universität wien

DIPLOMARBEIT

Imageanalyse eines Bildungsangebots

zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson

Bianca Allerbauer

Magistra der Naturwissenschaften (Mag.rer.nat.)

Wien, im August 2010

Studienkennzahl: 298

Studienrichtung: Psychologie

Betreuer:

Univ.-Prof. Dr. Erich Kirchler

Danksagung

Meinen Kolleginnen, Frau Tanja Huber und Frau Foerster-Streffleur danke ich für die Zusammenarbeit innerhalb des Diplomanden Teams.

Meiner Familie, insbesondere meinen Eltern danke ich auf diesem Wege für die seelische Unterstützung während meines gesamten Studiums.

Meinen Studienkolleginnen und Freunden spreche ich hiermit Dank aus für das Aufbauen in hitzigen Zeiten.

Meinem Partner, Herrn Dipl. Ing. Alexander Peyker bin ich dankbar für das Geleiten durch die letzte Phase meiner Ausbildung.

KURZZUSAMMENFASSUNG

Die vorliegende Arbeit mit dem Titel „Imageanalyse von Bildungsangebot für das Anbieten eines Lehrganges zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson“ beantwortet die Fragestellung inwiefern das Rote Kreuz Niederösterreich das richtige Image besitzt um sich am bestehenden Bildungsmarkt erfolgreich zu etablieren. „Stellt das Rote Kreuz Niederösterreich einen kompetenten Partner zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson dar?“ lautet z. B. eine der spezifischen Fragestellungen. Im Zuge einer SWOT – Analyse wurden Stärken, Schwächen, Chancen und Möglichkeiten des Auftraggebers analysiert. Um einen Vergleich zum Konkurrenzmarkt herzustellen wurde jeweils eine Imageanalyse für das Wifi und die AUVA durchgeführt. Dabei bediente man sich des Assoziationsgeflechtes. Allererste Gedanken und Gefühle den Bildungsanbieter betreffend, sollen im Sinne des Konzeptes sozialer Repräsentationen erfasst werden. Interviewt wurden 31 Führungskräfte und Sicherheitsfachkräfte aus der Lebensmittel- Dienstleisungs- und Baubranche. „Wenn Sie an das Rote Kreuz denken, welche spontanen Begriffe, Bilder und Assoziationen fallen Ihnen hierzu ein?“ lautete diesbezüglich die Fragestellung. Um alle drei Anbieter zueinander in Beziehung zu setzen, wurde eine Korrespondenzanalyse berechnet. Anhand von qualitativen Interviews brachte man optimalste Gestaltungsrichtlinien für die Abhaltung des angestrebten Lehrganges in Erfahrung. Ergebnis der Untersuchung war, dass das Rote Kreuz Niederösterreich über erforderliche Merkmale verfügt, um sich am Bildungsmarkt erfolgreich durchzusetzen. Erfahrung bezüglich Krisenintervention, Erste Hilfe und Fachwissen tragen dazu bei. Nicht zuletzt spricht der Bekanntheitsgrad des Auftraggebers für Erfolg. Unternehmer schätzen lokale Erreichbarkeit des Bildungsanbieters. Schnelles Abwickeln der Ausbildung in Form von Blockveranstaltungen ist gewünscht. Abseits vom Firmenalltag soll die Vertiefung in die Themengebiete gelingen. Befürworter der ausgedehnten Variante möchten nach und nach Stoffinhalte in Arbeitsaufgaben integrieren. Beide Meinungsträger bevorzugen das Abhalten des Kurses in einfacher Sprache. Praxisbezug soll branchenspezifisch vorhanden sein. Auf das Grundmodul der Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson soll ein Zusatzmodul mit der Bezeichnung „Gesundheit“ aufgebaut sein. Wenige Stimmen sprechen dem Roten Kreuz nicht das richtige Image zur Abhaltung solch eines Kurses zu. Führungskräfte raten an, sich bezüglich Lobbying an Marketingexperten zu wenden. Wirtschaftliche Kompetenzen des Auftraggebers sollen durch Zukaufen von Expertenwissen eine Förderung genießen.

Schlagwörter: Arbeitssicherheit - Sicherheit am Arbeitsplatz – Psychologie der Arbeitssicherheit – Curriculum – Curriculum Erstellung – Curriculum Entwicklung – Risiko – Risikoforschung – Image – Imageanalyse – Marktanalyse – Assoziationsgeflecht – Kern-Peripherie-Analyse – Korrespondenzanalyse – SWOT-Analyse - Qualitatives Interview – Qualitative Methoden – Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson – Sicherheitsvertrauensperson – Rotes Kreuz – Rotes Kreuz Niederösterreich

INHALTSVERZEICHNIS

IMAGEANALYSE VON BILDUNGSANGEBOT

zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson

I THEORETISCHER TEIL

1. EINLEITUNG 8

2. ARBEITSSCHUTZ 11

2.1. DEFINITION VON ARBEITSSCHUTZ 11

2.1.1. DEFINITION VON ARBEITSSICHERHEIT 12

2.1.2. ARBEITNEHMERINNENSCHUTZGESETZ 13

2.1.2.1. GRUNDSÄTZE DER GEFAHRENVERHÜTUNG 13

2.1.2.2. ANFORDERUNGEN AN SICHERHEITSVERTRAUENSPERSONEN 14

3. RISIKOFORSCHUNG 15

3.1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN ZU GEFAHR, GEFÄHRDUNG, UNFALL UND RISIKO 15

3.2. UMGANG MIT UNFÄLLEN UND BEINAHE - UNFÄLLEN IN BETRIEBEN 21

3.3. UMGANG MIT FEHLERN UND BEINAHE - FEHLERN IN BETRIEBEN 25

3.4. GRUNDANNAHMEN DER HANDLUNGSTHEORIE 30

3.4.1. DAS HANDLUNGSMODELL NACH HACKER 30

3.4.2. DAS HANDLUNGSMODELL NACH MCGRATH 32

3.5. HANDELN UNTER RISIKO 33

4. ARBEITSSICHERHEIT ALS AUFGABE VON BETRIEBEN 34

4.1. ARBEITSSICHERHEIT ALS AUFGABE VON ORGANISATIONEN 34

4.2. ARBEITSSICHERHEIT ALS AUFGABE VON FÜHRUNG 37

4. 3.ARBEITSSICHERHEIT ALS AUFGABE FÜR PSYCHOLOGEN 39

4.3.1. AUFGABENSCHWERPUNKTE VON PSYCHOLOGEN IM ARBEITSSCHUTZ 39

4.3.2. DIE ROLLE DER PSYCHOLOGIE IM ARBEITSSCHUTZ: SICHERHEITSPSYCHOLOGISCHE INTERVENTIONEN 41

4.3.3. ARBEITS- UND ORGANISATIONSPSYCHOLOGEN IM ARBEITNEHMERSCHUTZGESETZ 2002 42

4.3.4. KENNTNISSE VON ARBEITS- UND ORGANISATIONSPSYCHOLOGEN IM ARBEITSSCHUTZ 43

4.3.5. AUFGABEN VON ARBEITS- UND ORGANISATIONSPSYCHOLOGEN IM ARBEITSSCHUTZ 44

5. CURRICULUM ENTWICKLUNG 45

5.1. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN ZU CURRICULUM UND LEHRPLAN 46

5.2. ALLGEMEINE KRITERIEN FÜR CURRICULA 47

5.3. ENTWICKLUNG PRAXISNAHER CURRICULA 48

5.3.1. DIE VERWENDUNG VON MEDIEN IM UNTERRICHT 52

5.3.2. DIE ROLLE DES VORTRAGENDEN 52

5.3.3. EVALUATION VON CURRICULA 53

6. AUSBILDUNGS-, WEITERBILDUNGS- UND UNTERWEISUNGSMAßNAHMEN ZUR VERBESSERUNG DER ARBEITSSICHERHEIT 55

6.1. ÜBERBLICK ÜBER DIE CURRICULUM ENTWICKLUNG ZUM THEMA ARBEITSSICHERHEIT 55

6.2. KRITIKPUNKTE DERZEITIGER AUSBILDUNGEN IM SICHERHEITSBEREICH 56

6.3. EINFLUSS DER PSYCHOLOGIE IN DER SICHERHEITSAUSBILDUNG 59

6.4. KONKRETE BESTIMMUNG VON LERN-ZIELEN UND INHALTEN IN DER SICHERHEITSAUSBILDUNG 59

6.5. EIN WEITERBILDUNGSKONZEPT ZUR AUSBILDUNG VON SICHERHEITSVERTRAUENSPERSONEN 60

7. IMAGEFORSCHUNG 67

7.1. DEFINITION VON IMAGE..... 67

7.1.1. ABGRENZUNG VON IMAGE ZUM MEINUNGS-, EINSTELLUNGS-, VORSTELLUNGS- UND ASSOZIATIONSBEGRIFF 68

7.1.2. MESSUNG VON IMAGE MITTELS ASSOZIATION 70

7.2. IMAGE UND MARKETING 70

7.2.1. AUFBAU EINES ERFOLGREICHEN FIRMEN - IMAGES 71

7.2.1.1. BEDEUTUNG VON IMAGES FÜR KONSUMENTEN 73

7.2.1.2. BEDEUTUNG VON IMAGES FÜR UNTERNEHMEN 74

II EMPIRISCHER TEIL

8. ERKENNTNISINTERESSE UND ZIELE DER EMPIRISCHEN UNTERSUCHUNG.....76

9. IMAGEANALYSE BEZÜGLICH DES ANBIETENS VON BILDUNGSANGEBOT ZUM THEMA SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ 77

9.1. FORSCHUNGSDESIGN 77

9.1.1. FORSCHUNGSLEITENDE FRAGESTELLUNG..... 77

9.2. AUSWAHL DER INSTRUMENTE 78

9.3. AUSWAHL DER STICHPROBE 80

9.3.1. AUSWAHL DER BRANCHEN 80

9.3.2. AUSWAHL DER UNTERNEHMEN..... 80

9.3.3. AUSWAHL DER INTERVIEWPARTNER 81

9.4. AUSWAHL DER METHODE..... 81

9.4.1. SWOT-ANALYSE..... 82

9.4.2. IMAGE-ANALYSE 82

9.4.2.1. DAS ASSOZIATIONSGEFLECHT..... 83

9.4.2.2. KERNPERIPHERIE - ANALYSE 84

9.4.2.3.KORRESPONDENZ - ANALYSE..... 85

9.4.3. DAS QUALITATIVE INTERVIEW IN DER MARKTFORSCHUNG 86

9.5. DURCHFÜHRUNG..... 87

10. ERGEBNISSE DER IMAGEANALYSE BEZÜGLICH DES ANBIETENS VON BILDUNGSANGEBOT ZUM THEMA SICHERHEIT AM ARBEITSPLATZ 89

10.1. ERGEBNISSE DER SWOT-ANALYSE 89
10.2. ERGEBNISSE DER KERN-PERIPHERIE-ANALYSE 92
10.2.1. ERGEBNISSE DER KERN-PERIPHERIE-ANALYSE DES ROTEN KREUZES 92
10.2.2. ERGEBNISSE DER KERN-PERIPHERIE-ANALYSE DES WIFI 95
10.2.3. ERGEBNISSE DER KERN-PERIPHERIE-ANALYSE DER AUVA 96
10.3. ERGEBNISSE DER KORRESPONDENZANALYSE ÜBER DIE DREI BILDUNGSANBIETER 97
10.4. ERGEBNISSE DER QUALITATIVEN INTERVIEWS 100

11. DISKUSSION 108

12. LITERATURVERZEICHNIS 113

13. ANHANG 121

I. Theoretischer Teil

1. Einleitung

Die Diplomarbeit befasst sich mit dem Thema Imageanalyse von Bildungsangebot. Im Speziellen beleuchtet die Arbeit die Imageanalyse für das Anbieten eines Lehrganges zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson.

Nachgegangen wird der Frage, inwieweit ein Bildungsanbieter auf Grund des Images den Anforderungen, den Führungskräfte bzw. Sicherheitsfachkräfte an die Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson stellen, gerecht wird. Wie nun solch ein Lehrgang zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson optimal gestaltet werden soll, sucht die vorliegende Arbeit zu beantworten.

Der Frage, wie man in einem Unternehmen am Besten mit Fehlern umgehen soll, um einen reibungslosen Ablauf im Betrieb zu fördern soll in der Arbeit nachgegangen werden. Insbesondere eine wichtige Rolle dabei spielen, die Sicherheitsvertrauenspersonen, die angelehnt an die Unterstützung der Führung eines Unternehmens dafür Sorge zu tragen haben, die Sicherheitskultur im Betrieb zu erhalten bzw. zu verbessern.

Um die theoretischen Hintergründe aufzuzeigen, befasst sich die Arbeit ebenso mit dem Thema Sicherheit am Arbeitsplatz. Im Besonderen soll auf die psychologischen Faktoren beim Zustandekommen von Unfällen, und Systemzusammenbrüchen in einem Unternehmen eingegangen werden.

Menschliche Fehler verursachen enorme Kosten, selbst wenn es nicht gleich zu schweren Verletzungen eines Mitarbeiters kommt. Im extremen Fall bedeuten Fehler unwiederbringliche Schäden für einen Menschen und sein gesamtes Umfeld.

Der Schwerpunkt der Sicherheitsarbeit, ist nicht mehr ausschließlich, wie in vergangenen Zeiten, auf Sicherheitstechnik zu legen, sondern – bei unbestrittener Wichtigkeit jener -

stärker auf das verantwortungsvolle Handeln aller im Betrieb Beteiligten – Unternehmensleitung, Führungskräfte, Sicherheitsfachkräfte und Beschäftigte.

Ebenso wird Sicherheit mehr und mehr als eine Facette der Qualität der Produktion und der Produkte in einem Unternehmen angesehen.

Für die Psychologie wirft sich die Möglichkeit auf, mit den von ihr initiierten und verantworteten verhaltenswissenschaftlichen Ansätzen, zu einer neuen Sicht der Arbeitssicherheit beizutragen. Dabei stellt sich die Frage, inwieweit die Psychologie ihre Kapazität zur Lösung anstehender Probleme zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz noch auszuschöpfen vermag, beziehungsweise inwiefern sich die Akzeptanz der Sicherheitspsychologie noch verbessern lässt.

„Man sollte nun nicht meinen, die Organisationspsychologie hätte sich des Themas bereits mit Eifer angenommen. Im Gegenteil, organisationspsychologische Beiträge zur Arbeitssicherheit gibt es fast gar nicht.“ (Hoyos &Wenninger, 1995, S.8)

Nicht zuletzt um die Akzeptanz der Sicherheitspsychologie zu verbessern, sieht die Organisationspsychologie, unter anderem ihre Aufgabe darin, solche Organisationsvariablen zu identifizieren, die das Verhalten der Organisationsmitglieder offenkundig beeinflussen. Im umgekehrten Sinn dürfte es ebenso von Wichtigkeit sein, jene Kontextbedingungen, die keinen Einfluss auf das Verhalten ausüben, zu erkennen (vgl. Hoyos &Wenninger, 1995)

Im empirischen Teil der Arbeit geht es neben der Erfassung des Images des Auftraggebers als Bildungsanbieter, darum, zu erforschen, welchen genauen Kriterien solch eine Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson genügen soll. Konkurrenz- bzw. Imageanalysen kommen zur Anwendung. (siehe empirischer Teil dieser Arbeit, Kapitel 8, S. 73)

Ziel der Arbeit ist das Verfassen eines Kriterienkataloges. Dieser beinhaltet Aspekte zur optimalen Anbietung eines Kurses zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson, um sich am Bildungsmarkt zu bewähren.

Des Weiteren, wie in der Einleitung schon erwähnt, werfen sich Mitteneckers′ (1962) Fragen auf: „ …, in welchem Ausmaß außer den technischen und anderen ›äußeren‹ Bedingungen auch ›menschliche Ursachen‹ zu Unfällen führen.“ (S. 3)

In erster Linie wird aus psychologischer Sicht der Faktor Mensch beim Unfallgeschehen, bzw. bei der Unfallentstehung beleuchtet.

Laut Hoyos und Wenninger (1995) sind dem Faktor Mensch als Beteiligung am Unfallgeschehen bis zu 80 Prozent zuzusprechen. In einem deutschen Konzern stellen sie sogar fest, dass infolge unsicherer Handlungen 96 Prozent dem arbeitenden Menschen als Ursache von Verletzungen zugebilligt wird. Demnach gehen in diesem Fall nur mehr vier Prozent auf technische bzw. organisatorische Mängel zurück. Ebenso erwähnt Rudow (2004) dass sich schätzungsweise nach seinen Erkundungen bis zu 70% der Unfälle in Unternehmen auf menschliche Verhaltensfaktoren zurückführen lassen.

Trotz aussagekräftiger Beispiele soll nicht der Anschein erweckt werden, es ginge in der Arbeit um eine Bekräftigung frühzeitiger Annahmen von „Unfall – Persönlichkeiten“. Hierbei ging man von spezifischen Persönlichkeitsmerkmalen aus, die man Menschen zuschrieb, die einen Unfall erlitten. Technologischen Gegebenheiten wurden hierbei außer Acht gelassen. Von jenen Annahmen haben sich wissenschaftliche Überlegungen längst abgewendet. Vielmehr soll sich die Arbeit als Erklärungsmodell im Sinne eines systematischen Zusammenspieles von Organisation, Situation und Person verstehen. Stehen systematische Zusammenhänge hinter einem Modell von psychologischen Annahmen, lässt sich Verhalten erklären bzw. voraussagen. Aufgrund jener Modellannahmen versucht die Autorin in ihrem Theorieteil sicherheitswidriges Verhalten aus psychologischer Sicht zu erklären und Ansätze bzw. Maßnahmen abzuleiten, jenes zu unterbinden bzw. aufzuzeigen, wie sich sicherheitswidriges in sicherheitsförderndes Verhalten überführen lässt.

Die einleitenden Worte Hoyos′ (1980) in seinem Werk „ Psychologische Unfall- und Sicherheitsforschung“: „ …jedoch nehmen die Themen Unfall und Sicherheit in der Psychologie nur eine Randposition ein. … Im Hinblick auf die geringe Berücksichtigung der Unfallpsychologie in der Fachliteratur war es schwierig zu entscheiden, welche

Gegenstände und Aspekte noch berücksichtigt werden sollten und konnten, und welche nicht mehr.“ (Vorwort, S. 6) unterstreichen die Komplexität des Themas.

Dennoch erklärt die Arbeit sicherheitswidriges Verhalten in Bezug auf das Thema Arbeitssicherheit dem Leser auf anschauliche Weise. Unter Anwendung verschiedenster Theorien aus der psychologischen Grundlagenforschung, ergeben sich Möglichkeiten aufzuzeigen, dieses zu verändern.

Ein weiterer Teil der Arbeit widmet sich dem Thema Curriculum Entwicklung. Im Besonderen in Bezug auf die Ausbildung von Sicherheitsvertrauensperson. Nach Durchforsten der Literatur, wird ein Curriculum zur Ausbildung von Sicherheitsfachkräften vorgestellt. Bezug nehmend auf den optimalen Ablauf, Inhalt und Lernzielen solch eines Kurses, werden aus lerntheoretischer Sicht ebenfalls mögliche Verhaltensänderungen in Bezug auf sicherheitswidriges Verhalten beleuchtet.

2. Arbeitsschutz

2.1. Definition von Arbeitsschutz

Um sich dem Thema Arbeitsschutz, insbesondere in Österreich anzunähern, sollen im folgenden Kapitel zunächst Definitionen von Arbeitsschutz angeführt werden.

Schon Hagenkötter (1973) definiert im Sinne der Bundesanstalt für Arbeitsschutz- und Unfallforschung: „Arbeitsschutz ist die Bewahrung des Menschen vor Gefahren und Beeinträchtigungen in Verbindung mit seiner Berufsarbeit. Ziel des Arbeitsschutzes ist die Gewährleistung der Gesundheit und die Schaffung von Wohlbefinden im Berufsleben.“ (a.a.O. S. 7)

Laut der Homepage der Arbeiterkammer Niederösterreich (2009) definiert sich nach dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG), Arbeitsschutz über Rechtsvorschriften zum Schutz des Lebens, der Gesundheit und der Sittlichkeit der Arbeitnehmer/innen bei der Ausübung ihrer Arbeit. Durch menschengerechte Arbeitsbedingungen und einen hohen Sicherheitsstandard in den Betrieben werden die volkswirtschaftlichen und betrieblichen Folgekosten von Arbeitsunfällen und berufsbedingten Erkrankungen gesenkt.

Ebenso versteht das Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2009) unter Arbeitsschutz, in der Fachliteratur oftmals im Englischen als OSH: Occupational Safety and Health, bezeichnet, „ … die Summe aller Vorkehrungen und Aktivitäten, die den Schutz des Lebens und der Gesundheit der Menschen, bei ihrer beruflichen Tätigkeit zum Ziele haben.“ Auf dem Gebiet des Arbeitsschutzes sind in Österreich Behörden, öffentlich -rechtliche Institutionen und private Organisationen tätig.

2.1.1. Definition von Arbeitssicherheit

Um das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz zu beleuchten, soll eine Definition von Arbeitssicherheit angeführt werden. Auf Grund einfacher Verständlichkeit entscheidet sich die Autorin für folgende Definition: „Arbeitssicherheit ist ein anzustrebender gefahrenfreier Zustand bei der Berufsausübung. Die auf den Menschen bezogenen Auswirkungen von Gefahren sind Personalschäden als Folge von Verletzungen (Unfällen), Berufskrankheiten und sonstige schädigende Einflüsse auf die Gesundheit.“ (Skiba, 2000, S. 21)

Nicht zuletzt scheint jene Definition für die vorliegende Arbeit deshalb von Relevanz, da wichtige Aspekte, die das Thema Arbeitssicherheit berühren, darin enthalten sind. Wichtig erscheint, nicht zuletzt aus versicherungstechnischer Sicht, dass sich die vorliegende Arbeit mit dem Thema Sicherheit am Arbeitsplatz während der Berufsausübung auseinandersetzt. Denn laut AUVA (2009) handelt es sich nur dann um einen Arbeitsunfall, wenn er sich „ … im örtlichen, zeitlichen und ursächlichen Zusammenhang mit der die Versicherung begründenden Beschäftigung ereignet.“ (S. 32)

Da sich die vorliegende Arbeit im Besonderen dem Faktor Mensch beim Unfallgeschehen widmet, lässt die angeführte Definition Spielraum für verschiedene Auslegungen der Begriffe „sonstige schädigende Einflüsse auf die Gesundheit“. Wissenschaftliche Arbeiten, die aufzeigen, welche Rolle psychische Faktoren bei der Unfallentstehung spielen, streichen die Relevanz der Definition hervor.

2.1.2. ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)

Das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz stellt in Österreich die Grundlage für die Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz von Arbeitnehmern dar. Die meisten der nationalen Arbeitsschutzgesetze und –Verordnungen basieren auf den Richtlinien der EU. So auch das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz. Das Arbeitnehmerschutzrecht ist Teil des Arbeitsrechtes, und basiert auf öffentlich-rechtlichen Normen. Das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz und die dazu erlassenen Verordnungen setzen jene Normen um. Alle technischen und arbeitshygienischen Schutzvorschriften zum Thema Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz werden hier zusammengefasst.

