch/assets/public/documents/de/5-grundlagen/publikationen/bgm/2011-07_Projekt_SWiNG_Schlussbericht.pdf)
- Karasek, R. A. (1979). Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain: Implications for Job Redesign (Administrative Science Quarterly). *Sage*, 24(2), 285–308.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990). *Healthy work. stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Knittel, T., Schneidenbach, T. & Mohr, S. (2015). *Juvenir Studie 4.0. Zuviel Stress - zuviel Druck! Wie Schweizer Jugendliche mit Stress und Druck umgehen*. (S. 50). Basel: Jacobs Foundation. Zugriff am 20.12.2019. Verfügbar unter: <https://www.prognos.com/publikationen/alle-publikationen/555/show/ece936f4dad5593bd625d0d5c5751c08/>
- Kramer, J. & Langhoff, T. (2012). Die Arbeits- und Lebensbedingungen der jungen Generation, 68. Arbeitspapier Nr. 260. Leibniz: Informationszentrum Wirtschaft.
- Krebs, A. (2018, Oktober). Was die Lernenden in der Schweiz bewegt. *KMU Magazin, Aus-und Weiterbildung* II(10), 24–27.
- Kuckartz, U. (2014). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung*. Weinheim Basel: Beltz Verlag.
- Mette, J. & Harth, V. (2017). Das Kohärenzgefühl im Arbeitskontext: Bedeutung des Konstrukts für die Gesundheit von Beschäftigten und die betriebliche Gesundheitsförderung. *Zentralblatt für Arbeitsmedizin, Arbeitsschutz und Ergonomie*, 67(4), 240–244. <https://doi.org/10.1007/s40664-017-0168-2>

- Nübling, M. (Hrsg.). (2005). *Methoden zur Erfassung psychischer Belastungen: Erprobung eines Messinstrumentes (COPSOQ)* (Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin). Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW, Verlag für Neue Wissenschaft GmbH.
- Rupp, M. & Keller, A. (2011, Dezember 1). «Die Lernenden fühlen sich dort wohl, wo sie verstanden werden». Zugriff am 27.12.2019. Verfügbar unter: <https://www.hrtoday.ch/de/article/die-lernenden-fuehlen-sich-dort-%E2%80%A8wohl-wo-sie-verstanden-werden>
- SDBB. (2018). *Drei- oder vierjährige berufliche Grundbildung mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ)*. Merkblatt Nr. 16. Bern: SDBB Verlag. Verfügbar unter: <https://www.berufsbildung.ch/download/mb16.pdf>
- Siegrist, J. (1994). Adverse health effects of high effort – low reward conditions at work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27–41.
- Siegrist, J. & Wahrendorf, M. (Hrsg.). (2016). *Work Stress and Health in a Globalized Economy* (Aligning Perspectives on Health, Safety and Well-Being). Cham: Springer International Publishing. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-32937-6>
- Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI). (2019). *Berufsbildung in der Schweiz. Fakten und Zahlen 2019*. (S. 28). Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI). Zugriff am 19.12.2019. Verfügbar unter: <https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/dienstleistungen/publikationen/publikationsdatenbank/berufsbildung-in-der-schweiz.html>
- Stocker, D., Jäggi, J., Bannwart, L. & Guggisberg, J. (2018). *Evaluation S-Tool (S-Tool heisst neu Friendly Workspace Job-Stress-Analysis)*. Management Summary. (S. 4). Bern: Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS AG.
- Swisscom. (2020a). Unternehmensprofil. *Profil*. Zugriff am 5.3.2020. Verfügbar unter: <https://www.swisscom.ch/de/about/unternehmen/portraet/profil.html>
- Swisscom. (2020b). Dein Start nach der Schule. *Schülerin*. Next Generation. Zugriff am 20.3.2020. Verfügbar unter: <https://www.swisscom.ch/de/about/jobs/next-lehre-praktikum-trainee/lehrstellen.html#lehrstellen>
- Ulich, E. & Wülser, M. (2018). *Gesundheitsmanagement in Unternehmen*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-18435-3>
- UNIPARK & QuestBack. (2020a). Über UNIPARK. *UNIPARK*. Zugriff am 15.3.2020. Verfügbar unter: <https://www.unipark.com/>
- UNIPARK & QuestBack. (2020b). Umfragesoftware. *UNIPARK*. Zugriff am 15.3.2020. Verfügbar unter: <https://www.unipark.com/umfragesoftware/>
- Zika, C. (2008). *Lernendenkonzept*. Weisung. Zürich-Flughafen: Flughafen Zürich AG. Zugriff am 15.12.2019. Verfügbar unter: <https://lernende.flughafen-zuerich.ch/content/pdf/Lernendenkonzept.pdf>

## 8 Abbildungen & Tabellen

### 8.1 Tabellen

Tabelle 1 Skalenübersicht Friendly Workspace Job-Stress-Analysis; eigene Darstellung, angelehnt an Gesundheitsförderung Schweiz (2017) .....	12
Tabelle 2 Item 11 .....	32
Tabelle 3 Filter 14.1 Kategoriensystem .....	33
Tabelle 4 Item 18 .....	36
Tabelle 5 Item 19 .....	37
Tabelle 6 Item 20 .....	38
Tabelle 7 Filter 23.1 Kategoriensystem .....	40

### 8.2 Abbildungen

Abbildung 1. Gesundheit; eigene Darstellung, angelehnt an Antonovsky, (1996); Ulich und Wülser (2018) .....	4
Abbildung 2. Langzeitfolgen; eigene Darstellung, angelehnt an Igic et al. (2014) .....	6
Abbildung 3. Persönliche und soziale Ressourcen, eigene Darstellung, angelehnt an Igic et al. (2014) .	7
Abbildung 4. Demand/Control-Modell, eigene Darstellung, angelehnt an Karasek & Theorell (1990); zitiert nach Ulich und Wülser (2018, S.92) .....	8
Abbildung 5. Jobs Demand-Resources Modell; eigene Darstellung, angelehnt an Bakker & Demerouti (2007); zitiert nach Blum-Rüegg (2018, S.28) .....	9
Abbildung 6. Das Effort-Reward Imbalance Modell; eigene Darstellung, angelehnt an Siegrist (2016) .	9
Abbildung 7. Aufbau des deutschen COPSQ-Fragebogens; eigene Darstellung, angelehnt an Nübling (2005) .....	11
Abbildung 8. Kompetenzen und Schwierigkeiten; eigene Darstellung, angelehnt an Rupp und Keller (2011) .....	15
Abbildung 9. Item 26 .....	19
Abbildung 10. Item 1 .....	24
Abbildung 11. Item 2 .....	25
Abbildung 12. Item 4 .....	26
Abbildung 13. Item 5 .....	27
Abbildung 14. Item 6 .....	27
Abbildung 15. Item 7 .....	28
Abbildung 16. Item 8 .....	29

Abbildung 17. Item 9 .....	30
Abbildung 18. Item 10 .....	30
Abbildung 19. Item 11 .....	31
Abbildung 20. Item 12 .....	32
Abbildung 21. Item 15 .....	34
Abbildung 22. Item 16 .....	34
Abbildung 23. Item 17 .....	35
Abbildung 24. Item 21 .....	39
Abbildung 25. Item 22 .....	39
Abbildung 26. Item 23 .....	40