2.1.2.1. Grundsätze der Gefahrenverhütung

Gemäß §7 ASchG (AUVA, 2009, S. 19) sollen sich Arbeitgeber bei der Gestaltung von Arbeitsstätten, Arbeitsplätzen, und Arbeitsvorgängen genauso wie bei der Auswahl und Verwendung von Arbeitsmitteln und Arbeitsstoffen, zum Schutz der Arbeitnehmer an verschiedene Grundsätze der Gefahrenverhütung halten. Arbeitgeber sollen Risiken vermeiden bzw. nicht vermeidbare Risiken abzuschätzen wissen. Die Gefahrenbekämpfung soll an der Quelle passieren. Arbeitgeber sollen den Faktor Mensch bei der Arbeit berücksichtigen. Die Berücksichtigung des Faktors Mensch soll bei der Gestaltung von Arbeitsplätzen, so wie bei der Auswahl von Arbeitsmitteln Anwendung finden. Bei der Gestaltung der Arbeit geht die Berücksichtigung des Faktors Mensch über die klassische Ergonomie hinaus. Vielmehr geht es hier darum, die psychischen und sozialen Bedürfnisse des Menschen bei der Gestaltung der Arbeit und der Arbeitsumwelt zu berücksichtigen. Beispielsweise ist soziale Isolation der Arbeitnehmer zu vermeiden. Weitere Beispiele sind die Gestaltung eines Mindestmaßes an Bewegungsfreiheit, Schaffung von Gestaltungs- und Selbstbestimmungsmöglichkeiten, die den Qualifikationen und Erfahrungen des Arbeitnehmers entsprechen.

Zusätzlich hat sich der Arbeitgeber laut Arbeitnehmerschutzgesetz (AUVA, 2009) laufend über den neuesten Stand der Technik hinsichtlich der Arbeitsgestaltung und des Gesundheitsschutzes zu informieren. Der Arbeitgeber zeigt sich verpflichtet für eine Verknüpfung und Abstimmung von technischen und sozialen Faktoren, wenn nötig unter

Hinzuziehung von Experten zu sorgen. Technik, Arbeitsorganisation und Arbeitsbedingungen spielen hier eine Rolle. Hierbei bedient man sich neuester wissenschaftlicher Erkenntnisse. Vorausschauende Gefahrenvermeidung soll betrieben werden. Am Menschen orientierte Technik- und Arbeitsgestaltung soll nicht nur betrieben, sondern auch dokumentiert werden. Arbeitnehmer sollen über Maßnahmen der Gefahrenverhütung nicht nur informiert, sondern auch mit einbezogen werden. Dadurch ist eine wirkungsvolle Durchführung der Grundsätze der Gefahrenverhütung gewährleistet. Daraus ergibt sich die gerechtfertigte und korrekte Anweisung für die Arbeitnehmer um Gefahrenschutz zu gewährleisten.

2.1.2.2. Anforderungen an Sicherheitsvertrauenspersonen

Wie man laut Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz (2009) aus §§10, 11 ASchG, wie auch aus der Verordnung über die Sicherheitsvertrauenspersonen (SPV-VO) entnehmen kann, sind Arbeitgeber verpflichtet ab einer Unternehmensgröße von 11 Mitarbeitern, eine, bzw. ab einer Anzahl von 51 Mitarbeitern, mehrere Sicherheitsvertrauenspersonen zu bestellen. Hierzu müssen jene bestellten Kräfte, wie in der SPV-VO festgelegt, eine mindestens 24-stündige Arbeitsschutz-Ausbildung absolvieren.

Auf dem Gebiet der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes ist sicherheitstechnisches Fachwissen unumgänglich. Der Gesetzgeber verlangt jedoch ebenso, dass die Sicherheitsvertrauensperson über die dementsprechenden persönlichen Voraussetzungen verfügt. Jene Voraussetzungen sind z.B. die Fähigkeit eine Vorbildfunktion zum Thema Sicherheit im Betrieb inne zu haben. Weitere persönliche Voraussetzungen wären Durchsetzungsstärke, Motivationsfähigkeit und Sozialkompetenz. Denn gegenüber Vorgesetzten und Kollegen haben sich Sicherheitsvertrauenspersonen in sicherheitstechnischen Belangen stets durchzusetzen. Nicht zuletzt kommt ihnen eine wichtige motivierende Komponente zu. Sie haben ihre Belegschaft stets zu sicherheitsfördernden Verhalten bzw. zur Einhaltung von Arbeitnehmerschutzvorschriften zu motivieren. Anforderungen an Sicherheitsfachkräfte sind gemäß § 6 des Arbeitssicherheitsgesetzes (ASiG) integrativer Art. Das heißt neben technischem Wissen und Können, stehen Aufgaben wie z. B. Betriebsbegehungen,

Informieren über Unfallgefahren, Unterweisung der Unterweiser, Analyse von Organisationsabläufen, Entwicklung und Durchführung von sicherheits- und gesundheitsfördernden Maßnahmen auf der Tagesordnung. Dies verlangt dementsprechende Sozialkompetenz.

Da sie vor allem gegenüber der Unternehmungsleitung, ebenso wie gegenüber anderen betrieblichen Stellen eine Beratungs-, Dienstleistungs- und Unterstützungspflicht inne haben, benötigen Sicherheitsfachkräfte insbesondere auch Kommunikationsfähigkeit, Überzeugungskraft und pädagogisches Geschick.

Wie die Bundesarbeiterkammer (2009) auf Ihrer Homepage zum Thema„ SVP–Sicherheitsvertrauenspersonen“ berichtet, muss der Arbeitgeber der Sicherheitsvertrauensperson stets die Gelegenheit zum Erwerb und zur Erweiterung dieser Kenntnisse ermöglichen.

3. Risikoforschung

3.1. Begriffsbestimmungen zu Gefahr, Gefährdung, Unfall und Risiko

Um sich dem Thema Unfall bzw. Gefahrenverhütung zu widmen, bedarf es zunächst der Erklärung und Unterscheidung verschiedener Begriffsbestimmungen. Aus diesem Grund sollen in diesem Kapitel kurze Definitionen, die sich auf die Thematik Unfallgeschehen aus psychologischer Sicht beziehen, angeführt werden.

Definiert soll werden, wie sich die Begriffe Gefahr und Gefährdung unterscheiden. Des Weiteren sollen die Begriffe Risiko und Unfall näher erläutert werden. Erklärt soll werden welche Rolle jenen Begriffen bei der Unfallentstehung zukommen. Schließlich interessiert in dieser Arbeit wie es nun zu einem Unfallgeschehen kommt. Aus psychologischer Sichtweise lassen sich daraus Maßnahmen zur Unfallverhütung setzen.

Skiba (1973, zitiert nach Nold, 1993, S. 13) versteht unter Gefahr: „…einen Energieträger, z. B. eine an einem Seil hängende Last, oder aber auch ein sich bewegender Mensch…“

„Zu einem Unfall mit Personenschaden kommt es, wenn Mensch und Gegenstand durch frei werdende Energie zusammentreffen. “ (Skiba, 1973, zitiert nach Hoyos, 1980, S. 37)

Für Hammer (1977, zitiert nach Hoyos, 1980, S. 37) sind Gefahren: „…potentielle, unabhängig vom Handelnden vorhandene Möglichkeiten für das Entstehen von Verletzungen, Material- und Geräteschäden, Materialverlusten und Funktionsverlusten.“

Schneider (1977, zitiert nach Hoyos, 1980) definiert Gefahren folgender Maßen: „ … Sie haben diese verletzungsbewirkende Eigenschaft, weil sie mit Energie verbunden sind oder Energien darstellen, die größer sind als die Widerstandsfähigkeit des jeweils betroffenen Körperteils.“

Zu einer Gefährdung kommt es also, wenn sich zwei Energieträger überschneiden, wenn z. B. der Mensch unter die schwebende Last tritt.

Schneider (1977, zitiert nach Hoyos, 1980) beschreibt Gefährdung als „…Möglichkeit, dass Gefahr und Mensch räumlich und zeitlich zusammentreffen.“

Wie bereits beschrieben, können Unfälle dort entstehen, wo eine Gefahr und ein Gefahrenträger zusammentreffen. Gefahren sind an Gefahrenträger gebunden. Menschen und (Verletzungs-)Gegenstände können solch Gefahrenträger sein. Zu einem Unfall mit Personenschaden kommt es, wenn Mensch und Gegenstand durch frei werdende Energie zusammentreffen. Diesen Vorgang nennt Skiba (1973) „Gefahrenträgertheorie“. (Skiba, 1973, zitiert nach Hoyos, 1980).

Demnach ist „…ein Unfall z. B. die Kollision dieser beiden Energieträger. Im Gegensatz zu einem Mord oder einer Berufskrankheit ist ein Unfall definiert als ein auf äußere Einwirkung beruhendes plötzliches, ungewolltes und einen Personenschaden bewirkendes Ereignis, das durch das Aufeinanderwirken von Mensch und Gegenstand zustande kommt.“ (Skiba, 1973, zitiert nach Nold, 1993, S 13)

In diesem Zusammenhang kann man festhalten, dass sich entweder der Mensch auf die Gefahr zu bewegt (z. B. ein Mensch läuft gegen eine ungeschützte Kante); oder die Gefahr kommt auf den Menschen zu (z. B. ein Auto fährt einen Fußgänger an); oder der

Mensch bewegt die Gefahr gegen sich selbst z. B. jemand schlägt sich mit dem Hammer auf den Daumen (vgl. Skiba, 1990, zitiert nach Nold, 1993).

Nun kommt es dann zur Entstehung eines Unfalles, wenn beide Energieträger kollidieren. Ziel der Sicherheitstechnik ist es nun, die Gefährdung so gering als möglich zu halten. Zu diesem Zweck bedient sich die Sicherheitstechnik als ersten Eingriff der Trennung von Mensch und Gefahr.

Ein Beispiel hierfür wäre die Verwendung von Körperschutz. Körperschutz sollte möglichst direkt an den Maschinen bzw. Technologien angebracht sein. Denn verlässt man sich auf das Tragen von Körperschutz am Körper, birgt dies stets die Gefahr in sich, die Wirkung durch sicherheitswidriges Verhalten des Arbeitenden zu eliminieren. In diesem Fall muss dann auf eine Gesprächsführung bzw. geeignete Unterweisungsmaßnahmen verwiesen werden.

Die Schutzzielhierarchie nach Hoyos und Zimolong (1988, S. 4), die Maßnahmen zur Unfallverhütung in hierarchischer Abfolge beschreibt, ist in Abbildung 1 zu sehen. Die Schutzzielhierarchie zeigt auf, dass bei sicherheitsrelevanten Untersuchungen stets zuerst die Analyse technische Mängel im Vordergrund stehen. Erst darauf aufbauend kommt es zur Analyse persönlicher Faktoren. Erst nachdem Unfallgefahren, in Form von z. B. verstellten Fluchtwegen, unzureichender Sicherheitseinstellungen an Maschinen oder mangelnder Schutzausrüstung eliminiert worden sind, treten psychologische Gesichtspunkte der Sicherheitsarbeit, wie z. B. richtige Unterweisung und Gesprächsführung in den Vordergrund.

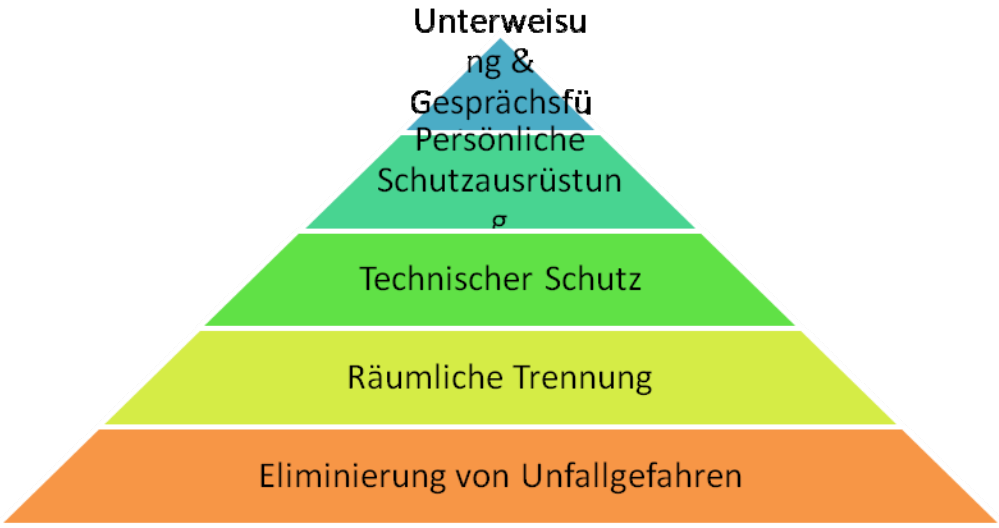

Abbildung 1 *: Schutzzielhierarchie* (vgl. Hoyos & Zimolong, 1988, S. 4, zitiert nach Nold, 1993)

Um das Ausmaß einer Gefährdung zu beschreiben, greift man auf den Begriff des "Risikos“ zurück. "Risiko“ bezieht sich darauf, mit welcher Wahrscheinlichkeit ein bestimmtes Schadensereignis eintreten wird (vgl. Nold, 1993).

Hammer (1972, zitiert nach Hoyos, 1980) definiert das Risiko als Produkt aus Schadenswahrscheinlichkeit und dem im Mittel zu erwartenden Schaden in Geldwerten, Leben oder operativen Einheiten.

In der Risikoforschung liegt das Interesse hauptsächlich auf der Risikowahrnehmung, der Risikoakzeptanz und der Risikokommunikation.

In Bezug auf die Risikowahrnehmung unterscheidet Nold (1993) drei Faktoren: „Schrecklichkeit der Gefahr“ (dread risk), „Bekanntheit“ der Gefahr (unknown risk) und Anzahl der Betroffenen (exposure). Unter „Schrecklichkeit der Gefahr“ meint er Gefahren, die von den meisten Menschen als unkontrollierbar, furchtbar und tödlich wahrgenommen werden. Ist man jenen Gefahren ausgesetzt, nimmt man eher Nachteile als Vorteile wahr. Außerdem wird jenen Gefahren ein hohes Katastrophenpotential zugeschrieben. Bezüglich Risikoeinschätzung macht es für ihn aus psychologischer Sicht offenbar einen Unterschied, ob Menschen auf einmal zu Tode kommen (z. B. Flugzeugabsturz) oder ob zu verschiedenen Zeitpunkten jeweils ein einzelner Mensch

stirbt (z. B. Autounfälle). Demnach sehen die Mehrheit an Personen einen Flugzeugabsturz aufgrund der Folgen, die zu einem Zeitpunkt auf einmal eintreten, als risikoreicher an, als einen Autounfall, unabhängig der objektiven Kriterien der Unfallschwere. Als weiteren Faktor, der die Wahrnehmung eines Risikos beschreibt, führt er die Bekanntheit bzw. Unbekanntheit einer Gefahr an. Unbekannte Gefahrenquellen, werden als nicht wahrnehmbar und neuartig angesehen. Die Wirkung jener Gefahren tritt außerdem verzögert auf (z. B. AIDS, Radioaktivität). Die Anzahl der Betroffenen, die unter einer Gefahr stehen, stellen ebenfalls einen Faktor dar, der Einfluss auf die Beurteilung einer Gefahr nimmt. Die Kernenergie z. B. ist unter Umständen eine Gefahr für eine große Anzahl von Personen, jedoch nicht direkt für den Einzelnen.

Die handelnde Person muss nun selbst entscheiden, ob und wie sie sich einer Gefahr aussetzen möchte. Das Zustandekommen dieser Entscheidung lässt sich, wie im Falle von Entscheidungen in Leistungssituationen, anhand des "Anreiz-mal-Erwartungs-Modell der Motivation“, erklären (Vroom, 1964 & Heckhausen, 1974). Dazu ist es nötig, die beiden Komponenten "Anreiz“ und "Erwartungen“ in ihren sicherheitsspezifischen Ausprägungen zunächst für sich zu betrachten. Der Handelnde strebt ein Handlungsziel an. Das durch die Arbeit erzielte Handlungsergebnis soll positive Folgen haben, wie z. B. eine positive Selbstbewertung durch die Person selbst oder ein Lob vom Vorgesetzten. Dies würde man dann als Anreiz des Handlungsergebnisses bezeichnen. Erreicht die handelnde Person das Ergebnis jedoch nur unter Inkaufnahme einer Gefährdung, so handelt sie unter Gefahrenrisiko (Hoyos, 1980).

Frühere Risikoforschung widmete sich rein dem formal, normativen Risikobegriff. Bevor man psychologische Aspekte in Bezug auf die Wahrnehmung von Risiko beleuchtete, wurde Risiko als quantitatives Maß bestimmt. Die Gefahr wurde als Möglichkeit sich einem Schaden auszusetzen angesehen. Demnach bestand die Risikoformel aus zwei Dimensionen, nämlich Schweregrad eines möglichen Schadens multipliziert mit der Eintrittswahrscheinlichkeit jenes Ereignisses.

Risiko = (Wahrscheinlichkeit eines Schadens) x (Ausmaß dieses Schadens)

Da der Risikobegriff innerhalb der Psychologie nicht immer einheitlich verwendet wird besteht die psychologische Risikoforschung teilweise aus widersprüchlichen Aussagen.

Forschungsfelder unterscheiden Risikoverhalten und Risikobereitschaft. Dabei bezieht sich Risikoverhalten auf das Verhalten in Risikosituationen. Von Forschungsinteresse erweist sich, wie Situationen von Menschen bewertet werden und welche Entscheidungen getroffen werden. Verschiedene Risikoniveaus zu bestimmen, und sich deren Vergleichbarkeit und Akzeptanzniveaus anzusehen macht sich die Risikoforschung des Weiteren zur Aufgabe.

Risikobereitschaft beschreibt einen Verhaltensstil, wie sich Individuen auf längere Sicht gegenüber Risikosituationen verhalten. Wenn sie zeitlich stabil und über unterschiedliche soziale Situationen hinweg konstant bleibt, spricht man von einer generalisierten Eigenschaft.

Wie bereits erwähnt, wurde in zunehmendem Maße die streng formalistische Annahme der Versicherungsmathematik des Risikos, unter anderem durch Arbeiten von Slovic und Jungermann (1993) aufgeweicht. Für Menschen bedeutet Risiko mehr als nur das Produkt von Schadenereignis und Wahrscheinlichkeit des Schadenseintritts. Faktoren, die die Risikobewertung und die Risikowahrnehmung eines Menschen beeinflussen sind Freiwilligkeit, Kontrolle, neue Technik, zeitlicher Verlauf und Schäden. Freiwillige Risiken werden eher akzeptiert als unfreiwillige. Ähnlich verhält es sich mit dem Faktor Kontrolle. Risiken, die der Betreffende unter Kontrolle hat, werden eher akzeptiert, als unkontrollierbare Risiken. Hierbei soll das empfundene Unfallrisiko mit dem Flugzeug im Gegensatz zu dem viel höheren Unfallrisiko beim Autofahren als Beispiel dienen. Hierbei liegt die Gefahr der Selbstüberschätzung bei kontrollierbarem Risiko. Risiken, verbunden mit neuen Technologien werden als höher eingeschätzt als altbekannte und erprobte Techniken. Risiken, die mit zeitlicher Verzögerung auftreten werden als geringer eingestuft, als Risiken mit unmittelbarer Schädigung. Als Beispiel soll Nikotin- und Alkoholgebrauch im Gegensatz zu Risiken im Straßenverkehr angeführt werden. Zu guter Letzt stellen Risikoforscher fest, dass die Akzeptanz des Risikos leichter fällt, wenn es sich um potentiell reparierbare Schäden handelt im Gegensatz zu irreparablen Schäden.

Faktoren, wie die Beschriebenen verabschieden in der Risikoforschung zunehmend ein einheitliches Risikomaß.

„Die Frage wie man zu Risikobewertungen kommen kann, die vom Konsens der Bevölkerung getragen werden, bleibt somit unbeantwortet.“ (Banse & Bechmann, 1998, S. 40f)

3.2. Umgang mit Unfällen und Beinahe – Unfällen in Betrieben

Gebräuchliche Definitionen beschreiben den Unfall anhand seiner Folgen. In Betrieben ist es üblich von Unfällen dann zu sprechen, wenn Verletzungsfolgen eingetreten sind.

So beschreibt Skiba (1973) den Unfall als „ … das plötzliche, ungewollte, eine Körperverletzung bewirkende Zusammentreffen eines Menschen mit einem Gegenstand“ (Skiba, 1973, zitiert nach Hoyos, 1980, S 26).

In Bezug auf die Wirkung eines Unfalls auf den Betriebsablauf betont Compes (1965): „der Unfall ist ein Ereignis, … das durch seine Auswirkung den normalen oder planmäßigen Betriebsablauf merklich oder erkennbar stört oder unterbricht, ...“ (Compes, 1965, zitiert nach Hoyos, 1980, S. 26)

Taylor (1976, zitiert nach Hoyos, 1980) beschreibt noch einen zweiten Typ von Definitionen eines Unfalles, nämlich Definitionen, in denen die Ursachenzuschreibung eine Rolle spielt. So definieren Neuloh, Graf, Mausolff, Rüssel und Ruhe (1957): „Als Arbeitsunfall bezeichnen wir eine mit der betrieblichen Organisation unmittelbar verbundene, ungewollte und unerwartete Störung des Normalablaufs der Arbeitsvorgänge, die in der Regel durch Zusammenwirken innerer oder äußerer Ursachenfaktoren technischer, physischer, psychischer oder sozialer Natur hervorgerufen wird und zu einem Körperschaden führt.“ (Neuloh et. al. , 1957, zitiert nach Hoyos, 1980, S. 27)

Nicht nur führen verschiedene Verhaltensweisen manchmal zum selben Unfallgeschehen, ebenso führen ähnlich unfallträchtige Verhaltensweisen nicht immer zum tatsächlichen Unfall. Nicht zuletzt aus diesem Grund entwirft Hoyos (1965) das Kriterium des Beinahe-Unfalls. Beinahe-Unfälle beschreiben Ereignisse, bei denen es trotz ausgeprägter Unfallgefährdung nicht zum tatsächlichen Unfall kommt. Ebenso fasst Mittenecker (1962) die Vorteile, die ein solches Kriterium gegenüber dem Unfall-Kriterium aufweist zusammen. Vorteile von Beinahe - Unfallkriterien gegenüber Unfallkriterien sind ihr

häufigeres Vorkommen. Wie Abed (2009) beschreibt, lassen sich schon im Vorfeld mit Hilfe sogenannter Near Miss Kriterien Beinahe-Unfälle analysieren. In speziell dafür vorgesehenen Dokumentationsprogrammen werden Faktoren, wie Unfalltyp, Unfallhäufigkeit und sonstig einwirkende Einflussgrößen auf den Unfallhergang zu Evaluationszwecken festgehalten.

Abhängig vom Schweregrad birgt ein Unfall oft schlimme personelle und finanzielle Folgen. Eine Dokumentation eines Unfallherganges gestaltet sich aus psychologischer Sicht meist schwierig. Gründe dafür sind nicht zuletzt die emotionale Ergriffenheit der Betroffenen. Aus Sicht der psychologischen Dokumentation und Evaluation birgt dieser Umstand jedoch die Möglichkeit auf Störvariablen, die die Festhaltung der genauen Beschreibung der Unfallkriterien und Analyse dieser erschwert. Dies stellt einen weiteren Vorteil von Beinahe-Unfallkriterien gegenüber Unfallkriterien dar. Dadurch, dass bei einem sogenannten Near Miss, also bei einem Beinahe-Unfall, noch nichts passiert ist, ist die emotionale Belastung bei den Betroffenen als geringer einzustufen. Aus diesem Grund besteht die Möglichkeit unverfälschte Berichte über den Unfallhergang zu erhalten. Hohe Zuverlässigkeit und größere Streuung der Daten führen somit zu präziseren statistischen Feststellungen. Die Festhaltung und Dokumentation von Beinahe-Unfällen ermöglicht die Entdeckung und Eliminierung von Gefahrenmomenten, bevor eine größere, statistisch auswertbare Zahl von Unfällen vorliegt. Gleichzeitig bietet sich dadurch die Möglichkeit, entsprechende unfallverhütende Verhaltensweisen und Maßnahmen zu ermitteln (vgl. Hoyos, 1965).

Probleme bei der Erfassung von Beinahe-Unfällen sind nach Hoyos (1965) die unterschiedliche Sichtweise des Gefährlichkeitsgrades einer Situation. Unterschiedliche Sichtweisen bzw. Sicherheitseinstellungen könnten bei der Beurteilung eines Beinahe-Unfalls zum Tragen kommen. Gefährdungsursachen können sich überschneiden, ohne dass darunter eine konkret dominierende nachgewiesen werden kann. Hoyos (1965) ist jedenfalls, wie bereits anhand der bereits erwähnten Faktoren beschrieben, der Meinung, dass die Verwendung des Kriteriums des Beinahe-Unfalls in der Unfallforschung bessere Erfolge erziele als das Unfallkriterium (vgl. Hoyos, 1965).

Ebenso heben Braunger, Frank, Korunka und Lueger (2009) die Wichtigkeit der Dokumentation von Beinahe - Unfällen hervor. Darüber hinaus meinen Braunger et. al. (2009) dass die Dokumentation von Beinahe-Unfällen einen Indikator für den Umgang mit Arbeitssicherheit im Unternehmen darstellt. Um Maßnahmen zur Arbeitssicherheit setzen zu können, bedarf es den nötigen Informationen bezüglich des Unfallgeschehens im Betrieb. Dokumentationen über Beinahe-Unfallhergänge kommen verschiedene Funktionen zu. Sie verschaffen einen Überblick über sicherheitsrelevante Entwicklungen im Betrieb. Positiver oder negativer Umgang mit sicherheitsrelevanten Situationen wird sichtbar gemacht. Analysieren lassen sich Faktoren, die Einfluss auf das Beinahe-Unfallgeschehen genommen haben. Darunter versteht man z.B. Gemütslagen des Arbeitenden, wie psychischer Stress, Frustrationserlebnisse oder empfundener Zeitdruck. Art des Unfalles und Unfallhergang werden genau beschrieben. Zusätzlich können noch Parameter erfasst werden wie z.B. Rahmenbedingungen des Beinahe-Unfalls. Hierzu zählen z.B. welche bzw. wie viele Personen befanden sich am Unfallort, welchen Aufgaben ging der Beinahe-Verunfallte gerade nach. Auf Grund der Erfassung jener Merkmale des Beinahe-Unfalls lässt sich ein Profil erstellen. Entschließt sich ein Unternehmen solch ein Beinahe-Unfallsystem einzuführen, erspart sich ein Unternehmen dadurch enorme Kosten. Auf Grund der Erstellung prophylaktischer Maßnahmen beugen Analysen von Beinahe - Unfällen nicht nur Unfällen vor. Dokumentationen von Beinahe - Unfällen schaffen Bewusstsein für etwaige Kosten im Falle eines Unfalles indem Aufwendungen in Folge von Unfällen oder Krankheiten imaginiert werden. Weitere Vorteile, die für die Einführung von Beinahe - Unfall Meldesystemen in Unternehmen sprechen, sind mögliche Vergleiche zwischen Unternehmen bzw. Unternehmensbereichen über die Zeit hinweg.

Weitere Sicherheitsleistungen in einem Unternehmen definieren Braunger et al. (2009) über die Qualität und den Stellenwert der Arbeitssicherheit im Betrieb. Trotzdem sie sich nicht unbedingt für die Verwendung von Unfallzahlen als Indikator für Sicherheit aussprechen, zählen sie die Anzahl der Unfälle und Verletzungen ebenso zu ihrem Modell zur Beurteilung der Sicherheitsleistung eines Unternehmens. Objektive Unfallzahlen und subjektive Wahrnehmungen über Unfälle im Betrieb werden gegenübergestellt. Als dritten Indikator zur Sicherheitsbeurteilung eines Unternehmens sehen sie individuelle

Sicherheitsleistungen der Mitarbeiter. Auch Griffin und Neal (2000) weisen auf die Wichtigkeit von Sicherheitswissen, Sicherheitsmotivation sowie Sicherheitsverhalten der Angestellten hin. Unter Sicherheitswissen verstehen sie das Wissen der Mitarbeiter bezüglich Sicherheitspraktiken und Sicherheitsprozeduren innerhalb des Unternehmens. Mit der Beantwortung von auf einer Ratingskala einzustufenden Aussagen, wie z. B. „Ich weiß um einen sicheren Umgang mit meinem Handwerkszeug in meiner Arbeit Bescheid." prüfen sie das Sicherheitswissen der Mitarbeiter. Unter Sicherheitsmotivation verstehen sie die Bereitschaft, sicherheitsrelevanten Aufgaben im Betrieb Folge zu leisten. „Ich glaube, dass es wichtig ist, unsere Sicherheitsprogramme zu fördern." lauten diesbezüglich einzustufende Aussagen des Fragebogens zur Erhebung der Sicherheitsmotivation. In weiterer Folge untersuchen Griffin und Neal (2000) Sicherheitsverhalten ihrer Mitarbeiter anhand zu beurteilender Aussagen: „es ist wichtig stets die richtige Schutzausrüstung zu tragen." Jene Fragebogen stellen also ein mögliches Instrument dar, um den Status Quo an Sicherheitsleistungen in einem Unternehmen, in Form von Wissen, Motivation und Verhalten der Mitarbeiter festzustellen.

3.3. Umgang mit Fehlern und Beinahe – Fehlern in Betrieben

„Wer noch nie einen Fehler gemacht hat, hat sich noch nie an etwas Neuem versucht."
(Albert Einstein, zitiert nach Abed, 2009)

„Die Zukunft der Risikoverminderung und -vermeidung liegt in einem positiven Umgang mit Fehlern und Beinahe - Fehlern und in einer kritischen und konstruktiven Aufarbeitung – der sogenannten Fehlerkultur." meint Abed (2009) in einem Artikel für Manager über Fehlerkultur.

In seinem Vortrag im Zuge des Forums Prävention der AUVA in der Wiener Hofburg meint er, dass das Ziel einer Fehlerkultur in einem Unternehmen ein positiver Umgang mit Fehlern ist und dass sich jenes Bewusstsein in der Führungsebene entwickeln soll. „Das Ziel ist die Schaffung eines Bewusstseins für den positiven Umgang mit Fehlern, und das wird in der Führungsebene vorgegeben und vorgelebt!" (Abed, 2009).

In seinen Augen sei eine Fehlerkultur eine Kultur, in der Fehler als Verbesserungskultur begriffen und akzeptiert werden sollen.

„Wir lernen viel mehr aus unseren Fehlern, als aus unseren Erfolgen!“ so Abed (2009).

Nach reichhaltigem Studium der Fehlerforschung steht für ihn fest, dass jeder Mensch Fehler begeht, dass niemand absichtlich Fehler macht, und dass fast jeder Fehler eine systematische Komponente hat. Deshalb besteht die Möglichkeit, Fehler zu systematisieren, um Ihnen Herr zu werden. Die Voraussetzung soll herrschen ohne Angst vor Sanktionen über Fehler bzw. Beinahe-Fehler sprechen zu dürfen. Im Gegenteil. Es wird sogar ein Anreiz- bzw. Anerkennungssystem für das Berichten von Fehlern von ihm gefordert. Osten (2006) drückt dies in seinem Werk „die Kunst Fehler zu machen“ folgendermaßen aus: „Es fehlt in der Praxis an einem angst- und sanktionsfreien Raum, zur professionellen Kommunikation, über Fehler und Beinahe-Fehler zu sprechen.“ (Osten, 2006, zitiert nach Abed, 2009)

Auch Honsis (o. J.) meint: „ als erster muss der Chef über eigene Missgeschicke reden, um den Untergebenen die Angst vor Konsequenzen zu nehmen.“ (Honsis, o. J., zitiert nach Abed, 2009)

Zum Thema Fehlermanagement meint Pateisky (2004): „ … wenn das systematisch realisiert wird, kann es eine Auswirkung, wie die Entdeckung von Penicillin, haben.“ (Pateisky, 2004, zitiert nach Abed, 2009)

Nach Hammer (1976) definiert sich ein Fehler als: „eine Handlung, die mit eingeführten, als normal betrachteten Verhaltensmustern nicht übereinstimmt oder von vorgeschriebenen Verfahren abweicht.“ (Hammer, 1976, S. 96)

Handlungsfehler klassifiziert Hammer (1976) nach folgenden Kriterien: der Beschäftigte versäumt, eine vorgeschriebene Operation auszuführen, der Beschäftigte führt eine Operation aus, die nicht vorgeschrieben ist, der Beschäftigte erlebt Mängel im Erkennen gefährlicher Bedingungen, die eine korrigierende Maßnahme erfordern würden, der Beschäftigte reagiert unangemessen auf einen bereits eingetretenen Störfall, der Arbeitnehmer trifft falsche Entscheidungen bei Problemlösungen, der Beschäftigte trifft

eine schlechte zeitliche Abstimmung insofern, dass eine Handlung in einer gegebenen Situation zu früh oder zu spät erfolgt.

Hoyos (1980) definiert Fehler „…als Ereignisse, die Unfällen oder Beinahe-Unfällen vorrausgehen, die im Vergleich mit Soll–Werten aus Arbeitsaufgaben als Fehler zu charakterisieren sind, z.B. erfolgt ein Arbeitsschritt, eine notwendige Handlung außerhalb der vorgeschriebenen Abfolge, d.h. zu früh oder zu spät, oder aber es tritt ein Ereignis ein, das nicht zum Arbeitsablauf gehört." (S.59)

Häufiger als technisches Versagen ist das Auftreten von Störfällen als Folge von Fehlverhaltensweisen, die Hacker (1973) in Abgrenzung zu technisch bedingten Fehlern als Handlungsfehler bezeichnet.

Hammer (1976) definiert einen Handlungsfehler als „…eine Handlung, die mit eingeführten, als normal betrachteten Verhaltensmustern nicht übereinstimmt oder von vorgeschriebenen Verfahren abweicht." (S. 96)

Handlungsfehler können voraussagbar oder zufällig sein. Voraussagbar ist ein Fehler dann, wenn er unter ähnlichen Bedingungen regelmäßig auftritt. In diesem Fall muss es möglich sein, Fehlverhaltensweisen in ursächlichen Zusammenhang mit dem Fehler zu bringen. Zufälligen Fehlern kann nur durch allgemeine Vorsichtsmaßnahmen begegnet werden (vgl. Hammer, 1976).

Fehleranalysen stützen sich in der Regel auf Arbeitsanalysen. Hoyos (1980) betont die Notwendigkeit einer sorgfältigen Aufgabenanalyse als Grundlage einer Fehleranalyse. Er meint, kritisches Verhalten, vollzieht sich in der Auseinandersetzung mit der Arbeitsaufgabe. Erst wenn die Soll-Werte einer korrekt formulierten Aufgabe bekannt sind, denen der Beschäftigte zu folgen hat, lässt sich beurteilen, inwieweit das Handlungsergebnis als fehlerhaft einzustufen ist. „Bei Untersuchungen des Arbeitsprozesses liefern Fehler und Fehleranalysen die meisten Informationen …" (Faverge & Ombredane, 1955, zitiert nach Hacker, 2005, S. 669).

„Fehler sind Ausdruck von Fertigkeiten …; das Studium „menschlichen Versagens" [muss] nicht mit der Frage der Aufmerksamkeitszuteilung …, sondern mit der Analyse von Gewohnheitshandlungen gleichgesetzt werden… Fehler, vor allem solche, die zu

Unfällen führen, treten, … nicht ein, weil inadäquate Handlungsalternativen gewählt werden, sondern sie ereignen sich, weil es eben nicht zum Abwägen zwischen Handlungsalternativen, d.h. einem differenzierten Entscheidungsverhalten kommt…“ (Wehner, 1993, S. 60, 65; Wehner & Stadler, 1996, S. 811)

Die einführenden Zitate verdeutlichen, welche Rolle Fehlausführungen und Fehlresultate für die Wissenschaft der psychischen Regulation von Arbeitstätigkeiten spielen. In der Arbeitspsychologie ist die vergleichende Analyse von Bestverfahren bzw. Bestlösungen und mangelhaften Varianten (z.B. Qualitätsmängeln, Ausschuss, Unfällen) eine bewährte Grundvorgehensweise. An Fehlern bzw. Beinahe-Fehlern lassen sich am Besten Analysen von Unfällen festhalten. Erst beim Vergleichen richtiger mit falschen bzw. negative Konsequenzen erleidende Vorgehensweisen lassen sich in der Psychologie Kriterien eines fehlerhaften Vorgehens erzielen. Obwohl Fehlhandlungen, und deren schädliche Folgen, genannt Handlungsfehler, aus zufälligen Komponenten bestehen, stellen sie für die Unfallforschung einen unschätzbaren Wert dahingehend da, weil sie dennoch regelhaft, bzw. gesetzmäßig auftreten. Aus dem Wesen der psychischen Regulation von Arbeitstätigkeiten erwachsen diese Fehler, und sind somit über diese beeinflussbar (vgl. Wehner, 1996).

Brown (1990) betont, Unfälle genau festzuhalten, sei das einzig wahre Mittel zur Evaluierung eines Sicherheitssystems um Faktoren zu erschließen, die Unfälle verursachen. Brown (1990) unterscheidet zwischen einem Verhalten, das zu einem Unfall führt, und dessen Konsequenzen. Unsicheres Verhalten kann laut ihm zu Unfällen führen oder auch nicht. So stellt man sich vor, dass ein und dasselbe Verhalten zu einem Unfall führt oder eben nicht. Vice versa führen einige verschiedene Verhaltensweisen zu derselben Art von Unfall.

Fehlhandlungen haben im Arbeitsprozess große wirtschaftliche Bedeutung. Auswirkungen von Fehlhandlungen im Arbeitsprozess können verschiedenartig sein. Minderungen von Produktmengen in Folge von Zeitverlust kommen vor. Qualitätsminderungen bis hin zum irreversiblen Ausschuss können Folgen von Fehlhandlungen sein. Verstöße gegen Sicherheitsbestimmungen (Arbeits- und Brandschutzordnungen, Straßenverkehrsordnung) ohne materielle aktuelle Schadensfolge

kommen ebenso vor. (Zum Beispiel Übersehen eines Stoppschildes ohne Unfallfolge); In diese Gruppe sind auch die bereits genannten „Beinahe-Unfälle“ einzuordnen. Auch ihnen liegen Fehlhandlungen zugrunde, die einer differenzierten Fehlhandlungsanalyse bedürfen. Beschädigungen von Arbeitsmitteln durch z.B. unsachgemäße Handhabung kommen vor. Körperschäden, insbesondere in Form von Unfällen sind einer der schlimmsten Folgen von Fehlhandlungen im Arbeitsprozess (vgl. Wehner, 1996).

Bei einer verfestigten Fehlstruktur einer Arbeitstätigkeit ist auch an das mögliche Entstehen einer Berufskrankheit zu denken. Zu bemerken ist, dass nicht jede Fehlhandlung zwingender Weise zu einem Unfall führt. Auch müssen nicht immer subjektive Ursachen an einem Unfallgeschehen beteiligt sein. Oft ist ein Unfall schlicht durch mangelnde technisch-organisatorische Gestaltung verursacht. Deshalb sind zuerst stets organisatorische bzw. technische Mängel zu prüfen.

Zuverlässigkeit beschreibt Colin (1990, zitiert nach Nold, 1993, S. 54f) als das „ Frei sein von Unfällen und kritischen Vorfällen.“ Unter zuverlässigem Arbeitsverhalten versteht man die Einhaltung von inhaltlich definierten, sicherheitsfördernden Arbeitsweisen (vgl. Nold, 1993).

Wie schon im Kapitel zur Fehlerkultur beschrieben, schreibt auch Hacker (2005) dass die Gefahr folgenreicher Fehlhandlungen und infolgedessen Handlungsfehlern nicht im Erlernen bzw. im Ausführen neuer Tätigkeiten, sondern im gewohnheitsmäßigen bzw. automatisierten Ausführen von Tätigkeiten liegt. Hacker (2005, S. 674f) nennt dies die „ Ironie der Automatisierung“, dass bei vielen Mensch-Maschinen Systemen von vornherein vom Konstrukteur festgelegt ist, dass bei unvorhergesehen bzw. besonders komplizierten Situationen anstelle automatischer Regelsysteme der Mensch tritt. Die Zuverlässigkeit des Menschen, insbesondere seine kognitiven Fähigkeiten, im Falle eines Auftretens besonders komplizierter Situationen in automatisierten Systemen, scheint für technische Systeme von großer Bedeutung zu sein. Gerade in Extremsituationen ist die Zuverlässigkeit des Menschen gefragt. Für Hacker (2005) stellt es ein folgenschweres Problem dar, dass gerade bei Automatisierungsprozessen trotz verschiedenster eingesetzter Simulationstechniken, das Üben von Notfällen in der Praxis kaum möglich ist. „ Automation tunes out small errors and potentiates large ones“ lautet dazu die

Meinung von Wiener (1987, zitiert nach Wehner & Reuter, 1994, S. 29). Übersetzt bedeutet das Zitat: „ Automatische Handlungen erlauben kleine Fehler, verursachen jedoch große“. Jenes Zitat drückt den Schweregrad möglicher Folgen von Fehlern bei Automatisierungsprozessen aus. Sofern nicht aufwendige Vorkehrungen getroffen werden, trifft Hacker (2005, S. 674) diesbezüglich folgende Aussage: „Je zuverlässiger ein technischer Systembestandteil ist, desto unzuverlässiger ist der im Ausnahmefall in ihm tätige Mensch.“

Eine Definition zur Zuverlässigkeit des Menschen im Mensch-Maschine-System soll erfolgen. Hiernach definiert sich Zuverlässigkeit des Menschen in Mensch-Maschine-Systemen „als Fähigkeit zur Erhaltung verlangter Qualitäten unter den Bedingungen einer möglichen Komplizierung der Situation, oder kürzer … als Stetigkeit optimaler Arbeitsparameter des Individuums.“ (Nebylizyn, 1963, S. 62) Nach ihm lässt sich die Zuverlässigkeit des Menschen in erster Linie nur qualitativ beurteilen. Die gelebte Sicherheitskultur in einem Unternehmen trägt ebenfalls dazu bei. Nach sachgerechter Klassifizierung lassen sich dennoch quantitative Kriterien definieren. Seiner Meinung nach bedingen die Zuverlässigkeit des arbeitenden Menschen im Mensch-Maschine-System den Anteil der ausgeführten fehlerfreien Aufgaben, die Fehlerzahl in einem gegebenen Zeitraum oder Tätigkeitsabschnitt, die mittlere Arbeitszeit zwischen zwei Fehlern und die Wahrscheinlichkeit fehlerfreier Arbeit innerhalb eines bestimmten Zeitraums oder Tätigkeitsabschnitts.

Nach Gliszcynska (1966, 1974, zitiert nach Hacker, 2005) sind Fehlhandlungen durch folgende Merkmale kennzeichenbar: Sie stellen sich dar als aufgabenunangemessene, ungeeignete Ausführungsweisen, mit der das zutreffende angestrebte Ziel entgegen der Absicht nicht erreicht werden kann. Dabei ist zu erwähnen, dass dem Arbeitenden die Ungeeignetheit der Ausführungsweise zum Erreichen des Ziels im Moment nicht bewusst ist. Trotz des prinzipiellen Verfügens über die Vorgehensweise, die für die jeweilige Aufgabenklasse geeignet ist, stellt sich die ungeeignete Ausführungsweise ein. Zuletzt erlebt der Arbeitende einen Mangel an zutreffenden und handlungswirksamen Informationen, die zu einem bestimmten Zeitpunkt für ein zielgerichtetes Handeln unentbehrlich sind.

3.4. Grundannahmen der Handlungstheorie

3.4.1. Das Handlungsmodell nach Hacker

Wie Abed (2009) in einem Vortrag über Sicherheitskultur erwähnt, sind es nicht die neu eingelernten Handlungen, die zu Unfällen führen, sondern in vermehrtem Maße gerade die gewohnheitsbedingten, automatisierten Handlungen, die zu Unfällen zu führen. So betont die Handlungstheorie, dass die automatisierten Handlungen aus einem Lernprozess hervorgegangen sind. Die ursprünglich bewusst durchgeführten Handlungen treten immer mehr in den Hintergrund, und werden zu nicht bewusstseinspflichtigen Gewohnheiten. Jene Gewohnheiten bleiben jedoch trotzdem regulativ wirksam. „Der Ausgangspunkt jeder Arbeitsanalyse unter Gefährdungsbedingungen muss daher bei Entwurf und bei der Durchführung gewohnheitsmäßiger, automatisierter Handlungen ansetzen." (Nold, 1993, S. 219f)

Unter Handlung versteht Hacker (1978) die kleinste psychologische Einheit der willensmäßig gesteuerten Tätigkeit. Handlungen verfügen über Ziele. Deshalb grenzen sich Handlungen von den untergeordneten Einheiten der Teilhandlungen und Operationen ab. Der Begriff der Tätigkeit beruht demnach aus mehreren Handlungen inklusive Zielvorstellungen.

Wie schon zuvor erwähnt, passiert die psychische Regulation der Handlung laut Hacker (1978) mit Hilfe von Rückkoppelungsprozessen.

Arbeitshandlungen unter Gefährdungsbedingungen zeichnen sich dadurch aus, dass ihr Ausgang ungewiss ist, und dass der Handelnde belastende Konsequenzen befürchte muss (Nold, 1993).

Die Handlungstheorie betont nun den zyklischen Charakter individueller Handlungen. Nach Hacker (1978) bestehen sie aus Vergleichs-, Veränderungs- und Rückkoppelungseinheiten. Angelehnt an Miller, Galanter und Pribram (1960) macht das Herzstück der Handlungstheorie das Konzept der TOTE-Einheiten aus. TOTE bedeutet Test – Operate – Test – Exit. Demnach werden Operationen zur Korrektur einer Handlung nur dann ausgeführt, wenn der geplante Soll-Wert einer Handlung nicht dem Ist-Wert entspricht. Bei Übereinstimmung der beiden Werte erfolgt die Handlung (Exit).

Bei der psychischen Regulierung jener Abläufe der Handlungskorrektur spielen innere operative Modelle, genannt operative Abbilder eine entscheidende Rolle. Sie bilden den Bezugsrahmen jener Orientierungsvorgänge in den Prüfphasen der Handlungen. Jene Abbildsysteme steuern Handlungen. Umweltänderungen, die durch jene Handlungen entstehen, modifizieren rückwirkend das innere Modell. Zu Quellen von Fehlhandlungen können nun unzureichende innere Modelle werden, z.B. bei Selbstüberschätzung einer Gefährdungskompensation (Hacker, 1978).

3.4.2. Das Handlungsmodell nach McGrath (1976)

Ein weiteres Verhaltensmodell, das zum besseren Verständnis des Verhaltens in gefährlichen Situationen dient, stellt das Verhaltensmodell nach McGrath (1976) dar. Das Modell erklärt, wie Handeln in Mensch-Maschine-Systemen beim Erledigen von Arbeitsaufgaben von statten geht.

Das Verhaltensmodell von McGrath zeigt, wie der Zyklus von Wahrnehmungen, Entscheidungen und Leistungsabgabe bei der Ausführung einer Handlung passiert. Ursprünglich zur Veranschaulichung zur Analyse von Stressvorgängen herangezogen, lässt es sich auf die Interaktion des Menschen mit Gefahren, als eine Form von Stress anwenden. Im Zyklus des Verhaltens werden vier Komponenten miteinander verbunden. Zwei Komponenten gehören dem Objektbereich an, nämlich einerseits Arbeitssituation, wie Arbeitsmittel, Arbeitsumgebung, usw. und das beobachtbare Arbeitsverhalten andererseits bei eingetretenen Unfällen und Beinahe-Unfällen. Zwei Komponenten gehören dem Subjektbereich an, nämlich die Wahrnehmungs- und Einschätzungsprozesse bei der Informationsaufnahme aus der Arbeitssituation. Hier kommt die Wichtigkeit der Signalverarbeitung zum Tragen. Bei der Analyse von Gefährdungssituationen interessiert besonders diejenige Verarbeitung von Signalen, die eine Störung des normalen Arbeitsablaufes anzeigen. Werden Signale für Gefährdungen richtig interpretiert, kann es durch die dementsprechende Aktionsauswahl noch zur Vermeidung, bzw. Verminderung von Gefährdungen kommen. Erst dann soll die Aktionsauswahl, bzw. Leistungsabgabe von statten gehen.

Ist sie jedoch zur Kompensation der Störung des Arbeitsablaufes nicht geeignet, spricht McGrath von einem Fehlverhalten. Der Grund dafür ist jedoch in erster Linie nicht in der

Abgabe der Leistung, sondern in der mangelnden Informationsverarbeitung zu suchen. Des Weiteren kann Fehlverhalten wiederum zu Handlungsfehlern führen. Darin manifestiert sich dann die misslungene Anpassung an die Störung im Verhalten. Das Verhaltensmodell aus arbeitspsychologischer Sicht bringt zum Ausdruck, dass nicht nur die beiden objektiven Komponenten, Situation und Verhalten auf die Handlung bzw. die Handlungsfolgen einwirken.

Die beiden subjektiven Komponenten des Modells, die Wahrnehmung der Situation und die Wahrnehmung über Handlungsalternativen spielen insofern eine Rolle, da sie Einfluss auf die Handlung und in weiterer Folge auf die Handlungsfolgen nehmen. Zu beachten ist, dass nicht nur die Situationsvariablen Einfluss auf die Handlung nehmen. Die Handlung wirkt in Folge der Handlungsfolgen wieder auf die Situationswahrnehmung zurück. Ein Kreislauf entsteht, wie sich aus Abbildung 2 entnehmen lässt.

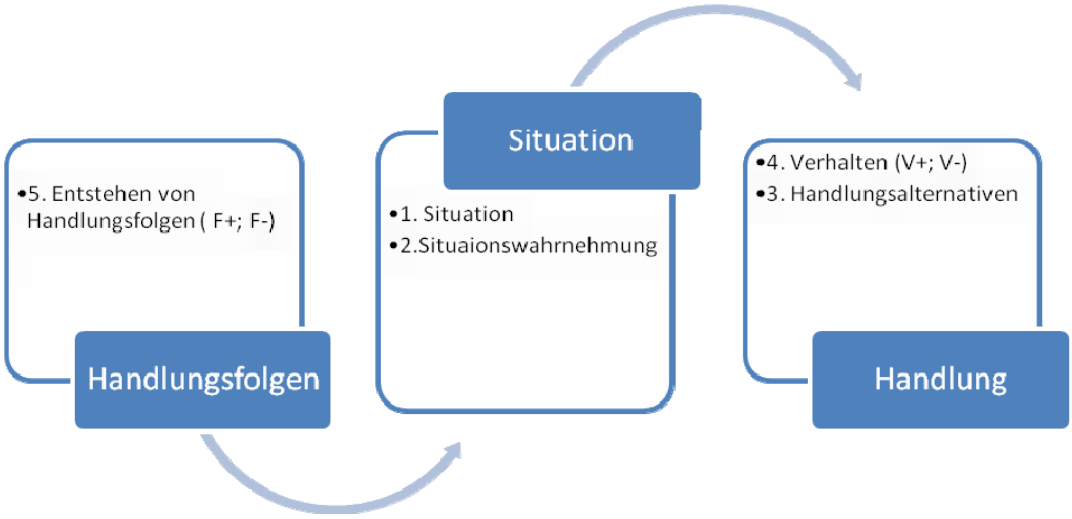

Abbildung 2*: Verhaltensmodell aus arbeitspsychologsicher Sicht* (vgl. Mc Grath, 1976, zitiert nach Hoyos, 1980)

3.5. Das Handeln unter Risiko

Arbeiten unter Gefährdungsbedingungen bedeutet Risikobeurteilung im Sinne von Abwägen von Vor- und Nachteilen von Handlungsalternativen. Vorteil ist demnach der

Nutzen der Handlungsalternative, Nachteil die Gefährlichkeit der Handlung. Beide Bewertungen zusammen ergeben die subjektive Risikoeinschätzung.

Dahingehend ergeben sich mehrere Möglichkeiten unerwünschtem Risikoverhalten zu begegnen. Man erhöht den Nutzen der sicheren Handlungsalternative im Vergleich zur sicherheitswidrigen Verhaltensweise oder erhöht die Kosten für riskantes Verhalten. Man versucht, Risikobereitschaft als relativ überdauerndes Persönlichkeitsmerkmal zu beeinflussen (vgl. Nold, 1993).

Die Problematik sicherheitswidrigen Verhaltens ergibt sich daraus, dass es oft Vorteile hat. Dadurch kommt es im Zuge von Erwartungsbildungen über positiv besetzte Handlungsfolgen zu Verstärkungen jener Verhaltensweisen. Vroom (1964) beschreibt jenen Vorgang im Erwartungs-mal-Wert-Modell. Im umgekehrten Fall hat sicherheitskonformes Verhalten oft Nachteile. Außerdem sind sicherheitswidrige Verhaltensweisen erstaunlicher Weise oft als Gruppennormen anzutreffen. Dies erstaunt deshalb, weil man von einem ökonomisch handelnden Kollektiv vernünftige Verhaltensweisen erwartet. All jene Faktoren tragen zur Bildung eines sicherheitswidrigen inneren Modells der Arbeitssicherheit bei.

Bei der Gefahrenkognition handelt es sich sowohl um einen kognitiven als auch sensorischen Vorgang. Die für die Gefährdungsbewältigung relevanten Informationen aus der Umgebung nennen sich Gefährdungssignale. Das operative Abbild der Gefährdung spielt dabei eine Rolle. Darunter versteht man ein inneres Model des Menschen, welches Handlungen steuert. Gesetzte Handlungen in Gefährdungssituationen wirken rückwirkend auf unsere Gefahreneinschätzung. Am besten versteht sich das Gefahrenmodell als Hierarchie von Superzeichen. Zusätzlich repräsentiert sich die Einschätzung von Gefahren hinsichtlich vermuteter Eintrittswahrscheinlichkeit und Schadenshöhe (Nold, 1993).

4. Arbeitssicherheit als Aufgabe von Betrieben

4.1. Arbeitssicherheit als Aufgabe von Organisationen

Hoyos et al. (1995) schlagen vor, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz als Gesamtaufgabe einer Organisation zu sehen, anstatt als besonderes Aufgabengebiet weniger Spezialisten. Neuere Ansätze des Arbeitsschutzes befassen sich auf Organisationsebene mit der Frage, wie Arbeits- und Gesundheitsschutz zu einem integrierten Unternehmensziel wird. Arbeitsschutz soll über alle Hierarchiestufen hinweg in eine Unternehmenskultur münden, meint das Forscherteam.

Verschiedene industrielle Sektoren unterscheiden sich in Art und Weise der Unfälle bzw. Häufigkeit der Unfallzahlen. So hat z.B. die amerikanische Gesundheits- und Sicherheitsorganisation für den Zeitraum von 1987 bis 1990 festgehalten, dass tödliche Unfälle im Untergrundbahnbereich bis zu viermal so oft vorkamen, wie z.B. in der chemischen Industrie. Unfälle in der Herstellung von Kleidern und Schuhen passieren bis zu 60 Mal weniger als in der Herstellung von Glas oder Zement. Im Öl und Gassektor verzeichnete man die meisten Unfallraten (vgl. Chmiel, 2000).

Zohar (1980) fasst unternehmerische Faktoren zusammen, die Organisationen mit niedrigen Unfallzahlen von Organisationen mit hohen Unfallzahlen unterscheiden.

Einen Faktor hierzu beschreibt die Beteiligung des Managements an Sicherheit. Hierunter versteht sich die persönliche Einbindung des Topmanagements in geläufige Sicherheitsmaßnahmen. Bei Meetings dem Thema Sicherheit, ebenso wie z.B. der Produktion, einen hohen Stellenwert einzuräumen, gehört ebenfalls unter diesen Faktor.

Als weiteren Punkt bezüglich mehr Sicherheit im Unternehmen betont Zohar (1980) die Wichtigkeit von Sicherheitstrainings. Sicherheitstrainings sollen sowohl auf der Führungsebene, als auch in unteren Mitarbeiterebenen der verdiente Stellenwert eingeräumt werden.

Wichtig ist nach Zohar (1980) eine offene Kommunikation, sowie häufiger Kontakt zwischen Management und Arbeitern. Auf diese Weise lassen sich formelle, wie informelle Informationen, die das Thema Sicherheit berühren, sowohl im Top-Down, als

auch im Buttom-Up Prozess weitergeben. Praktische und theoretische Überlegungen hierzu lassen sich auf solche Weise zuverlässig erläutern.

Als letzten bedeutenden Faktor, der für ein sicheres Unternehmen von Bedeutung ist, sind die Einhaltung von Sicherheitsvorschriften und gut organisierte Abläufe im Unternehmen. Mitarbeiter sollen über Sicherheitsvorschriften und ihre Anwendung genauestens informiert sein. Auf diese Weise trägt das Unternehmen dazu bei, Mitarbeitern eine Sicherheitskultur angedeihen zu lassen.

Einen weiteren Faktor, der Unternehmen mit hohen von Unternehmen mit niedrigen Unfallzahlen unterscheidet stellt die Kommunikation dar. In einem Betrieb sollte eine offene Kommunikation zwischen Management und Arbeitern geführt werden. Im Zuge einer Dimensionsreduktion Sicherheitskultur betreffend stellt Zohar (1980) Faktoren fest, die den Umgang mit Sicherheit im Betrieb beeinflussen. Von Bedeutung scheinen die wahrgenommenen Effekte von Sicherheitsmaßnahmen zu sein. Mitarbeiter sollen überzeugt sein von Sicherheitsprogrammen. Sich Wissen über Sicherheitsvorschriften anzueignen bedeutet nicht gleichzeitig sich auch an diese zu halten. Inwieweit deshalb Trainings zur Verhaltensmodifikation im Sicherheitsbereich Früchte tragen, demonstrieren Haynes, Pine und Fitch (1983). In Verwendung eines Programmes zur Verhaltensänderung erreichten sie eine Reduktion der Unfallrate von 25 Prozent. Dabei bekamen Busfahrer im städtischen Gebiet, die Anordnung sich an bestimmte Sicherheitsregeln zu halten. Gewünschte Sicherheitsvorschriften wurden öffentlich in der Kantine des Unternehmens verlautbart. Im weiteren Schritt wurden die Busfahrer in Gruppen eingeteilt, um gegeneinander in Wettbewerb zu treten. Den Gewinnern winkten Geldpreise. Haynes et al. (1983) stellten fest, dass weniger die Geldpreise, als die öffentliche Darbietung von Sicherheitsvorschriften einen Anstieg des Sicherheitsverhaltens bei den Mitarbeitern bewirkte. Öffentliche Belohnungen, in Form von Verlautbarungen über sicherheitsrelevantes Verhalten haben das Sicherheitsverhalten verbessert.

Nicht zuletzt stellte man fest, dass der Status, den Sicherheitsteams bzw. Sicherheitsfachkräfte innerhalb des Unternehmens bei den Mitarbeitern genießen, Einfluss auf die Sicherheitskultur übt. Den Status betreffend spricht man den

Einstellungen der Führungskraft gegenüber Sicherheitsbeauftragten auch hier Übertragungscharakter zu. Zu erwähnen ist, das Zohar (1980) die beschriebenen Faktoren über verschiedene Sektoren hinweg, wie Metall- Lebensmittel- Chemikalien und Textilbranche entdeckte.

Parallel zu Zohar`s Feststellungen fasst Smith (1978), basierend auf Vorarbeiten Cohens′, Smith′s und Cohens′ (1975) Merkmale erfolgreicher Sicherheitsprogramme zusammen. Anhand von Fragebögen und Betriebsbegehungen kristallisieren sich sicherheitsrelevante Aspekte anhand des Vergleiches von Betrieben mit hohen und niedrigen Unfallzahlen heraus. Unterschiede bezüglich erfolgreicher und weniger erfolgreicher Sicherheitsarbeit lassen sich anhand verschiedener Merkmale eines Unternehmens feststellen. Führungstätigkeit, motivierende Maßnahmen, Ausbildung, Gefahrenbeseitigung und Merkmale der Belegschaft sind hier zu nennen. Im Folgenden sollen die Punkte im Einzelnen genauer erläutert werden. Das Management eines sicheren Unternehmens zeigt sich an Sicherheitsprogrammen interessiert, und stellt dahingehend größere Mittel für die Sicherheitsarbeit zur Verfügung. Aktive Beteiligung der Führungskräfte an Sicherheitsprogrammen stellt einen entscheidenden Faktor für mehr Sicherheit im Betrieb dar. In Unternehmen mit wenigen Unfällen, zeigt wird ein hohes Augenmerk auf die Anleitung der Beschäftigten, bei Produktionsplanung und -überwachung gelegt. Bezüglich motivierender Maßnahmen bleibt zu sagen, dass Betriebe mit niedrigerer Unfallrate einen humaneren Umgang mit ihren Beschäftigten praktizieren. Vorgesetzte behandeln Mitarbeiter mit mehr Respekt und Sympathie, was Arbeitsleistung und persönliche Probleme anbelangen. Ein informeller Kontakt besteht in jenen Unternehmen zwischen verschiedenen Ebenen des Managements und Arbeitern. Dies erleichtert den Mitarbeitern den Austausch über Sicherheitsprobleme mit dem Vorgesetzten. Insgesamt zeigte sich im Bereich der Motivation in Bezug auf Sicherheitsarbeit der größte Unterschied zwischen Betrieben hoher und niedriger Unfallzahlen.

Motivation beeinflusst Lernprozesse. Skinner (1968) erwähnt, dass die operante Konditionierung die kognitiven und motivationalen Elemente menschlichen Handelns keineswegs missachtet. Gegenteilige Annahmen sieht er als ungerechtfertigte Verkürzung lernpsychologischer Theorienbildung. Untersucher fanden heraus, dass Ansatzpunkte, den

Menschen zu vorsichtigerem Verhalten zu leiten, das ihm im Endeffekt selbst zu Gute kommt, über den Weg der Motivation führt. „Zuweilen werden die eigentlichen Aufgaben des Psychologen in der Motivations-Schulung gesehen - für Motivation sind die Psychologen zuständig.“ (Musahl, 1997, S. 126) Aufgaben der Sicherheitspsychologie betreffend spricht er sich dennoch explizit für einen lernpsychologisch orientierten Ansatz aus. Bezüglich Sicherheitsverhaltens handelt es sich laut ihm um komplexe Lernprozesse. Wirkungen eigenen und beobachteten Verhaltens verändern oder stabilisieren dieses. Sicheres Verhalten wird laut ihm ebenso gelernt wie sicherheitswidriges. Generell sollen laut ihm Anwendungen der Sicherheitspsychologie eher in der Evaluation lernpsychologischer Interventionen als prädestinierte Stellgrößen Anklang finden als nur in der Motivation. Dennoch sind Menschen noch leichter zu motivieren als zum Lernen anzuhalten. Überhaupt führen nur wenige Betriebe formale Sicherheitstrainings durch. Diesbezügliche Bildungsangebote fehlen hier. Ortsbegehungen zeigen, dass unfallfreiere Betriebe, sauberer und besser gestaltet waren. Sie sind weniger Umweltbelastungen, wie z.B. Lärm ausgesetzt als die unfallbelasteten Betriebe. Bezüglich Merkmale der Belegschaft lässt sich sagen, dass Betriebe mit weniger Unfällen niedrigere Fluktuation und eine geringere Abwesenheitsrate aufzeigen. Die Stammbelegschaft ist grösser. Eine intensivere Anwendung von Auswahlmethoden kommt in Betrieben, mit weniger Unfällen zum Tragen (Hoyos, 1980).

4.2. Arbeitssicherheit als Aufgabe von Führung

Bei der erfolgreichen Einführung und Umsetzung einer neuen Arbeitssicherheitsphilosophie im Unternehmen ist zunächst die oberste Führungsebene gefragt. Arbeitssicherheit soll den gleichen Rang wie andere Unternehmensziele haben. Der Stellenwert der Arbeitssicherheit im Unternehmen soll unterstrichen werden. Ziel ist die Unfallfreiheit im Unternehmen. Um neue Impulse zum Thema Arbeitssicherheit zu schaffen, sprechen sich Hoyos und Wenninger (1995) dafür aus, externe Berater zur Verfügung zu stellen. Überforderung seitens des Unternehmens ist der Grund für dahingehende betriebliche Schulungsmaßnahmen. Grundüberlegungen und Ziele dabei sind unter anderem die Sensibilisierung aller Führungskräfte für das Thema „ Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz als Führungsaufgabe“. Betroffenheit für das

Thema Sicherheit soll erzeugt werden. Durchsetzungswillen, hinsichtlich sicherheitstechnischer Anliegen soll auch von Führungskräften erzeugt werden, um Handlungsbedarf gerecht zu werden. Differenzierte Analysen der Ursachen von sicherheitswidrigem Arbeitsverhalten sollen die Folge sein. Arbeitsunfälle sollen als Zusammenspiel von technischen, organisatorischen und personellen Bedingungen verstanden werden. Konkret soll die Unternehmensstrategie „Durchsetzung von Arbeitssicherheit“ vermittelt werden. Einschließlich einer Änderung von organisatorischen Rahmenbedingungen wie z.B. „Durchführung von Unterweisungen“, „Erstellen von Arbeits- und Betriebsanweisungen“, „Bessere Nutzung des Arbeitsschutzausschusses“ und „Einführung von Sicherheitszirkeln“ soll passieren (vgl. Hoyos/Wenninger, 1995).

Auszubildende Zielgruppen sind alle mit Sicherheitsaufgaben beauftragte Mitarbeiter und Führungskräfte. Dazu gehören: Unternehmer und Führungskräfte, Sicherheitsfachkräfte und Sicherheitsbeauftragte.

Aufgaben der betrieblichen Führungskräfte, wie Bedacht nehmen auf die technische und organisatorische Gestaltung der Arbeitsbedingungen im Sinne des Arbeitsschutzes, Wahrnehmung von Aufsichts- und Kontrollpflichten hinsichtlich Arbeitssicherheit und Unterweisung und Motivierung der Beschäftigten im Hinblick auf sicheres Verhalten ergeben sich aus den Unfallverhütungsvorschriften (UVV1, §§2 bis13).

In der Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen nimmt die Führungskraft eine Schlüsselrolle ein, indem sie direkten Einfluss auf das Arbeitsverhalten des Mitarbeiters nimmt (vgl. Nold, 1993).

Ebenso ist die Motivation in Bezug auf Sicherheitsarbeit der Führungskraft von entscheidender Bedeutung. Schließlich wird der Sicherheitsbeauftragte in der Praxis vom direkten Vorgesetzten ernannt. Es besteht die Gefahr, dass es in den Betrieben zu ungünstigen Konstellationen kommt, z.B. wenn ein hochmotivierter Sicherheitsbeauftragter auf einen gering motivierten Vorgesetzten trifft (und umgekehrt).

Die Situation des Sicherheitsbeauftragten in verschiedenen Betrieben ist sehr unterschiedlich. Obwohl es Sicherheitsbeauftragte seit der Einführung des

Arbeitssicherheitsgesetzes (ASiG, 1973)[1] gibt, haben sie sich noch nicht zur Gänze durchgesetzt (vgl. Wenninger und Remus, 1989). In einigen Betrieben liegen durchaus gute Voraussetzungen für die Arbeit des Sicherheitsbeauftragten vor. In vielen Betrieben jedoch sieht man noch nicht, welchen Beitrag der Sicherheitsbeauftragte eigentlich zur Erhöhung der Sicherheit zu leisten im Stande ist. Betriebliche Rahmenbedingungen geben hier den Ausschlag. Sie können einerseits seinen Handlungsspielraum stark einengen oder ihm auch zu einer starken Bedeutung verhelfen. Dieser Handlungsspielraum hängt vom betrieblichen Vorgesetzten ab. Hier wird wieder die Schlüsselrolle des Vorgesetzten und des Unternehmers deutlich: Wo "Sicherheitskultur" fehlt, werden Sicherheitsbeauftragte eher als lästiges Übel angesehen. „Welche Rolle diesem 'Sicherheitsamateur' zugebilligt wird, ist meist auch ein Spiegel für die Situation der Sicherheitsfachkräfte, der 'Sicherheitsprofis', und damit allgemein für die betriebliche Sicherheitsarbeit“ (Wenninger & Remus, 1988, S. 159).

4.3. Arbeitssicherheit als Aufgabe für Psychologen

4.3.1. Aufgabenschwerpunkte von Psychologen im Arbeitsschutz

Mittlerweile kommt der Wissenschaft der Psychologie im Arbeitsschutz ein wichtiger Stellenwert zu. Aufgrund der Ausweitung des Themas Arbeitssicherheit von anfangs technischen auf nunmehr psychologische Aspekte finden Arbeits- und Organisationspsychologen im Arbeitsschutz berufliche Ausübungsfelder. Trotzdem findet die Tätigkeit der Psychologen im Arbeitssicherheitsgesetz (ASiG) keine explizite Erwähnung. Laut Berufsverband der deutschen Psychologen (DBP) sind die Aufgabenschwerpunkte der Psychologen, die sich um „Arbeitsschutz, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz“ kümmern, vielfältig. Psychologen sollen alle Fragen arbeits- und betriebspsychologischer Beteiligung an Maßnahmen zur Erhöhung der Arbeitssicherheit und der Verbesserung des Arbeitsschutzes untersuchen. Jene Aufgaben verstehen sich vorwiegend präventiver Art (vgl. Wenninger, 1988). „Aufgaben der psychologischen Unfall- und Sicherheitsforschung bzw. der Psychologie im Arbeitsschutz ist es,

[1] ASiG: Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit (Arbeitssicherheitsgesetz) vom 12.12.1973.

antizipatorisches und kompensatorisches Handeln im Arbeitsprozess zu beschreiben, zu erklären, vorherzusagen und gegebenenfalls durch geeignete Maßnahmen zu verändern.“ (Wenninger, 1988, S.150f) Aus diesem Grund führt Wenninger einige Schwerpunkte an, die zu den Aufgabengebieten der Psychologen im Arbeitsschutz zählen. Ermitteln von Anforderungen an Verhalten und Eignung an den Arbeitsplätzen mit hoher Unfallgefahr setzt das Entwickeln von psychologisch fundiertem Trainings- und Unterweisungsmaterial voraus. Psychologisch richtiges Gestalten von Informationsmittel und -wege, um Arbeitssicherheit im Betrieb zu verbessern, wie Arbeitsanzeigen, in Form von z.B. Warnsystemen gehören zu den Aufgabenfeldern der Berufsgruppe. Nicht zuletzt wird im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz dem Unterrichten von Führungskräften, Sicherheitsfachkräften und Sicherheitsbeauftragte in dahingehenden psychologischen Grundlagen Bedeutung zugemessen. Motivieren der Beschäftigten zu sicherheits- und gesundheitsförderlichem Verhalten, wie z. B. das Tragen von Körperschutz sieht man ebenfalls als Aufgabe der Arbeits- und Organisationspsychologen im Arbeitsschutz an (vgl. Wenninger, 1988).

„Gerade von der Psychologie erwartet man sich mehr als bisher entscheidende Anstöße, den Arbeitsschutz durch personenorientierte, verhaltensbezogene Aktionen zu verbessern. Diese Sichtweise ist freilich nicht neu. Schon vor über fünfzig Jahren erhoffte man sich durch Nutzung psychologischer Erkenntnisse eine Wende im Arbeitsschutz: „Safety engineering has held the field for two decades; it is now the turn of the saftey psychology.“ (Heinrich, 1950, zitiert nach Wenninger, 1988, S.148)

Ursachen für den bisher geringen Einfluss der Psychologen im Ausbildungsbereich sind in unterschiedlichen betrieblichen Rahmenbedingungen zu finden. Sie führen zu Schwierigkeiten in der Erstellung eines einheitlichen Konzeptes in der Sicherheitsfachkräfteausbildung. Unterschiedliche betriebliche Anforderungen an Sicherheitsfachkräfte bringen mit sich, dass die Qualifikationsvoraussetzung von Berufsgenossenschaft zu Berufsgenossenschaft sehr verschieden ist. Ein Sicherheitsingenieur eines großen Chemieunternehmens ist in Vorbildung, Anforderung und Bezahlung nicht zu vergleichen mit einem Sicherheitsmeister aus einer KFZ-Werkstatt (vgl. Nold, 1993).

4.3.2. Die Rolle der Psychologie im Arbeitsschutz: Sicherheitspsychologische Interventionen

An Hand sicherheitspsychologischer Maßnahmen sollen, was das Thema Arbeitsschutz betrifft, in einem Unternehmen notwendige Veränderungen herbeigeführt bzw. begünstigt werden.

„Sicherheitspsychologische Intervention ist ein Eingriff in ein bestehendes System mit der Aufgabe, die beteiligten zu einer Neudefinition Ihrer Ziele für Arbeits-, Gesundheits- und Umweltschutz zu befähigen. Ziel ist es, den regelmäßigen, normalen Arbeitsablauf störungsfrei und subjektiv befriedigend zu gestalten. Nicht niedrige Unfallzahlen sind also ein Ziel, sondern hohe Qualität und Arbeitszufriedenheit. Hierzu sollen sicherheitspsychologische Maßnahmen beitragen.“ (Musahl, 1997, S. 124ff)

Nach Hoyos (1980) liegt die Aufgabe der Psychologie in der Unfall- und Sicherheitsforschung analog den Aufgaben der Psychologie als Ganzes gegenüber ihrem Gegenstand, nämlich dem Verhalten, im Beschreiben, Erklären, Voraussagen und Verändern. Deshalb schlagen Hoyos und Wenninger (1995) folgende Punkte als Aufgabenschwerpunkte psychologischer Arbeitstätigkeiten zum Thema Arbeitsschutz vor. Psychologen entwickeln Konzepte für die Sicherheitsmanagement-Beratung. Auf Basis derer Sicherheitsausbildung passiert. Sicherheitstrainings für Führungskräfte und Mitarbeiter wird hoher Stellenwert zugebilligt. Nicht zu vergessen sind arbeitspsychologisch fundierte Gefährdungsstudien in Betrieben. Arbeitstätigkeiten mit erhöhtem Unfallrisiko sollen im Team von Sicherheitsfachkräften, Sicherheitsvertrauenspersonen, Betriebsärzten und -psychologen von statten gehen. Arbeits- bzw. Aufgabenanalysen sollen durchgeführt und in Gefahr- und schädigungslose Zustände übergeführt werden. Bezüglich Sicherheitsausbildung zeigen sich Arbeits- und Organisationspsychologen ebenso für die Einführung neuer Methoden in der Sicherheitsarbeit, wie z.B. Sicherheits- und Gesundheitszirkel, Unterweisungs- und Gesprächstechniken verantwortlich. Nicht zuletzt soll Sicherheitsforschung in Kooperation mit psychologischen Hochschulinstituten erfolgen (vgl. Hoyos & Wenninger, 1995).

4.3.3. Arbeits- und OrganisationspsychologInnen im ArbeitnehmerInnenschutzgesetz 2002

Bis zur gesetzlichen Regelung 2002 war der Berufsstand der Psycholog(Innen) in Bezug auf die Sicherheitsarbeit in einem Betrieb nicht formal geregelt. Erst im Zuge der Gesetzesnovelle 2002, die das neue ArbeitnehmerInnenschutzgesetz regelt, kommt erstmals formal die verpflichtende Beiziehung von Arbeitspsycholog(Inn)en vor. Davor war nur die Beiziehung von Betriebsärzten und Sicherheitsfachkräften gesetzlich geregelt. (siehe ArbeitnehmerInnenschutzgesetz). Erst die Arbeiterkammern und Gewerkschaften forderten für eine wirkungsvolle Erhaltung und Förderung der psychischen und psychosomatischen Gesundheit der Arbeitnehmer(Innen) im neuen ArbeitnehmerInnenschutzrecht 2002 die verpflichtende Beiziehung von Psycholog(Innen). In den Vorgaben der Arbeiterkammer steht geschrieben: „… um eine wirkungsvolle Erhaltung und Förderung der psychischen und psychosomatischen Gesundheit der Arbeitnehmer(Innen) sicher zu stellen, fordern Arbeiterkammern und Gewerkschaften die verpflichtende Beiziehung von Psycholog(Innen).“ (Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, 2008, S. 5)

Genauer heißt es nach § 82a Absatz 5 des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes: "Zumindest im Ausmaß der restlichen 25 von Hundert der jährlichen Präventionszeit hat der Arbeitgeber je nach der in der Arbeitsstätte gegebenen Gefährdungs- und Belastungssituation gemäß § 76 Abs. 3 bzw. § 81 Abs. 3 beizuziehende sonstige geeignete Fachleute, wie Chemiker, Toxikologen, Ergonomen, insbesondere jedoch Arbeitspsychologen, oder die Sicherheitsfachkräfte und/oder die Arbeitsmediziner zu beschäftigen." (AUVA, 2009, S.119)

Genauer setzen sich die Einsatzzeiten laut dem Arbeitnehmerschutzreformgesetz (ANSRG) wie folgt zusammen: mindestens 35 Prozent Arbeitsmedizin, mindestens 40 Prozent Sicherheitstechnik und 25 Prozent frei wählbare, sonstige Fachkräfte, wie z.B. Arbeitspsychologen (Wiener Rotes Kreuz, 2009, S.2).

Nach jenen Angaben stehen nun dem Arbeitgeber 25 Prozent der Gesamtpräventionszeit zum Thema Arbeitssicherheit frei wählbar zur Verfügung. Zeit, die Führungskräfte

Psychologen/Innen, genauso wie Arbeitsmedizinern und Sicherheitsfachkräften zur Verfügung stellen, um ihre Kenntnisse und Fertigkeiten für sicherheitstechnische Belange im Unternehmen einzusetzen.

4.3.4. Kenntnisse von Arbeits- und OrganisationspsychologInnen im Arbeitsschutz

Laut Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien (2008) soll Arbeitsschutz in Zukunft eine Vorreiterrolle zukommen. Man ist darauf bedacht Belastungen am Arbeitsplatz, die sich auf das psychische Wohlbefinden der Arbeitnehmer auswirken, rechtzeitig zu erkennen bzw. zu vermeiden. Weiterbildung zum Thema Arbeitsschutz wird forciert. Arbeits- und Organisationpsychologen sollen deshalb Arbeitsbedingungen in Betrieben auf allfällige Verbesserungsmaßnahmen prüfen. Aus diesem Grund werden Arbeits- und OrganisationspsychologInnen im Arbeitsschutzgesetz zunehmend Tätigkeitsfelder eingeräumt. Arbeitsunfälle sind zu 63 Prozent auf psychische Beeinträchtigungen zurückzuführen, meint die Arbeiterkammer Wien (2008). Gründe dafür sind zu enge Handlungsspielräume im Arbeitsprozess, psychischer Stress in der Arbeit durch Belastungen im Betrieb, wie z. B. Mobbing, der bis zur Entwicklung von Depressionen reicht. Studien der Europäischen Union zeigen, dass sich die Arbeitsbedingungen vorwiegend bezüglich psychischer Belastungsfaktoren verschärft haben. Erhöhtes Arbeitstempo und Arbeitsintensitäten in Folge von z.B. unaufschiebbarer, kurzfristige Termine haben zugenommen.

Um als Arbeits- und Organisationspsychologe im Arbeitsschutz erfolgreich tätig zu sein, sollen Psychologen über bestimmte Kriterien verfügen. Fundierte praktische Erfahrungen im jeweiligen Arbeitssektor und mit Organisationen im Allgemeinen sind Voraussetzung. Speziell in der Zusammenarbeit mit Betriebsrät(Inn)en und Personalvertretungen müssen Psychologen Ihre Anliegen durchsetzen. Dazu bedarf es, Abläufe in und Aufbau von Organisationen zu kennen und sich in diesen "bewegen" zu können. Nicht nur theoretische Kenntnisse über arbeitsbezogene seelische Vorgänge, psychische Erkrankungen eingeschlossen, sind von Relevanz. Praktische Erfahrungen dahingehend sollen ebenso vorgewiesen werden.

Da von Konflikten in der Arbeitswelt, nicht nur einzelne Personen, sondern auch Teams betroffen sind, ist es für Arbeits- und Organisationspsychologen von Bedeutung, Entwicklungen von Gruppen und Organisationen zu erkennen um psychologisch-diagnostische Verfahren anwenden zu können. Nur dann lassen sich Vorgänge in die gewünschte Richtung verändern.

Nicht zuletzt müssen Arbeits- und Organisationspsychologen über Gesetze, insbesondere das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz Bescheid wissen, um arbeitsrechtliche Belange in einem Unternehmen durchzusetzen. Um bei der Organisation von betrieblichen Gesundheitsprojekten mitzuwirken, sollen Arbeits- und Organisationspsychologen über Organisationsfähigkeit verfügen. Dazu muss man sich für alle Betriebsangehörigen verständlich auszudrücken wissen.

Insbesondere in der heutigen Zeit ist die Arbeitswelt geprägt von Konflikten. Unmittelbar Beteiligte sehen sich jedoch oft nicht in der Lage, diese ohne fremde Hilfe zu lösen. Aus diesem Grund kommen Arbeits- und Organisationspsychologen Vermittlerrollen zu. Als neutrale Dritte gelingt es ihnen auf Grund ihrer fachspezifischen Kenntnisse in die konfliktbeladenen Gegebenheiten einzugreifen, diese zu ordnen und damit Konflikte zu lösen. Konfliktfähig zu sein, heißt demnach Konflikte erkennen, benennen, bearbeiten und Vorschläge für Konfliktlösungen machen zu können (vgl. Kammer für Arbeiter und Angestellte, 2008).

4.3.5. Aufgaben von Arbeits- und Organisationspsychologen im Arbeitsschutz

Innerhalb des Arbeitsschutzes bietet sich für Arbeits- und Organisationspsychologen ein breites Tätigkeitsfeld an. Arbeits- und Organisationspsychologen planen Veränderungen von Arbeitsstätten, Arbeitsplätzen sowie Arbeits- und Organisationsstrukturen. Dadurch tragen sie dazu bei, Unternehmensleitbilder zu entwickeln. Dem zu Folge haben sie sich um die Neuerrichtung von Arbeitsstätten, Arbeitsplätzen, Arbeits- und Organisationsstrukturen zu kümmern. Beschaffung und Änderung von Arbeitsmitteln stehen im Vordergrund dahingehender Tätigkeit. Sie führen nicht nur neue Arbeitsverfahren ein oder ändern diese, sondern zeigen sich ebenso für die Einführung

neue Arbeitsstoffe verantwortlich. Zum Beispiel gehört das Erproben und Wählen persönlicher Schutzausrüstungen zu ihrem Metier.

Prüfen von Übereinstimmungen qualifikationsmäßiger und vor allem seelisch-geistiger Fähigkeiten mit den Anforderungen der Arbeit an den Arbeitnehmer stellt ein interessantes Aufgabenfeld für Arbeits- und Organisationspsychologen dar. Im Zuge dessen kümmern sie sich ebenso um die Befindlichkeit und das Wohlbefinden der Arbeitnehmer(Innen). Weniger bekannt ist, dass Arbeits- und Organisationspsychologen auch Arbeitszeitregelungen und die Regelung von Pausen, insbesondere bei der Gestaltung von Schicht- und Nachtarbeit über haben. Nach wissenschaftlichen Kriterien bzw. Richtlinien untersuchen sie Arbeitsinhalte im Zuge von Aufgaben- bzw. Arbeitsanalysen. Zu guter Letzt schauen sich auch die psychosoziale Verträglichkeit der Arbeitsbedingungen an. Zu jenem Aufgabengebiet fällt ebenso, nach außergewöhnlichen Ereignissen (z.B. nach einem Arbeitsunfall) die psychologische erste Hilfe zu organisieren, als auch bei einem allfälligen Arbeitsplatzwechsel beratend zur Verfügung zu stehen. Arbeitssicherheit im Speziellen betreffend, ermitteln und beurteilen sie Gefahren, treffen Maßnahmen zur Gefahrenverhütung und leiten Gesundheitsprojekte. Außerdem obliegt ihnen die Planung, Durchführung und Evaluierung von Trainings ebenso, wie die Organisation arbeitspsychologischer Evaluation der Arbeitsplätze. Zu guter Letzt stehen sie verhaltensauffälligen Arbeitnehmer(Innen) unterstützend zur Seite (vgl. Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, 2008).

5. Curriculum Entwicklung

Ziel dieser Arbeit ist es, unter anderem Maßnahmenvorschläge zur Erstellung eines Lehrganges zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson aufzuzeigen. Deshalb nimmt sich das folgende Kapitel dem Thema Curricula Entwicklung an. Zuerst soll das Thema Lehrplanerstellung im Allgemeinen beleuchtet werden. Danach bezieht sich das darauffolgende Kapitel auf die Lehrplanerstellung zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson im Speziellen.

In diesem Kapitel über Curriculum Entwicklung befasst sich die Autorin der vorliegenden Arbeit mit den pädagogischen Aspekten der Lehrplanerstellung. Es werden grundlegende Aspekte zu diesem Thema aus der Pädagogik dargestellt.

Im letzten Schritt bemüht sich die Autorin die Grundalgenkenntnisse der Wissenschaft der Psychologie und Pädagogik auf die Erstellung eines geeigneten Curriculums auf das Thema Arbeitssicherheit zu übertragen.

5.1. Begriffsbestimmungen zu Curriculum und Lehrplan

Das lateinische Wort Curriculum bedeutet ursprünglich Lauf, auch zeitlicher Ablauf. Im Barockzeitalter verwendete man den Begriff im deutschen Sprachraum für Lehrplan. Im angelsächsischen Raum wird er in diesem Sinne seit dem siebzehnten Jahrhundert verwendet. Erst um Achtzehnhundert setzte sich der Begriff Lehrplan durch (vgl. Dolch, 1965). Erst Saul B. Robinsohn (1967) hat den Begriff wieder in den anglo-amerikanischen Raum importiert. Unter Curriculum versteht er: „ … Bezeichnung dessen, was mit Bildungskanon, Lehrgefüge, Lehrplan jeweils ungenau, oder nur partiell erfasst ist.“ (S. 1)

Bezüglicher der vorliegenden Arbeit die Erwachsenenbildung betreffend, definiert sich Curriculum Entwicklung folgendermaßen: „Der Begriff umschließt sowohl den Prozess der Analyse und der Formulierung von Richt-, Grob- und Feinlernzielen als auch deren Umsetzung in Fächerinhalte durch formelle und informelle Methoden.“ (Frey 1971, S. 92)

Die Tatsache, dass sich „Curriculum“ auf „jede kindliche Erfahrung, für die die Schule verantwortlich ist“, bezieht, und dadurch Curriculumentwicklung auch mit der Interaktion zwischen Lehrenden und Schülern zu tun hat, lässt sich ebenfalls auf den Erwachsenen-Bildungsbereich übertragen.

In der Pädagogik wird Curriculum definiert als „das, was in der Schule aufgrund von Lehreraktivität geschieht.“ (Diepold, 1975, S. 9f)

Eine Definition von Frey (1971, S. 92) besagt: „das Curriculum ist die systematische Darstellung des beabsichtigten Unterrichts über einen bestimmten Zeitraum als

konsistentes System mit mehreren Bereichen zum Zwecke der optimalen Vorbereitung, Verwirklichung und Evaluation des Unterrichts."

Zusammenfassend zum Zwecke der Arbeit kristallisiert sich eine vereinfachte Definition von Curriculum heraus: „Das Curriculum ist die systematische Darstellung des beabsichtigten Unterrichts über einen bestimmten Zeitraum als konsistentes System mit mehreren Bereichen zum Zwecke der optimalen Vorbereitung, Verwirklichung und Evaluation von Unterricht." (Lehrerkolleg, 1974, S. 14)

Im Folgenden soll der Unterschied zwischen Curriculum und Lehrplan herausgearbeitet werden. Unter den Lehrplänen des deutschsprachigen Raumes der sechziger Jahre verstand man eine Sammlung globaler Bildungsziele des jeweiligen Faches, dem ein ausführlicher Stoffkatalog folgte. Allmählich kritisierte man an Lehrplänen, dass sie zu viel Unverbindlichkeit enthielten bzw. aus einer mangelnden Überprüfbarkeit der Ziele bestanden. Überbetonung und Fülle des Stoffes, sowie das Fehlen praktischer Hilfen für den Unterricht empfand man ebenfalls als nicht mehr zeitgerecht. Westphalen (1971, S. 124) fasst es folgendermaßen zusammen: „Lehrplan heißt also pauschale Unterrichtsplanung, die von übergeordneten Globalzielen, (nicht operationalisierbar) ausgeht und dem Lehrer ein Sammelpaket von Lerninhalten an die Hand gibt, das dieser selbstständig auspacken, aufteilen und verwenden muss." Im Gegensatz dazu heißt Curriculum: „konkrete Unterrichtsplanung, die von als erfüllbar gedachten (operationalisierbaren) Lernzielen ausgeht und mittels genau bestimmter Lerninhalte und Unterrichtsverfahren Wege aufzeigt, wie die Erfüllung der Lernziele überprüft werden kann." Genauso unterscheidet Blankertz (1971, S. 32) das Curriculum vom Lehrplan, als „ ein Lehrangebot für den Schüler" im Gegensatz zum Lehrplan als „Anweisung für den Lehrer".

5.2. Allgemeine Kriterien für Curricula

Wie schon erwähnt, soll Curriculum Entwicklung nach Blankertz (1971) drei Randbedingungen erfüllen. Curriculum Entwicklung muss zu einem gewissen Grade institutionalisiert sein, um im Zuge eines Reformprozesses Elemente des Feedbacks und

der Evaluation aufzuzeigen. Nicht zuletzt muss das Curriculum in Bezug auf die tatsächliche Schulpraxis formuliert werden können.

Ähnliche Kriterien stellt der deutsche Bildungsrat (1974) auf, die ein Curriculum laut diesem zu erfüllen hat. Im Sinne der Begründbarkeit des Curriculums werden Intentionen und Entscheidungen gerechtfertigt sowie die dabei angewandten Maßstäbe offengelegt. Als nächsten Punkt nennt der Bildungsrat Angemessenheit der Mittel. Geeignete didaktische Maßnahmen müssen den Intentionen unter Angabe der Annahmen ihrer Eignung und Wirkung zugeordnet werden. Last but not least spielt die Überprüfbarkeit des Curriculums eine wichtige Rolle. Entwickelte Einheiten müssen erprobt und über festgestellte Wirkungen Rechenschaft abgelegt werden.

5.3. Entwicklung praxisnaher Curricula

Praxisnahe Curriculum Erstellung soll laut Deutschem Bildungsrat (1974) die Einhaltung verschiedener Punkte beachten. Praxisnahe Curricula bilden soziale Wirklichkeit ab. Das Interesse der Beteiligten am Lehrstoff soll stimuliert werden. Leitlinien und Verfahrensmerkmale des Lehrplanes müssen eingehalten werden. Arbeitsergebnisse werden nicht geplant oder festgeschrieben. Vielmehr entscheiden die Beteiligten über Arbeitsabläufe. Gemeinsam mit ihnen wird entdeckt, erkundet und ausgehandelt. Entwickelte Handlungsmodelle hält man offen für lebensgeschichtliche und situative Bedingungen der Beteiligten. Handlungsmodelle und ihre Lernwirksamkeit und Übertragbarkeit werden erprobt und kontrolliert. Lehrkörper und Teilnehmer entwickeln Ziele und begründen diese. Handlungsentwürfe werden vorläufig ausgearbeitet und gegliedert. Unter praxisnahen Bedingungen werden diese erprobt. In der Normalsituation finden sie Verbreitung und Durchführung.

Isoliert betrachtet sollen diese Punkte nicht verstanden sein. Erst durch den unmittelbaren Wechselbezug der einzelnen Punkte, die keiner starren Reihenfolge bedarf, entsteht das praxisnahe Curriculum.

Praxisnahe Curricula unterscheiden sich von herkömmlichen Curricula bezüglich ihrer Offenheit. Unter Offenheit versteht man, dass z.B. die Vorplanung individuell

angemessener Lernangebote nur in begrenztem Umfang erwünscht ist. Andererseits sollen aber die Lehrenden auch nicht auf ausgearbeitete Lernunterlagen ganz verzichten.

Offene Curricula Varianten setzen bei den Lehrenden besonders viel Geschick und Einstellungen voraus. Diese können sie sich am besten aneignen, wenn sie sich selbst bei der Erstellung und Durchführung offener Curricula aktiv beteiligen. In der praxisnahen Curriculum Erstellung ist ohnehin, die Ausarbeitung der Materialien mit der Fortbildung der Vortragenden untrennbar verbunden (vgl. Deutscher Bildungsrat, 1974).

Offene Curricula nehmen die Lehrenden und Lernenden als kooperativ Handelnde wahr. Einbeziehung des lebensgeschichtlichen Hintergrundes der Beteiligten, das heißt die Verarbeitung ihrer individuellen Erfahrungen, stellt ein Ziel offener Curricula dar. Berücksichtigen aktueller Ereignisse und der jeweiligen Umwelt der Beteiligten wird als weiteres Ziel gefordert. Besondere Fähigkeiten der Beteiligten sollen entdeckt werden. Unterschiedliche Interessen sollen Chancen zur Verwirklichung finden. Vorstellungen von Schule und Unterricht sollen Reflexion finden. Aufklärung alternativer Perspektiven von Unterricht soll passieren. Vorgegebene Ziele oder Inhalte des Curriculums bedürfen einer Entdeckung und Rechtfertigung durch die Beteiligten. Veränderte Rollen werden sodann auf neue Lebenssituationen übertragen. Initiatives Verhalten und Subjektivität im Curriculum sollen gefördert werden.

Im Gegensatz zu herkömmlichen Curricula, in dem Lehrender und Lernender nur als Träger bestimmter Funktionen verstanden werden, soll das offene Curriculum offen sein für eine Auseinandersetzung der Ziele bereitgestellter Arbeitsmaterialien und Hilfen. Für die Entwicklung anderer Lösungen, Schlussfolgerungen, Handlungskonsequenzen als der Vorgeschlagenen durch den Lernenden selbst. Besonders bei gesellschaftlich umstrittenen Problemen, bei Konflikten, die normativer Entscheidungen bedürfen bzw. bei Aufgaben, die Kreativität verlangen sollten offenen Curricula zur Anwendung kommen.

Das Curriculum soll offen sein für Einfälle, Gedankenverbindungen und Auslegungen verschiedener Ideen, Texten oder Sachverhalten. Erfahrungen und Absichten der beteiligten Subjekte sollen einfließen. Dies verlangt, dass das Material Leerstellen bzw. Interpretationslücken enthält. Es soll den Unterricht nicht völlig determinieren.

Ebenso für erwartbare Unterschiede in den Verwendungssituationen sollte alternatives Material zur Verfügung stehen. Es sollten Anregungen und Hinweise für die Anpassung an besondere Bedingungen, wie aktuelle Ereignisse und Interessen herrschen.

Nicht nur ein einziges fest umschriebenes Lernprogramm soll zur Anwendung kommen. Dies erfordert jedoch die Erprobung unter unterschiedlichen Bedingungen und Angaben über Anknüpfungsmöglichkeiten bei Verwendung in anderen Kontexten.

Aufgrund dessen Curriculum Entwicklung der USA praktischer als die des deutschen Sprachraumes gestaltet ist, sollen in diesem Kapitel Anregungen aus dem Amerikanischen zur Erstellung eines praxisnahen Lehrplanes gegeben werden. Lehrstoffvermittlung passiert hier auf den Ebenen des Gegenstandes, des Individuums und der Sozialität.

Die Auffassungen von Curricula bzw. Curriculum Entwicklung im amerikanischen Erziehungswesen schließt eine Fülle sozialer und anderer Erfahrungen mit ein: „Thus, all experiences, whether in the classroom, lunchroom, corridor, or on the playground or the school bus, may be part of the curriculum.“ (Dade County Public Schools, 1964, S. 4)

Herrick (1962) stellte fest, dass es Menschen gibt: „…who see curriculum … so broadly that curriculum becomes synonymous with life and education itself“ (S. 60). Hiermit wird in den USA der Curriculum Begriff aufgeweicht, insofern das Leben und Erziehung gleichgesetzt werden. Dennoch versuchte man den Begriff „experience“ genauer zu benennen. Man versucht pädagogische (Curriculum-)Erfahrungen von Erfahrungen im alltäglichen Sinne des Wortes zu unterscheiden: „Educational experiences have a special character in that they are selected and planned by one person with a view to their impact upon the learning of another. Educational experiences, as planned in schools, are intended to have a more intense effect than ordinary life experiences. These educational experiences are also planned to alter the student in a given direction.” (Bloom, 1958, S. 88)

Amerikanische Curriculumplaner haben sich ihre Ziele dahingehend gesetzt, dass nicht die Kenntnis vieler Fakten zählt, sondern Einsicht in Zusammenhänge. Die Erfahrung scheint ihnen wichtig, wie sich von der genauen Beobachtung weniger Phänomene her

die Struktur eines ganzen Feldes erschließt (Huse, 1968). Leitsätze, wie „Erfahren, was ein Modell ist und wozu es taugt“, „Erfahren, wie ein Wissenschaftler zu seinen Ergebnissen gelangt“-gehören zu den amerikanischen Prämissen im Bildungssystem. Nicht wie in früheren Zeiten als es um die in erster Linie gedächtnismäßige Aneignung von Stoff ging, steht im Mittelpunkt von Curriculum Entwicklung, sondern heute geht es „um das Verständnis von Strukturen, um das Erfassen wesentlicher Zusammenhänge, der allgemeinen Prinzipien, Begriffe und Methoden, die einem Wissensgebiet seinen spezifischen Charakter verleihen. Es erlauben, die Fülle der Fakten zu ordnen, zu überschauen und zu „strukturieren“. Als Widerspruch aus Sicht der Autorin stellt sich das Bemühen um neue Curricula dar, die eine exemplarische Vertiefung weniger ausgewählter Gegenstände und Themen anstreben: „We explore part of optics, mechanics, and atomic physics more deeply than usual in order to show how we develop a field of thought. The price is subordination and even omission of many subjects commonly covered in high school courses.“ (Friedmann, 1957, zitiert nach Huhse, 1968, S. 17)

Wie eingangs in diesem Kapitel über Curriculumentwicklung in den USA erwähnt, finden in den Überlegungen der amerikanischen Curriculumtheoretiker immer wieder drei Curriculum–Determinanten ihren Niederschlag: subjektives Wissen, Gesellschaft und Institution, soziale Prozesse und das Individuum. “These three referents – subject matter, society, and the individual – are the sources from which curriculum development and theorizing springs. They are also the source for the ancient controversies over the subject -centered, social - centered, and individual - centered curriculums.” (Herrick, S. 61)

Bildungsziele als Gesamtbild soll man nicht aus den Augen verlieren. Dennoch empfiehlt es sich bzw. ergibt sich sogar die Notwendigkeit konkrete Unterrichtsziele festzumachen. In Bezug auf das Bildungsziel soll es zu einem: „ …reasonably comprehensive set of intermediate practical objectives“ kommen (Holzner, 1966, zitiert nach Huhse, 1968, S. 127). Jene Ziele müssen sich für die Planung des Unterrichtes und für die Überprüfung des Lernerfolges eignen. Zugleich aber auch eine Verbindung zu den übergeordneten allgemeinen Bildungszielen herstellen und sich von dort aus begründen lassen.

5.3.1. Die Verwendung von Medien im Unterricht

Die Verwendung moderner Lehrmedien reichern die Lehrangebote an. Sie wecken verschiedenartige Wünsche und Interessen, sprechen verschiedene Sinne und Reaktionsarten an. Sie sind auch im offenen Unterrichtskonzept unersetzlich. Fernsehen, Lernspiele, Tonbänder, sie vermindern die Entsinnlichung des Unterrichts. Ebenso vermindert man die Fixierung auf das Wort. Der Unterricht lässt sich mit ihrer Hilfe aus unterschiedlichen Quellen speisen. Die Beteiligten können sich zwischen ihnen freier bewegen. Direktere Zugriffe zur sozialen und politischen Welt sind möglich. Nicht zuletzt helfen sie, Defizite der Lernfähigkeit zu überwinden. Ziel soll jedoch nicht sein, die Lernenden von Lernziel zu Lernziel durch die Medien voranzuschleusen, ohne eigene Ideen zu produzieren. Sie sollen eher nur als Anreicherung bzw. Herausforderung dienen.

5.3.2. Die Rolle des Vortragenden

Nicht immer spiegelt der Vortragende exakt das Bild eines Curriculums wider, das sich der Curriculum Entwickler dabei gedacht hat. Viel zu sehr beeinflussen den Vortragenden die Traditionen in denen er als Pädagoge groß geworden ist. Seine Reaktionen auf die formellen und informellen curricularen Richtlinien des Bildungsbereiches, in dem er tätig ist, beeinflussen ihn ebenso. Wichtig sind die curricularen Ideen der Curriculumentwickler in die Praxis umsetzen zu können. Denn ein neues Curriculum ist erst dann gesichert, wenn es zur Tradition wird. „Neue Curricula…müssen angenehme, leichte und angstfreie Haltungen entwickeln - aber sich nicht davon einwickeln lassen.“ (Huhse, 1968, S. 17f) Das bedeutet: praktisch wirksame Curriculum Reformen müssen mit einer Bestandsaufnahme der bereits vorhandenen Curricula beginnen. Eine Curriculum Entwicklung bringt dann Ergebnisse, wenn die Einwirkung des Curriculums auf die Situation des Lehrers, dessen Eigenbild und dessen Gefühl beruflicher Sicherheit bzw. Selbstvertrauens Mitberücksichtigung findet.

Wie schon zuvor angeschnitten, stellen Vortragende signifikante Filter zwischen Materialien und Rezipienten dar. Die Auswahlentscheidungen, Einstellungen und die Sprache der Vortragenden können möglicherweise nicht nur spezielle curriculare Lernziele, sondern den Geist des Curriculums an sich, verändern. Bleibt bei einem Lehrer das Verständnis z.B. für bestimmte curriculare Projekte aus, helfen selbst Lehrertrainings

nichts. In solch einer Situation kann man nicht von den betreffenden Personen erwarten, dass sie Rezipienten jene Art von Orientierungshilfen zukommen lassen, wie es ursprünglich in den Grundvoraussetzungen eines Projektes impliziert gewesen ist (vgl. Dipold, 1975). Verschiedenste Studien haben ergeben, dass in erster Linie das Verständnis und das Engagement für Intentionen von Programmen, den Schlüssel zum Erfolg darstellen. Jedenfalls spricht man Ihnen großen Einfluss für die Zielerreichung von Projekten zu.

5.3.3. Evaluation von Curricula

Um den Erfolg eines Curriculums zu messen, gehört neben der richtigen Planung, Erstellung und Abhaltung des Lehrprogrammes stets deren Evaluation. Ziele des Curriculums, die im Vorhinein, nicht zuletzt zum Zwecke der Evaluation, nach exakten Kriterien aufgestellt wurden, sollen laufend auf ihre Erreichung geprüft werden.

Nach Bloom (1963) handelt es sich bei der Evaluation eines Curriculums um einen dialektischen Prozess. Die Bedeutung des in der Zielformulierung nur unscharf Gefassten und Gemeinten soll im Zuge des Verlaufes immer klarer hervortreten.

Je umfassender die Ziele sind, die sich ein Curriculum steckt, je allgemeiner die Zielformulierung, desto schwieriger lässt sich die Frage in weiterer Folge beantworten, ob, bzw. inwiefern die Ziele erreicht wurden. Die Evaluation eines Curriculums sollte man nicht irgendwelchen Spezialisten überlassen. Im Gegenteil, sie sollte vielmehr ein integraler Bestandteil der kontinuierlichen Entwicklung eines Curriculums sein (vgl. Huhse, 1968).

Für Bloom (1963, S. 13) beinhaltet die Überprüfung des Curriculums in Hinblick auf die ihm gegebenen Ziele Folgendes: „Evaluation procedures can be developed to determine whether or not the students do change in the desired ways to the expected degree. Evaluation evidence can also be used to determine where in the learning experience and instructional material need be improved or changed in particular ways.”Die erste Aufgabe, die Bloom anspricht, erweist sich im Vergleich zur zweiten als einfacher. Es fällt leicht ein Urteil abzugeben, inwiefern sich Schüler aufgrund des Curriculums in ihrem Verhalten bzw. ihren Leistungen in die gewünscht Richtung bewegen. Darüber

hinaus festzustellen, an welchen Punkten genau im Lernprozess Verbesserungen in spezieller Weise, beispielsweise am Lernmaterial vorzunehmen sind, fällt schwieriger. Sie setzt jedoch voraus, dass die Ziele des Curriculum in Form von Verhaltensänderungen in oder am Schüler formuliert worden sind. Ferner, dass es nicht an geeigneten Messinstrumenten fehlt, wie z.B. Leistungstests, mit deren Hilfe Denk-, Verhaltens-, oder Gefühlsveränderungen der Schüler festgestellt werden. Die zweite, von Bloom angesprochene Forderung ist ungleich schwieriger zu lösen. Die Evaluation fragt in diesem Falle direkt nach der Effizienz des Curriculums. Das Problem stellt sich dahingehend, aus einer Fülle von Faktoren, den Faktor „Curriculum“ zu isolieren. Jener Faktor des Curriculums stellt sich nämlich selbst als höchst komplex heraus. Er besteht aus Interaktionen des Lernenden mit einem Text, mit dem Lehrer, mit Kollegen usw. Der vermeintliche Leistungszuwachs sagt wenig darüber aus, aus welchen Faktoren dieser stammt. Entstammt er aus Lernerfahrungen und bildenden Berührungen außerhalb des Curriculums, oder ist er einer besonders engagierten Schülergruppe zu verdanken. Es wirft sich die Frage auf, inwiefern der Zuwachs an Leistungen an herausragenden Fähigkeiten einzelner Rezipienten liegt, die ihre Motivation wiederum aus anderen Quellen, als der des Curriculums beziehen.

Die Frage, die sich alle Curriculum Projekte stellen müssen, sind, ob bestimmte Lernerfahrungen in bestimmter Anordnung und auf der Basis bestimmter Inhalte bessere Leistungen zur Folge haben, als andere Kombinationen von Lernerfahrungen unter Verwendung anderer oder der gleichen Inhalte. Jene Fragen lassen sich nur mit Hilfe groß angelegter Studien beantworten, sie sich über einen längeren Zeitraum – nach Möglichkeit über mehrere Jahre, erstrecken sollten, um Faktoren, wie die des Vergessens oder Integration bzw. Transformation von Lernerfahrungen zu berücksichtigen.

6. Ausbildungs- Weiterbildungs- und Unterweisungsmaßnahmen zur Verbesserung der Arbeitssicherheit

6.1. Überblick über die Curriculum Entwicklung zum Thema Arbeitssicherheit

Dadurch dass das Thema Sicherheit, wie in früheren Zeiten nicht mehr nur unter technischen bzw. organisationellen Gesichtspunkten zu sehen ist, ist das Augenmerk auf den einzelnen Mitarbeiter zu legen. Ziel von sicherheitsrelevanten Unterweisungen bzw. dahingehenden Ausbildungen ist nach Hoyos und Wenninger (1995): "Sie müssen das Wissen und die Fähigkeit besitzen, selbst potentielle Gefährdungen und Gesundheitsrisiken zu erkennen, bestehende und sich temporär aufbauende Risiken realistisch einzuschätzen, und motiviert sein, sich situationsangemessen zu verhalten." (S. 219ff)

Im ArbeitnehmerschutzInnenschutzgesetz 2002 verankert, ist die Unterweisungspflicht in Bezug auf das Thema Sicherheit im Betrieb. Führungskräfte und Experten, die für die Unterweisung zuständig sind, haben daher die Aufgabe Unterweisungsinhalte zu generieren, und in eine unterweisbare Form zu bringen. "Zudem sind Überlegungen gefordert, nach welchen Kriterien Unterweisungen durchgeführt, ihre Wirksamkeit überprüft, und mögliche Erfolge stabilisiert und gesteigert werden können." (Hoyos, et al. 1995, S. 220). Um zu einer Verbesserung in Bezug auf das sicherheitstechnische Betriebsklima zu gelangen, ist am einzelnen Mitarbeiter anzusetzen. In diesem Bezug heißt es, das Wissen um die Gefahren im Betrieb zu erhöhen. Noch dazu spielt die Verbesserung der betrieblichen Kommunikation und Informationsstrukturen zur Verbreitung des Sicherheitswissens eine bedeutende Rolle. Die Kunst ist, Informationen über Gefahren und Gefährdungen jedem Mitarbeiter zugänglich und verständlich zu machen.

Um dieses Ziel zu erreichen bedient man sich am Bedarf und der Praxis ausgerichteter Seminare zur Schulung der betrieblichen Sicherheitsexperten. Eine verbesserte Unterweisung über die Gefahren und Gefährdungen am Arbeitsplatz für die Mitarbeiter steht am Programm. Hierbei ist es notwendig, nicht mit Einzelmaßnahmen zu beginnen, sondern sich zunächst gezielt auf jene Personengruppen zu konzentrieren und Hilfestellung zu leisten, die sich für die sicherheitstechnische Weitergabe von

Informationen im Betrieb verantwortlich zeigen. „Aus der immer größeren Bedeutung der Mitarbeiterqualifikationen und ihrer Förderung für den Organisationserfolg ergibt sich, dass betriebliche Bildungsmaßnahmen nicht an kurzfristigen Zielen auszurichten sind, sondern kontinuierlich und systematisch organisiert werden müssen" (Rüttinger & Klein-Moddenborg, 1989, zitiert nach Nold, 1993, S 119).

6.2. Kritikpunkte derzeitiger Ausbildungen im Sicherheitsbereich

Nold (1993) fasst wesentliche Kritikpunkte an aktuellen Ausbildungen zu Sicherheitsfachkräften zusammen.

Die Ausbildungsthemen sind vom Seminarleiter willkürlich zusammengesetzt. Wie schon erwähnt, sollen die Inhalte zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson aus dem aktuellen Berufsalltag gegriffen sein. Ein inhaltlicher Praxisbezug soll herrschen. Um verschiedene Sicherheitsausbildungen vergleichen zu können, soll eine Vereinheitlichung der Inhalte, zumindest über verschiedene Branchen hinweg, zur Anwendung kommen.

Didaktische Versiertheit, sowohl in der Breite der Themen wie auch der fachlichen Qualifizierung fehlt den Vortragenden. Der Vortragende soll sich in seinem Fachgebiet gut auskennen, um sich spontanen Fragen zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz zu stellen. Neben pädagogischem Hintergrundwissen zur Abhaltung eines Kurses zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson, spielt Branchenkenntnis eine Rolle, um inhaltliche Bezüge zum Praxisalltag herzustellen.

Das konkrete Festsetzen der Ausbildungsziele fehlt. Operationalisierung dieser ist in folgedessen nicht möglich. Ausbildungsinhalte und –ziele müssen im Vorfeld klar festgesetzt sein, um im Nachhinein das Curriculum einer Evaluation zu unterziehen. Jene Ausbildungsziele und -inhalte sollen dem Publikum einsichtig sein.

In weiterer Folge lässt sich dadurch der Ausbildungserfolg schwer festsetzen. Um Veränderungen in Form von Lernerleichterungen bzw. -verbesserungen festzuhalten, ist ein Festsetzen diesbezüglicher Kriterien im Vorhinein unumgänglich (vgl. Nold, 1993).

Ähnliche Kritik an bestehenden Unterweisungskonzepten erwähnt Hoyos et al. (1995). Da sich Unterweisungsinhalte zu wenig auf die spezifischen Gefährdungsmöglichkeiten konkreter Arbeitsplätze beziehen, vermittelten sie sicherheitsrelevanten Informationen nur abstrakt und handlungsfremd. Aufbereitet als Ge- und Verbote sind sie nicht sehr aufnahmefördernd. Wissens- und Kenntnisstände der Unterwiesenen finden keine Berücksichtigung. Aus diesem Grund bleiben mögliche Gründe für sicherheitswidriges Verhalten aus. Da Lernzieldefinitionen fehlen, bleiben folglich Lernzielkontrollevaluierungen aus.

Insgesamt meint er, dass es in Bezug auf Defizite in der Sicherheitsausbildung sicher nicht an Zeit oder Engagement fehlt. Vielmehr fehlen in der Praxis handhabbare Konzeptionen, die die betrieblichen Unterweiser in ihrer Arbeit unterstützen. Die Schwierigkeit liegt darin, sicherheitsrelevante Themen auszuwählen, und diese erwachsenengerecht aufzubereiten und zu präsentieren. Abbildung 3 zeigt ein mögliches Vorgehen auf, um ein Curriculum zum Thema Sicherheit zu gestalten. Aufgaben für die Curriculumersteller liegen in einer Vorbereitungs- Durchführungs- und Evaluierungsphase. In einer Gefahrenanalyse sollen zuerst bestehende Risikos, die die Sicherheit im Unternehmen betreffen, aufgezeigt werden. Fehlende Schutzvorrichtungen an Maschinen können solche Risiken ebenso darstellen, wie sicherheitswidrige Verhaltensweisen der Mitarbeiter. Auf Basis jener Gefahrenanalysen werden zuerst technische Mängel behoben. Mit Hilfe von Verhaltensanalysen lassen sich im nächsten Schritt Lernziele festmachen. Lernziele sollen anhand einer teilnehmerorientierten Unterweisung erreicht werden. Wie im Kapitel über Curriculumentwicklung bereits erwähnt, eignen sich offene Curricula für eine praxisnahe Wissensaufnahme. Beim Erstellen von Lernzielen sollen Teilnehmer mitentscheiden. Bezogen auf sicherheitstechnischen Bedarf im Unternehmen soll dem Lernenden Mitspracherecht eingeräumt werden. Praxisbeispiele sollen unmittelbaren Bezug zur betrieblichen Realität herstellen. Anhand psychologischer Erhebungstechniken, wie z.B. Befragen, Beobachten und/oder Testung lassen sich Schlüsse auf Lernerfolge ziehen. Nicht nur Bewerten, sondern auch Stabilisieren von Lernerfolg soll Eingang in die Lehrplanerstellung finden.

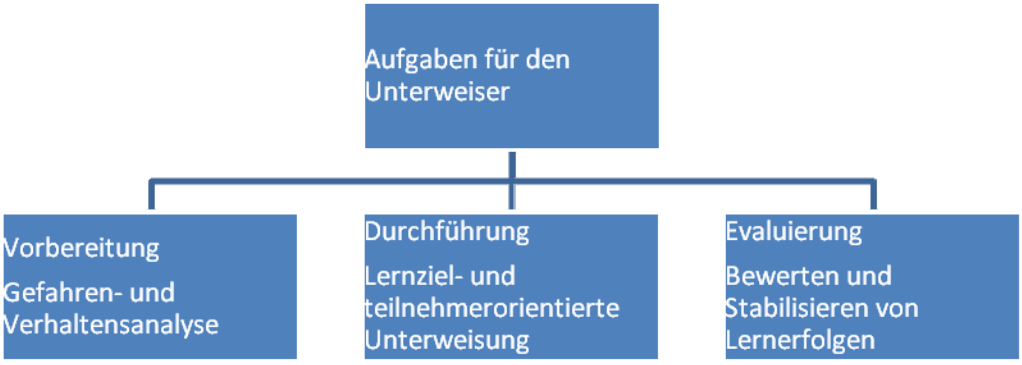

Abbildung 3: *Phasen einer Sicherheitsunterweisung und damit verbundene Arbeitsschritte* (Ruppert & Strobel, 1991, S. 87)

Nold (1993) meint, dass aus handlungstheoretischer Sicht die Vermittlung von Fachkenntnissen allein keine ausreichende Grundlage einer Ausbildung im Arbeitsschutz sein kann. Die Teilnehmer sollen darüber hinaus lernen, das im Unterricht thematisierte Wissen mit Situationsmerkmalen zu verbinden.

Das besagte Zitat soll verdeutlichen, dass bei der Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson aus psychologischer Sicht, nicht in erster Linie das Vermitteln allgemeiner Kenntnisse der Psychologie im Vordergrund steht. Vielmehr geht es um direkt handlungsbezogenes Wissen zur Bewältigung konkreter Arbeitssicherheitsprobleme. Hierbei soll es sich um die Bewältigung von Aufgaben handeln, die als besonders relevant für die jeweilige Teilnehmergruppe für die betriebliche Praxis angesehen werden. Neben der Fachkompetenz versteht man unter Handlungskompetenz auch soziale Kompetenz der Teilnehmer. Darunter versteht man die Fähigkeit, fachlich gerechtfertigte Maßnahmen mit anderen Menschen durchzusetzen. Erarbeitet soll die soziale Kompetenz in Rollen- oder Planspielen werden. Fertigkeiten im Umgang mit Personen sollen erworben werden, welche an Sicherheitsproblemen beteiligt sind. Ziel ist jene zur Mithilfe bei der Zielerreichung zu gewinnen.

6.3. Einfluss der Psychologie in der Sicherheitsausbildung

Um das Tätigkeitsfeld der Psychologie und der Psychologen in der Sicherheitsausbildung erfolgreich zu integrieren, erscheint ist es wichtig, die Lehr- bzw. Lernziele der Sicherheitspsychologie offen zu legen (vgl. Nold, 1993). Zu der seit Jahren gestellten Forderung gehört laut Dörner (1989, zitiert nach Nold, 1993, S. 129): „Die Psychologie soll zeigen, dass sie mit Ihren Theorien mehr leisten kann, als z.B. Astrologen. Absichtserklärungen verlieren doch immer mehr an Aufmerksamkeit.“ In einer Analogie drückte er dies so aus: „Ständig zu sagen, man könne allen Leuten das Fliegen beibringen, hilft auf Dauer nicht. Man muss zumindest kleine Gleitflüge auch demonstrieren können.“

"Beim Informieren und Unterweisen im Arbeitsschutz könnte die Psychologie nun zeigen, was sie zu leisten im Stande ist. Informieren und Unterweisen gehören zu den klassischen Aufgaben im Arbeitsschutz bzw. in der Unfallverhütung."(Wenninger, 1989, S.218)

Zimolong (1991) betont, dass in einer angewandten Disziplin die wissenschaftlichen Beiträge ohne ihre Umsetzung in die Praxis von geringem Wert bleiben. In der Ausbildung für Sicherheitsfachkräfte sind psychologische Sicherheitsthemen im engeren Sinn fest etabliert. In der Ausbildung für Führungskräfte der verschiedenen Ebenen zählen psychologische Sicherheitsthemen, wie z.B. Arbeitssicherheitsmotivation, betriebliche Kommunikation und Unterweisung zu den stark nachgefragten Themen. Sie sind z. T. in leitenden Positionen, verantwortlich für die Arbeitssicherheitsausbildung, Schulung und Weiterbildung in Betrieben und öffentlichen Verwaltungen.

6.4. Konkrete Bestimmung von Lernzielen und –inhalten in der Sicherheitsausbildung

Um das Thema Lernzielermittlung in der Curriculumentwicklung zur Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen näher darzustellen, sollen Lernziele zunächst definiert sein:

"Lernziele sind die durch Bildungsmaßnahmen angestrebten Zustände oder Handlungen, z.B. die Kenntnis bestimmter Regeln oder Problemlösestrategien oder die Ausführung bestimmter vorgegebener Handlungen. Die Lernziele sollen hier nicht mit den

erwünschten Verhaltensweisen, Fähigkeiten oder Leistungen am Arbeitsplatz gleichgesetzt werden, da diese nicht in vollen Umfang erlernt werden können." (Rüttinger & Klein-Moddenborg, 1989, zitiert nach Nold, 1993, S 138) Die Seminarsteilnehmer sollen in die Lage versetzt werden, die Anforderungen kritisch zu sehen. Nachher sollen sie ihre erworbene "Sicherheitskompetenz" den betrieblichen Gegebenheiten anzupassen im Stande sein.

Im Vorfeld müssen Überlegungen der Unterweisungsziele vorgenommen werden. Passiert dies nicht, gibt es auch keine Möglichkeit der Überprüfung der Veränderung des Verhaltens. Es gilt, den spezifischen Beitrag des Verhaltens des Beschäftigten sichtbar zu machen.

Strobel und Hoyos (1987) beschreiben als Ziel der Unterweisung die Identifikation derjenigen Verhaltensanforderungen an die Belegschaft eines Unternehmens, die Vorrausetzung für eine wirkungsvolle Auseinandersetzung mit gefährlichen Arbeitssituationen sind. Verhaltensweisen sollen erlernt werden, die bisher nicht von Arbeitnehmern gezeigt werden.

Nold (1993) betont, dass bei der Gestaltung von Lernzielen darauf geachtet werden muss, dass sie für die Teilnehmer auch als solche erkennbar sind. Sie sollen von ihrer Nützlichkeit überzeugt sein. Lernziele sollten daher verhaltenskonkret formuliert sein und überzeugend erläutert werden.

Um Rückfälle zu verhindern sind nach ihm mehrere Unterweisungsdurchgänge notwendig. "Durch Unterweisung erzielte Verhaltensänderungen müssen durch Motivationsmaßnahmen gegen Rückfälle gesichert werden. Dies wird erreicht durch mehrmalige Unterweisungen in regelmäßigen Abständen. Weiterhin sind flankierende Motivationsmaßnahmen effektiv …" (Nold, 1993, S. 192)

6.5. Ein Weiterbildungskonzept zur Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen

Nold (1993) schlägt ein Unterweisungskonzept zur Verbesserung der Ausbildung zu Sicherheitsfachkräften vor. Jenes Konzept, das zur Verbesserung innerbetrieblicher Information über Gefahren und Gefährdungen am Arbeitsplatz beiträgt, soll in diesem

Kapitel vorgestellt werden. Als Bildungspsychologe beleuchtet er die Thematik der Curriculum Entwicklung zur Ausbildung von Sicherheitsfachkräften sowohl aus psychologischer, als auch aus pädagogischer Sicht.

Seinen Ausführungen bezüglich der Erstellung eines Lehrganges für Sicherheitsfachkräfte zu entnehmen, soll der Seminarteilnehmer im ersten Schritt die Möglichkeiten und Grenzen praxisorientierter Sicherheitspsychologie kennenlernen. Er soll die Aufgaben der Psychologie zur Verbesserung der Arbeitssicherheit erkennen. Des Weiteren soll der Teilnehmer sensibilisiert werden für mögliche sicherheitswidrige Verhaltensweisen und sicherheitswidrige Zustände in einem Betrieb.

Zwischen sicheren bzw. sicherheitswidrigen Verhaltensweisen und Zuständen ist nicht zu unterscheiden. Sicherheitswidrige Zustände haben ihre Ursachen in sicherheitswidrigen Verhaltensweisen und vice versa.

Unter sicherheitswidrigem Verhalten versteht man beispielsweise Nichttragen von Körperschutz, unsachgemäßer Gebrauch von Werkzeugen oder unerlaubte Aufenthalte, wie z.B. unter schwebenden Lasten. Hastiges Arbeiten, z.B. zu schnelles Fahren mit dem Flurförderzeug, unsachgemäßes Sichern von Arbeitsgegenständen oder missverständliches bzw. fehlerhaftes Übermitteln von Informationen in Form von z.B. Arbeitsaufträgen, Warnungen oder Verboten gehören ebenfalls zu sicherheitswidrigen Verhaltensweisen.

Im Gegenzug dazu bezeichnet man als sicherheitswidriger Zustände Beispiele, wie Verstellen von Fluchtwegen, Stolper- und Rutschstellen durch z.B. ausgelaufenes Öl oder Schmutz, entfernter oder schadhafter Maschinenschutz, wie z.B. Schutzgitter oder entfernte oder schadhafte Absperrungen, wie z.B. Geländer. schadhafte Installationen, wie z.B. Rohr- bzw. Elektroleitungen, schadhaftes Werkzeug oder schadhafte oder ungeeignete Körperschutzmittel fallen ebenfalls unter die Bezeichnung sicherheitswidriger Zustände.

Über die Behebung sicherheitswidriger Zustände und Ansprechen sicherheitswidriger Verhaltensweisen lässt sich das Arbeitsverhalten beeinflussen.

Teilnehmer lernen einerseits zu unterscheiden zwischen fachlichen und andererseits psychologischen Voraussetzungen für eine präzise Gefahrenwahrnehmung. Demnach versteht man unter persönlichen Voraussetzungen für eine exakte Gefahrenerkennung am Arbeitsplatz fachliche Qualifikation, wie z.B. Kenntnisse von Maschinen, Anlagen oder Projekten. Kenntnisse über technischen bzw. chemischen Prozessen von Abläufen zählt ebenfalls zur fachlichen Qualifikation bezüglich Sicherheitsarbeit.

Aber auch psychologische Qualifikation, wie z.B. Kenntnisse der Determinanten, Grenzen, Möglichkeiten und Fehler in der menschlichen Gefahrenwahrnehmung gehört zu einer erfolgversprechenden Sicherheitsarbeit im Betrieb.

Sicherheitswidrige Situationen und Zustände werden schnell durch fachliche Qualifikation geortet. Die Psychologische Qualifikation im Aufgabengebiet der Sicherheit ermöglicht, beispielsweise falsche Gefahrensignalisierung oder den Aufbau sicherheitswidriger Arbeitsweisen im Vorfeld zu erkennen und zu beeinflussen.

Um die Gefahrensignalisierung zu verbessern soll der Teilnehmer individuelle Ursachen für Unterschiede in der Gefahrenwahrnehmung kennenlernen. Hinweisreize auf Gefahren in Form von Gefahrensignalen führen nicht immer zur gleichen Wahrnehmung von Gefahren. In diesem Zusammenhang werden individuelle Unterschiede in der Gefahrenwahrnehmung in verschiedenen Ursachen gesehen. Unterschiedliche Funktionsfähigkeit der Sinnesorgane und der damit zusammenhängenden unterschiedlichen Wahrnehmungsschwellen, wie z.B. Hör- und Sehschärfe führen zu unterschiedlicher Sensibilität gegenüber Gefahrensignalen. Fehlende fachliche Kenntnisse, wie z.B. fehlende Erfahrungen mit Gefahrenmomenten tragen ebenso zu unterschiedlichen Wahrnehmungen einer Gefahrensituation bei. Zeitvariable Schwächen der körperlichen Leistungsfähigkeit, wie z.B. Folgen von Ermüdung, Alkohol oder Medikamenten, ebenso wie persönliche Probleme üben Einfluss auf biologische Rhythmen und in weiterer Folge auf die Gefahrenwahrnehmung.

Über mögliche Ursachen fehlender Sensibilität gegenüber Gefahrensignalen und gefährlichen Arbeitssituationen soll der Teilnehmer einen Überblick erhalten, um bei sich und seinen Kollegen die Sensibilität zu erhöhen. Hierbei soll man aus dem psychologischen Gesichtspunkt gesehen, wissen, dass fehlende Sensibilität gegenüber

Gefahrensignalen im Speziellen und gefährlichen Arbeitssituationen eine Folge bestimmter Aspekte sein kann. Auf Grund von Gewöhnung, umgangssprachlich "Betriebsblindheit" genannt, besitzen dem ersten Eindruck nach alltägliche Routinetätigkeiten keine ersichtlichen Gefahrenpotentiale. Situationen, die "keine Gefahr in Sicht" signalisieren, führen zu falschen internen Gefahrenmodellen. Im Gegenzug kommen solch unrichtige Gefahrenmodelle ebenso als Folge von kritischen Ereignissen, wie Beinahe-Unfällen oder Unfälle zum Tragen. Im Zuge der Wahrnehmung charakteristischer "Sensorik-Superzeichen" werden solch Gefahrenmomente aktualisiert. Nicht zuletzt unterliegen die Wahrnehmung bzw. der Umgang mit Gefahrensituationen sozialen Einflüssen. Spott der Arbeitskollegen, z. B. beim Tragen der Schutzkleidung möchte niemand gerne ausgesetzt sein.

Der Teilnehmer soll einen Überblick erhalten über den Einfluss von sogenannten "inneren Modellen“ auf die Gefahrenwahrnehmung. Bei sich und den Kollegen sollen die "inneren Modelle“ identifiziert und der tatsächlichen Gefahr angepasst werden. Damit der Mensch sich im Stande sieht, die Fülle der Gefahrensignale bewältigen zu können, greift er auf "innere Modelle“, Faust- oder Daumenregeln genannt, zurück. Nun können jene Modelle durchaus zu einer adäquaten Beurteilung einer Gefahrensituation führen. Unter bestimmten Voraussetzungen jedoch kommt es nur zu einer vagen Vorstellung der tatsächlichen Gefahr. Das Vorstellungsvermögen von Gefahren ist gering und die Wahrscheinlichkeit des Unterschätzens der Gefahr ist hoch, wenn für die Gefahren keine spezifischen Sinnesorgane vorhanden und somit durch keine der sinnlichen Eindrücke vermittelbar sind. Radioaktivität ist als dahingehendes Beispiel zu nennen. Werden Gefahren wenig anschaulich vermittelt und liegen keine persönlichen Erfahrungen mit Gefahrensignalen vor, kommt es ebenso zu einer Unterschätzung von Gefahrenmomenten. Ist die Person Gefahren lange Zeit ohne kritische Situationen ausgesetzt, tritt, wie schon erwähnt die Folge von "Betriebsblindheit“ ein. Sind zu viele technische Sicherheitsvorrichtungen vorhanden, kommt es zu einem Mechanismus, genannt der Risikohomöostase. Die Person setzt sich freiwillig einer Gefahr aus und hat als Folge vorwiegend die positiven Konsequenzen des Handelns vor Augen.

Merkmale von Gefahrensituationen soll der Teilnehmer näher kennenlernen. Nämlich jene, die zu Fehlern in der Gefahrenwahrnehmung führen, um Einfluss auf die

Gefahrensituation zu nehmen. Fehler und Grenzen der Gefahrenwahrnehmung hängen von unterschiedlichen Merkmalen, wie Anschaulichkeit, Zeitstruktur und Monotonie bzw. Vigilanz der Gefahren und Gefahrensituationen ab. Je unanschaulicher die Gefahr, z.B. Strom oder Radioaktivität ist, umso mehr Wissen und Erfahrung ist gefordert. Der Veranschaulichung dienen vorwiegend Messgeräte zur Veranschaulichung von Ist-Soll-Abweichungen. Je unerwarteter und unregelmäßiger die Gefahr auftritt, und je geringer die Vorwarnzeit ist, umso schlechter ist die Gefahrenwahrnehmung und die adäquat schnelle Reaktion.

Je monotoner z.B. Überwachungstätigkeiten sind, umso wahrscheinlicher kommt es in plötzlich auftretenden kritischen Situationen zu inadäquaten Gefahrenwahrnehmungen und -einschätzungen sowie fehlerhaften Reaktionen.

Im Zuge von Sicherheitsausbildungen soll nicht zuletzt der Frage nachgegangen werden, wie sich nun die Gefahrenwahrnehmung bei sich selbst und den Arbeitskollegen verbessern lässt. Möglichkeiten, die Gefahrenwahrnehmung zu verbessern, kann man unterteilen in personenbezogene und technisch-organisatorische Maßnahmen. Personenbezogene Maßnahmen sind z.B. Sensibilisierung für multiple Ursachen beim Zustandekommen von kritischen Situationen, Verbessern der Unterweisung am Arbeitsplatz, fachliche Qualifizierung und Wissensvermittlung. Technisch-organisatorische Maßnahmen sind z.B. Informationsergonomie, die sich der Verbesserung von Gefahrensignalisierung widmet, Arbeitsgestaltung, wie z.B. andere Pausenregelung, monotone Arbeitsabläufe abwechslungsreicher gestalten, mehr Eingriffsmöglichkeiten schaffen oder Ordnung und Sauberkeit am individuellen Arbeitsplatz schaffen.

Ebenso soll während der Abhaltung eines Kurses zur Sicherheitsarbeit Möglichkeiten des Umganges mit subjektiven Widerständen von Kollegen gegen sicheres Arbeiten Erwähnung finden.

Teilnehmer sollen sensibilisiert werden auf allfällige Gegenreaktionen von Arbeitnehmern, damit seine Argumente nicht an diesen Widerständen abprallen. Motivieren zu sicheren Arbeiten geht von den subjektiven Beweggründen bzw.

Widerständen aus, die so mancher Kollege gegen sicheres Arbeiten hat, wie z.B. Prestige-Zeitverlust, geringe Arbeitsleistung, Erschwernis, Unbequemlichkeit oder Anstrengung.

„Auf die Beweggründe der Menschen für sicherheitswidriges Arbeiten einzugehen, ist unverzichtbar, ebenso wie der Versuch jenes Verhalten zu unterbinden, um die Motivation jener Arbeitnehmer zu sicherem Verhalten am Arbeitsplatz zu fördern." (Nold, 1993, S. 145)

Als zusätzlichen Themenpunkt bezüglich der Abhaltung einer Sicherheitsausbildung aus psychologischer Sicht zu empfehlen, ist der Frage nachzugehen, inwieweit sicherheitswidriges Arbeiten zu sicherheitswidriger Gewohnheit führt. Um sichere Gewohnheit einzuleiten soll der Teilnehmer verstehen lernen, dass einmaliges sicherheitswidriges Arbeiten zu sicherheitswidriger Gewohnheit führen kann. Sicherheitswidriges Arbeiten zieht in vielen Fällen Vorteile und Erfolg nach sich und hat zur Konsequenz, dass dadurch die Tendenz zur Wiederholung des sicherheitswidrigen Arbeitens verstärkt wird, das einmal gewählte sicherheitswidrige Arbeiten gefestigt wird und sich in weiterer Folge sicherheitswidrige Gewohnheiten und Einstellungen herausbilden.

Der Teilnehmer soll einen Überblick erhalten über die verschiedenen Alternativen, sicherheitswidriges Arbeiten zu unterbinden bzw. zu erschweren. Sicherheitswidrige Verhaltensweisen und -gewohnheiten lassen sich durch personenbezogene und technisch-organisatorische Maßnahmen unterbinden. Personenbezogene Maßnahmen lassen sich z.B. einsetzen, um Unfallfolgen zu simulieren oder experimentell darzustellen. Dabei rückt man die kurz- und langfristigen Nachteile, wie Folgen von Nichttragen des Gehörschutzes oder der Sicherheitsschuhe in den Vordergrund. In weiterer Folge nutzt man personenbezogene Maßnahmen um individuelle Rechtfertigungen für sicherheitswidriges Arbeitsverhalten im Gespräch abzubauen. Übung erfährt man im Umgang mit Kritik, indem man auf negative Vorbildwirkung hinweist.

Im Gegensatz dazu, soll natürlich auch der Frage nachgegangen werden, wie sich nun sicheres Arbeiten zu sicherer Gewohnheit entwickelt. Sicheres Arbeiten muss verbunden sein mit Vorteilen und positiven Konsequenzen, damit die Tendenz zur Beibehaltung des sicheren Verhaltens verstärkt wird. Einmal gewählte sichere Arbeitsweisen sollen

gefestigt werden, um sichere Gewohnheiten und Einstellungen herauszubilden. Teilnehmer sollen einen Überblick erhalten über die verschiedenen Möglichkeiten, sicheres Arbeiten und sichere Gewohnheiten zu verstärken bzw. zu erleichtern. Dazu ist es notwendig, Kenntnis darüber zu haben, dass sicheres Arbeitsverhalten in vielen Fällen Nachteile und Misserfolge nach sich zieht. Das hat zur Konsequenz, dass dadurch die Tendenz zur Beibehaltung des sicheren Arbeitsverhaltens geschwächt wird. In weiterer Folge bilden sich nur schwer sichere Gewohnheiten und Einstellungen heraus.

Um die Tendenz zur Änderung des sicherheitswidrigen Arbeitsverhaltens in Richtung sicheren Arbeitsverhaltens zu stärken, bedienen sich Arbeits- und Organisationspsychologen wiederum personenbezogene Maßnahmen. Diese sind z.B. vorbildhaftes Tragen des Körperschutzes und Befolgen der Sicherheitsvorschriften hervorheben, Mitarbeitern persönliche Anerkennung und Dank für vorbildliches Engagement in der Arbeitssicherheit aussprechen, Anreizsysteme für sicheres Arbeiten schaffen, z.B. durch Aufnahme sicheren Arbeitens in die Mitarbeiterbeurteilung sowie das Weiterleiten sicherheitsrelevanter Information fördern.

Persönliche Voraussetzungen für eine erfolgreiche Erfüllung von Sicherheitsaufgaben sollen dem Teilnehmer verdeutlicht werden. Motivieren zu sicherem Arbeiten, und Informieren und Unterweisen über Gefahren, hat vor allem dann Aussicht auf Erfolg, wenn der Unterweiser sowohl fachliche, wie auch soziale und psychologische Vorrausetzungen mitbringt. Fachliche Kompetenz, im Sinne von Erfahrungen über Betriebsabläufe, und Anerkennung als "Fachmann". Persönliche Kompetenz, im Sinne von überzeugender Gesprächsführung, sicherem Auftreten, Sensibilität für interindividuelle Unterschiede im Aufnehmen von Informationen, genauso wie der Kenntnis über Gruppenprozesse (vgl. Nold, 1993).

7. Imageforschung

Weil in der vorliegenden Arbeit eine Imageanalyse bezüglich eines Bildungsangebots zum Thema Arbeitssicherheit durchgeführt wird, soll in diesem Kapitel Imageforschung näher beleuchtet werden. In der Literatur erfährt der Imagebegriff verschiedene Definitionen. Unterschiede dahingehend sollen hier erläutert werden. In der vorliegenden Arbeit sollen Maßnahmenvorschläge zur Imagefindung eines Unternehmens vorgestellt werden. Aus diesem Grund werden Aspekte erläutert, die beim Aufbau eines passenden Firmenimages zu beachten sind.

7.1. Definition von Image

Aus dem Lateinischen übersetzt bedeutet Image (=Imago) „Vorstellungsbild“. Nach Salcher (1995) bedeutet der Begriff Image „Bild“, „Ebenbild“ und auch „Vorstellungsbild“. Genauer: „ Das Vorstellungsbild eines Gegenstandes oder einer Person in Form einer Komplexqualität von Gefühlen, Einstellungen, Haltungen und Erwartungen, die zusammen das Verhalten des Individuums bezüglich dieses Gegenstandes prägen.“ (S. 132) lauten seine Worte. Einer der Ersten, der sich mit dem Imagebegriff auseinandersetzte, war Boulding (1956). Sie beschreibt Image generell als ein Ergebnis der subjektiven, individuellen Auseinandersetzung und Kommunikation des Einzelnen mit der Umwelt.

Laut Kleining (1959) definiert sich Image als eine Komplexion, die aus psychischen Energien besteht und zu einer dynamischen Ganzheit verschmilzt. Laut ihm entscheidet das Image unter welchem Blickwinkel, beziehungsweise mit welcher Schärfe, emotionalen Tönung oder Wertung, etwas wahrgenommen wird. Im Besonderen hebt er den wertenden Aspekt des Images hervor. Johannsen (1971) beschreibt das Konstrukt Image nach folgenden Gesichtspunkten: Es ist als ein beständiges und stabiles System zu sehen. Es ist einerseits von innen korrigierbar und von außen manipulierbar. Es repräsentiert subjektive, objektive, so wie richtige, aber möglicherweise auch falsche Ansichten, Vorstellungen, Erfahrungen einer Person bzw. Personengruppe. Es übt eine entlastende Funktion der Informationsverarbeitung aus. Die psychologische Verarbeitung der Umwelt wird vereinfacht.

Weihrauch (1972) hebt in seiner Definition von Image hervor, dass das Image als Gesamtbegriff, nicht als Teilaspekt der Begegnung zwischen Verbraucher und Produkt zu sehen ist. Das Image beinhaltet die Gesamtheit dessen, was zu einem Produkt gedacht und empfunden wird.

Kotler und Bliemel (1992) vertreten die Definition, dass das Image ein mentales Bild einer Person zu einem Bezugsobjekt ist. Zu diesem Bild zählt alles, was die Person über das Objekt weiß, glaubt, sich vorstellt, oder damit verbindet. Lilli (1983, zitiert nach Mészáros, 2003) betont, dass ein Image über alle Arten von Reizen in der Umwelt, wie Personen, Personengruppen, Situationen oder unbelebte Objekte existiert. Die Hauptschwierigkeiten der Image-Forschung sind eben die sich daraus ergebenden inhaltlich vielfältigen Möglichkeiten der Ausfüllung des Begriffes.

Die zweite Schwierigkeit ergibt sich daraus, dass laut Lilli das Image-Konzept nahezu grenzenlos überschätzt wird. Jene Überschätzung bezieht sich auf die Breite des psychologischen Potentials an Theoremen als auch die Praxisrelevanz. Image wird zu oft als eine Zauberformel zur Vergrößerung von Marktanteilen und Umsatzsteigerungen angepriesen und missbraucht.

7.1.1 Abgrenzung von Image zum Einstellungs-, Meinungs-, Vorstellungs- und Assoziationsbegriff

Müller (1971) hebt hervor, dass die Problematik des Begriffes des Images daher kommt, dass Image mit Termini, wie Bild, Abbild, Vorstellung, Ruf, Stereotyp, Vorurteil, Meinung und Einstellung verwandt ist. Folglich lässt sich der Begriff des Images nur sehr schwer abgrenzen. Im Folgenden soll es zu einer verständlichen Abgrenzung der Begriffe zueinander kommen. Mayerhofer (1971) erklärt, dass der heftigste Diskurs zwischen den Definitionen des Images und der Einstellung herrscht. Salcher (1995) meint, dass der Unterschied des Imagebegriffs zum Einstellungsbegriff darin liegt, dass das Image als unbewusst in Bezug auf Verhalten zu verstehen ist. Image ist mehr von Affekten bzw. Emotionen begleitet. Für das Individuum ist es oft schwierig auf rationaler Basis, z.B. die Ablehnung eines Produktes oder einer Marke zu deklarieren. Zusätzlich sind Einstellungen von längerer Dauer als das Image. Image ist anfällig in Bezug auf

Veränderungen unter Einflussfaktoren. Es kann schon durch jede neue Information wieder einer Veränderung unterworfen werden.

Im Unterschied zum Einstellungsbegriff wird der Imagebegriff als Aggregat der Meinungen der Gesellschaft, als ganzheitliches Produkt gesehen. Im Gegensatz zu einzelnen Einstellungen von Individuen. Scheuch (1996, S. 71) sieht die Verbindung des Images zur Einstellung darin, dass er unter Image „die kaufverhaltensspezifische Ausprägung von Einstellungen“ versteht.

Entgegen jener Meinungen führen Kroeber-Riel und Weinberg (1999) an, man soll doch am Besten den Image- durch den Einstellungsbegriff ersetzen. Sie meinen, die Methoden der Imagemessung können auf die Einstellungsmessung übertragen werden. Jene Merkmale die den Einstellungsbegriff kennzeichnen, treffen auch auf den Imagebegriff zu. Selbst Müller (1971) schloss sich damals schon jener Meinung an. Er meint, die kognitive Komponente der Einstellung, also Wertung und Erwartung, entspricht dem wertenden Aspekt des Images. Basierend auf dieser Schlussfolgerung ist das Image ein verwandter Begriff der Einstellung.

Die Verbindung zwischen dem Einstellungs- und dem Imagebegriff sieht auch Herzig (1991). Er meint zwar die Trennung der beiden Begriffsbestimmungen ist sinnvoll, wenn man davon ausgeht, dass bei der Einstellung eher sachhaltige, produktimmanente Kriterien den Ausschlag geben, während bei der Imagebildung eher unsachliche, bis hin zu unrichtigen Kriterien zählen. Als Gemeinsamkeit der beiden Begriffe stellt er jedoch fest, dass weder die Einstellungs- noch die Imagebildung als getrennt voneinander zu sehen sind. Sie laufen nämlich nicht isoliert voneinander ab, sondern Hand in Hand. Denn bei der Herausbildung einer Einstellung spielen genauso nicht-sachhaltige Aspekte eine Rolle, wie sachliche Produkteigenschaften bei der Imagebildung zum Tragen kommen.

Laut Müller (1971) unterscheidet sich der Begriff der Meinung im Gegensatz zum Begriff des Images oder der Einstellung durch eine objektive Komponente. Meinung ist eine rationale Konstruktion. Der Meinende ist auf bewusste Weise in der Lage, seine Meinung objektiv abzuwägen. Er hat eine Vorstellung über Häufigkeit und Verteilung bestimmter Meinungen in einer Kultur bzw. Subkultur. Mayerhofer (1995) zeigt den Unterschied

zwischen Image und Meinung derart auf, dass laut ihm einem Gebilde von Vorstellungen bedarf, die eine widerspruchsfreie Struktur aufweisen.

Mit dem Begriff der Vorstellung werden seelische Inhalte verstanden, die aufgrund der Reproduktion früherer Wahrnehmungen, sogenannter Erinnerungsvorstellungen und Neukombinationen von Erinnerungsvorstellungen entstehen (Dorsch, 1959). Hermann (1990) weist auf die Ähnlichkeit des Vorstellungsbegriffes zum Imagebegriff hin. Image, ist ja bekanntlich die Vorstellung, welche die Öffentlichkeit von einer Persönlichkeit oder einer Firma hat.

Laut Fröhlich (1998) versteht man unter Assoziation ein allgemeines Prinzip, dem zu Folge Vorstellungen, Gefühle und Bewertungen miteinander verknüpft sind. Reihenfolge ihres Auftretens in Vorstellung oder Handlung ist durch sie festgelegt.

7.1.2 Messung von Image mittels Assoziation

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit der Imageanalyse von Bildungsangebot. Das Image kann mit Hilfe von Assoziationen erfasst werden. Daher befasst sich das nächste Kapitel mit der Erklärung, wie in der Marktforschung Assoziationen zum Einsatz kommen können.

Assoziationen beschreiben spontane Erlebnisse, Gedanken und Gefühle, zu Marken und Produkten, die neben Produkttests, als sekundäre, qualitative, Informationsquellen herangezogen werden. Üblicherweise ermittelt man zuerst Markenassoziationen, und danach Produktassoziationen des Markenproduktes. „Die Markenassoziationen sollen Auskunft darüber geben, wie Testpersonen, respektive Konsumenten im Allgemeinen zu den abgefragten Marken eingestellt sind, was sie über diese abgespeichert haben beziehungsweise was ihnen zuerst in den Sinn kommt, wenn sie einen bestimmten Markennamen hören.“ (Mészáros, 2003, S. 64) Mit der Frage: „Was fällt Ihnen spontan zu dieser Marke ein?“ werden Assoziationen zu den Marken ermittelt.

7.2. Image und Marketing

Ähnlich wie Ahlert et al. (2007) es beschreiben, meinte schon Herzig (1991), dass für viele Unternehmen bzw. Marken das Image zum wichtigsten Wirtschaftsgut geworden ist.

Genauso wie Ahlert et al. es beschrieben, meint auch Herzig, dass das Bestehen vieler Produkte bzw. Marken davon abhängt, ob es ihnen gelingt, ein eigenständiges, unverwechselbares und rundherum positiv erlebtes Image aufzubauen. Es geht dabei um „… den Aufbau einer produktspezifischen Markenwelt, die das Produkt von seinen Mitbewerbern abhebt … Das Image einer Marke ist veränderlich, es kann durch Meinungsforschung erhoben werden." (S. 432) Herzig (1991) meint im Gegensatz dazu Image ist nur sehr schwer veränderbar ist. Laut seiner Meinung ist Image nämlich langfristig stabil, und in Folge dessen vollzieht sich der Imageaufbau in langwierigen und teuren Schritten.

Wiederum einig scheinen sich die genannten Autoren darin zu sein (vgl. Herzig, 1991) dass sich eine Investition in die Zukunft einer Marke in jedem Fall lohnt, da die Imagewerbung ihre Bedeutung nicht nur beibehält, sondern sogar in Zukunft ausbauen wird.

7.2.1 Aufbau eines erfolgreichen Firmen-Images

Da es unterschiedliche Arten von Images gibt, soll hier zuerst zur Verdeutlichung auf verschiedene Unterscheidungen eingegangen werden. Dann soll beschrieben werden, wie nun ein Unternehmen sein Image zu verbessern vermag.

Nach Johannsen (1971) ist das Image einer Firma von einer Reihe von Faktoren abhängig. Unternehmensform, Unternehmenssitz, der Firmenname oder die Bekanntheit des Unternehmens selbst, spielen eine wichtige Rolle. Nicht zuletzt zeigt sich das Image eines Unternehmens von der jeweiligen, allgemeinen wirtschaftlichen Situation abhängig. Bergler (1962) fasst nochmals zusammen: „Das Firmen-Image ist ein aus der Begegnung von Individuum (und seiner Biographie) Gesellschaft und Firma in ihrer objektiven, innerbetrieblichen, produktionsmäßigen und werblichen Gestalt entstandenes ganzheitliches, dabei aber mehrdimensionales verfestigtes psychologisches System mit dem Charakter des Typischen aufzufassen… Es äußert sich konkret in den mit einer Firma verbundenen allgemeinen Gefühlsqualitäten, emotionalen Wünschen, Hoffnungen, Befürchtungen, Qualitätsvorstellungen und -erwartungen, Niveaueinstufungen und

Prestigevorstellungen … das Firmenbild ist letztlich die vereinfachte Bewältigung eines Angebotes im weitesten Sinne“ (Bergler, 1962, S. 18).

Salcher (1995) erklärt, dass es in der Marktforschung üblich ist, vier Arten von Images zu unterscheiden: das Produkt-, Marken-, Firmen- und das Corporate-Image. Es soll in diesem Sinne darauf hingewiesen werden, dass zwischen dem Firmen-Image und dem Marken-Image eine Wechselbeziehung besteht. Jedoch kommt dem Firmen-Image meist höhere Bedeutung zu als dem einzelne Marken- bzw. Produktimage. Er meint, dass zwischen Firmen- und Marken-Image wesentliche Diskrepanzen herrschen. Betrachtet man z.B. internationale Ölkonzerne, sieht man, dass deren Firmen-Image insgesamt im Allgemeinen trotz der Vertreibung qualitativ hochwertiger Produkte als eher negativ zur Bewertung kommt.

In der vorliegenden Arbeit soll in erster Linie das Firmenimage als Vorstellung, die der Verbraucher mit dem Hersteller eines bestimmten Produktes verbindet, interessieren. Im Zuge der Beantwortung der Fragestellungen dieser Arbeit und nicht zuletzt, um das Thema Image nicht unnötig zu verkomplizieren, verwendet die Autorin eine etwas vereinfachende Definition des Imagebegriffs: „Unter Image verstehen wir die Gesamtheit der Meinungen, die eine Person oder eine Gruppe in Bezug auf ein Objekt vertritt bzw. vertreten.“ (Kotler, 1982, S. 493)

Schon Bevis (1967) nennt bezüglich Aufbau eines Firmenimages Aspekte der Bekanntheit bzw. Kenntnis, Kontinuität, Zielsetzung, Kommunikation, Aktualität, wechselseitige Verstärkung und Beachtung durch Meinungsbildner. Von Bedeutung ist das Firmenbild in der Öffentlichkeit. Einflussgrößen die das Image eines Unternehmens in den Augen der Gesellschaft maßgeblich beeinflussen, sind marketingtechnische Instrumente, wie etwa der Preis, die Distribution oder die Werbung. Nicht zuletzt entscheidet das Produkt, bzw. die Firma inklusive der Firmenausstattung über Erfolg oder Misserfolg in Bezug auf die Bildung, bzw. spätere Wirkung eines Firmen-Images Zur Firmenausstattung zählt nach Johannsen der Firmenname, der „ … wegen seines … symbolischen Gehaltes, seiner assoziativen u. U. auch historischen Bezüge, seines psychologischen, anmutungsreichen Umfeldes … manchmal sogar zur kürzesten Form eines Images überhaupt werden kann.“ (Johannsen, 1971, S.111) Nicht zu unterschätzen

ist sogar der Schriftzug des Firmennamens. Der notwendige Wiedererkennungswert des Unternehmens spiegelt sich in ihm wieder. Als optisches Signal erfüllt er die Funktion des Identifizierungszeichens.

Nicht zu vergessen ist bei der Betrachtung des Firmenimages das Branchenimage. Das Branchen-Image spiegelt die Vorstellungen, die die Verbraucher von einer ganzen Warengruppe haben, wider. Nach Johannsen (1971) steht das Branchen–Image ebenfalls in einer Wechselbeziehung zu Produkt- bzw. Firmenimage. Es kann sich für die Vertreibung eines Produkts oder eine Firma ebenso förderlich, wie schädigend auswirken.

7.2.1.1 Bedeutung von Images für Konsumenten

Spiegel (1961) stellt fest, dass die treibenden Kräfte menschlichen Verhaltens vor allem Bedürfnisse und Motive sind. Erst wenn jene Bedürfnisspannen zu groß werden, setzt der Mensch Handlungen. Das Produkt, dessen Image das in dieser Situation den Bedürfnissen am meisten entspricht, wird gewählt. Kroeber–Riel und Weinberg (1999) zeigen sich davon überzeugt, dass Konsumenten immer nur die Produkte kaufen, zu denen sie positive Einstellungen besitzen. Dabei versteht man unter einer positiven Einstellung laut Spiegel (1961) eine bestimmte Produkterwartung. Ein Konsument richtet seine Entscheidungen nicht danach, wie der Meinungsgegenstand ist, sondern danach, wie er glaubt, wie er ist. Somit kommt es, dass das Marken- und Produktimage zu Orientierungsfunktionen für den Konsumenten gelten (Müller, 1971). Demnach kann Markenimage in gewissen Kaufsituationen Entscheidungsfragen erleichtern, und den Kaufakt beschleunigen. Zu vergessen ist jedoch nicht, dass stets ein gewisser Zusammenhang zwischen Produktkategorie und der Stärke des Imageeinflusses besteht. Demnach ist es eher wahrscheinlich, dass bei einem Autokauf das Markenimage mehr von Bedeutung ist, als der wöchentliche Einkauf von Grundnahrungsmittel.

Herzig (1991) schreibt, dass in unseren gesättigten Märkten das Warenangebot unübersichtlich geworden ist. Bei Weitem übersteigt es unsere Kapazität. In steigendem

Ausmaß ähneln die Produkte in Qualität einander. Der Kunde schafft es nicht mehr sehr leicht zu differenzieren. Aus diesem Grund werden zunehmend objektive Kriterien ignoriert. Dadurch vermeidet er eine Informationsüberlastung.

Die Aufgabe des Images für den Konsumenten ist es nun, eine wesentliche Entlastungsfunktion herbeizuführen. Denn, wenn ein Image genügend Dauerhaftigkeit in den Köpfen der Konsumenten erreicht hat, nimmt es ihm langwierige und aufwendige Entscheidungsprozesse ab.

Kirchler (1999) schreibt jedes Produkt zeichnet sich zusätzlich zum Grundnutzen durch einen Zusatznutzen aus. Ihm kommen in wirtschaftlich entwickelten Gesellschaften immer mehr Bedeutung zu. Henning-Bodewig und Kur (1988) stellen fest, dass von einem Markenprodukt weit mehr erwartet wird, als nur die Erfüllung des Grundnutzens. Jenen Gebrauchs- bzw. Grundnutzen unterscheidet man von dessen Zusatznutzen. Unter Zusatznutzen versteht man etwa z.B. die ästhetische Qualität der Gestaltung. Er wird verwendet, um den Geltungsnutzen prestigeträchtiger Produkte zu erhöhen oder dem Produkt eine gewisse emotionale Erlebnisqualität geben (Rosenstiel & Neumann, 1982). Der Anteil des Zusatznutzens am Gesamtnutzen lässt sich nicht genau festmachen. Dies hängt wiederum von der jeweiligen Produktgruppe ab. Bei Genussmitteln lässt sich mehr Zusatznutzen feststellen als bei Haushaltsartikeln.

7.2.1.2 Bedeutung von Image für Unternehmen

Ähnlich wie aus der vorhin beschriebenen Konsumentensicht verhält es sich aus Unternehmenssicht (Rosenstiel & Neumann, 1982). Bei sich angleichenden Qualitäten wird die Produktdifferenzierung durch objektive Merkmale immer schwieriger. Das Image biete nun dem Unternehmen einen Ausweg: das Verkaufen von Emotionen. Zunehmend bemüht sich die Werbung, dem Konsumenten nicht mehr Eigenschaften des Produktes, sondern die damit in Verbindung stehenden Gefühle zu vermitteln. Der Markenname soll positive Emotionen beim Konsumenten hervorrufen als eine Methode das beworbene Produkt von der Konkurrenz abzuheben. Je unverwechselbarer jener Marktauftritt gelingt, je stärker etabliert sich das Unternehmen am Markt und kann sich gegenüber der Konkurrenz differenzieren. Wie in den vorangegangenen Abschnitten

beschrieben, machen das Image eines Unternehmens natürlich noch einige andere Faktoren aus. Deshalb meint Herzig (1991) soll ein Unternehmen ständig bestrebt sein, auf sein Image zu achten, indem es bestmöglich dafür Sorge trägt, so viele Faktoren als möglich zu kontrollieren bzw. zu beeinflussen.

II. Empirischer Teil

8. Erkenntnisinteresse und Ziele der empirischen Untersuchung

Wunsch eines Bildungsanbieters ist es, sich am Bildungsmarkt bezüglich der Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson unter den potentiellen Konkurrenzunternehmen zu positionieren. Aus dieser Ausgangslage heraus kam eine gründliche Marktanalyse zur Anwendung. Zum Einsatz kam eine Marktanalyse, die aus einer Imageanalyse mit vorhergehender SWOT–Analyse besteht. Für das angestrebte Ziel des Auftraggebers, sich am Bildungsmarkt bestmöglich zu etablieren, wurden Stärken, Schwächen und die daraus abzuleitenden Chancen und Risiken für das Unternehmen analysiert. Ziel dieser Vorgangsweise war es, das Image des Bildungsanbieters bezüglich des Anbietens eines Lehrganges zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson zu untersuchen. Weitere Lehrgänge, nämlich ein Lehrgang zum Thema „Erkennen von psychischen Krisen bei Mitarbeitern“, sowie ein Lehrgang bezüglich „Umgang mit wirtschaftlichen Krisen in einem Unternehmen“ befanden sich zu diesem Zeitpunkt ebenfalls in Planung. Zwei Kolleginnen nahmen sich in Ihren Diplomarbeiten der beiden weiteren Kurse an.

„Wie verhält sich das Image des Auftraggebers bezüglich des Anbietens eines Lehrganges zur Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen in Niederösterreich?“ warf sich als Forschungsfrage dieser Arbeit auf.

Die Imageanalyse wurde anhand offener Interviews durchgeführt. Dabei interessierte die Position des Unternehmens im Konkurrenzmarkt. Mit Hilfe der Auswertung des Assoziationsgeflechtes, eines qualitativen Messinstrumentes auf Basis tiefenpsychologischer Erkenntnisse gelang eine Veranschaulichung des Images des Auftraggebers.

Es warf sich des Weiteren folgende Fragestellung auf: „Stellt der Bildungsanbieter für Führungskräfte in Niederösterreich einen kompetenten Partner zur Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen dar?“ Im Speziellen: „Welche Kompetenzen bzw. fehlende Kompetenzen sprechen für bzw. gegen den Bildungsanbieter bezüglich des Anbietens zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson?“

„Wie soll der optimale Lehrgang zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson nach Wunsch von Führungs- bzw. Sicherheitsfachkräften in Niederösterreich gestaltet sein?“. An Hand qualitativer Interviews ist es gelungen, einen Kriterienkatalog zur optimalen Seminargestaltung zur Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen zu entwerfen.

9. Imageanalyse bezüglich des Anbietens von Bildungsangebot zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz

9.1. Forschungsdesign

9.1.1. Forschungsleitende Fragestellung

Aus den interessierenden Zielsetzungen wurden nachfolgende Fragestellungen für den empirischen Teil entwickelt:

Wie wird das Image des Bildungsanbieters im Allgemeinen bezüglich des Anbietens von Bildungsangebot in Niederösterreich im Vergleich zu den zwei potentiellen Konkurrenten WIFI und AUVA wahrgenommen?

Aus der Beantwortung der Hauptfragestellungen ergeben sich im Speziellen für die Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen folgende Fragestellungen:

Wie wird das Image des Auftraggebers in Niederösterreich bezüglich des Anbietens der Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson im Vergleich zu den zwei potentiellen Konkurrenten WIFI und AUVA wahrgenommen?

Um sich noch genauer mit Frage der Kompetenz des Bildungsanbieters bezüglich der Anbietung eines Lehrganges zur Sicherheitsvertrauensperson auseinanderzusetzen, ergibt sich folgende spezifizierte Fragestellung: „Stellt der Bildungsanbieter für Führungs- bzw. Sicherheitsfachkräfte in Niederösterreich einen kompetenten Partner für Ausbildungen im Sicherheitsbereich dar?“

Um die bestmögliche Anleitung zur Curriculum Erstellung eines optimalen Lehrganges für die Ausbildung zur Sicherheitsvertrauenspersonen zu erstellen, lautet die dahingehende Fragestellung: „Wie soll der optimale Lehrgang zur Ausbildung von

Sicherheitsvertrauenspersonen nach Wunsch von Führungskräften bzw. Sicherheitsfachkräften gestaltet sein?“

Anhand offener Interviews soll festgestellt werden, ob bei Führungskräften bzw. Sicherheitsfachkräften Bedarf besteht den Bildungsanbieter für die Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson zu engagieren. Des Weiteren interessiert, wie jener Lehrgang gestaltet werden soll und ob der Bildungsanbieter überhaupt das richtige Image hat, um solch einen Lehrgang erfolgreich zu realisieren.

9.2. Auswahl der Instrumente

Anhand eines halbstrukturierten Interviewleitfadens kam sowohl das Assoziationsgeflecht als auch offene Fragen zur Imageanalyse zur Anwendung. Fragen, die organisatorische Aspekte zur Gestaltung eines Kurses zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson betrafen, wurden ebenfalls mit Hilfe des Interviewleitfadens gestellt.

Als Warming-Up beinhaltet der Interviewleitfaden Informationen zu den Gesprächspartnern und zum Unternehmen. Alter, Position, Aufgabenfeld, Mitarbeiterverantwortung und Beschäftigungsdauer im Unternehmen werden erfragt. Bezüglich des Unternehmens kommen Fragen nach Mitarbeiteranzahl, Jahresumsatz und Unternehmensstruktur bzw. Rechtsform des Unternehmens zur Anwendung. Im Anhang dieser Arbeit lässt sich bei Bedarf der Interviewleitfaden einsehen.

Im Zuge des Assoziationsgeflechts zur tiefenpsychologisch-orientierten Imageanalyse wurden den Interviewpartnern folgende Fragen gestellt: „Uns ist es wichtig etwas über das Image des Roten Kreuzes zu erfahren. Wenn Sie an das Rote Kreuz denken, welche spontanen Bilder, Begriffe und Assoziationen fallen Ihnen hierzu ein?“.

Um Assoziationen des Konkurrenzmarktes zu erforschen, lauteten die Fragen folgendermaßen: „Wenn Sie an ein anderes Unternehmen, nämlich an das Wifi denken, welche spontanen Bilder, Begriffe und Assoziationen fallen Ihnen ein?“ bzw. „Wenn Sie an die AUVA denken, welche spontanen Bilder bzw. Begriffe fallen Ihnen dazu ein?“. Zu erwähnen ist, dass bezüglich der Reihenfolge jener drei Fragen ein ausbalanciertes Design zur Anwendung kam. Abwechselndes Fragen nach Assoziationen zu AUVA, Wifi und Bildungsanbieter verhindert Reihenfolgeeffekte im Sinne unterschiedlicher

Gewichtungen. Überhaupt erfuhr der gesamte Leitfaden eine Ausbalancierung. Fragen zu Sicherheit am Arbeitsplatz, psychischen Krisen bei Mitarbeitern und wirtschaftlichen Krisen wechselten sich in ihrer Reihenfolge ab.

Organisatorische Aspekte eines Lehrganges zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson werden mit Hilfe halbstrukturierte Fragen erfasst. Einleitend dazu wird den Interviewpartnern die gesetzliche Situation bezüglich der Bestimmung von Sicherheitsvertrauenspersonen in einem Unternehmen näher gebracht.

Im Speziellen wird nach Kriterien gefragt, die nach Meinung der Führungskräfte bzw. Sicherheitsfachkräfte einen kompetenten Anbieter eines Kurses zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson ausmachen. Die Kriterien, die zur Auswahl eines bestimmten Trainingsanbieters beitragen, sollen genau erläutert werden. Die Gesprächspartner sollen angeben, welche Kriterien Ihnen bei solch einer Auswahl wichtig sind und warum Ihnen diese wichtig sind.

Bezüglich der organisatorischen Gestaltung des Kurses wird nach der bevorzugten Variante zur Abhaltung des Lehrganges gefragt. Den Gesprächspartnern zur Auswahl stehen die Beurteilung der offenen und der Inhouse Variante. Unter der offenen Variante versteht man das gemeinsame Abhalten des Kurses unter Beisein mehrerer verschiedener Firmen. Im Gegensatz dazu versteht man unter Inhouse Variante das Veranstalten des Kurses innerhalb des jeweiligen Unternehmens, entweder in öffentlichen Räumen des Kursanbieters oder in der Firma selbst. Weitere Fragen betreffen die örtliche bzw. zeitliche Organisation, Kosten, Rahmenbedingungen und Zusatzleistungen des Trainingsangebotes.

Um explizit die Position des Konkurrenzmarktes im Interview zu erfassen, kommen folgende Fragen zur Anwendung: „Arbeiten Sie bereits mit einem Trainingsanbieter zusammen, der für Sie Sicherheitsvertrauenspersonen schult?“ Wenn ja, mit welchen?“ Nach Beantwortung dieser Frage wird der Interviewpartner aufgefordert, an die von ihm zuvor aufgestellten Kriterien zu denken und zu erläutern welche sich für ihn als relevant für die Auswahl des jeweiligen Anbieters erweisen. Kriterien, die den Ansprüchen nicht genügen, sollen ebenfalls genannt werden.

Gegen Ende des Interviews setzen sich die Gesprächspartner mit der Frage auseinander, inwieweit ein Zusammenhang zwischen den Themen „Erste Hilfe“ und „Sicherheit am Arbeitsplatz“ überhaupt besteht.

Zu guter Letzt wird nach den Kompetenzen bzw. fehlenden Kompetenzen des Bildungsanbieters bezüglich eines Kurses zur Sicherheitsvertrauensperson gefragt.

9.3. Auswahl der Stichprobe

Der Fragestellung: „Stellt das Rote Kreuz Niederösterreich einen kompetenten Partner zur Anbietung eines Kurses zur Sicherheitsvertrauensperson dar?“ folgend, schloss sich eine Entscheidung im Diplomanden Team an, welche Stichprobe zur Beantwortung der Fragestellung zum Einsatz kommen soll. Relevante Zielpersonen, die bei der Konsultierung von Bildungsprogrammen mitwirkten, sollten befragt werden.

9.3.1. Auswahl der Branchen

Die Unternehmen stammen aus sehr unterschiedlichen Branchen, wie Lebensmittelbranche z.B.: Brauerei oder Bäckerei, Banken, Transportunternehmen, z.B. Öltransport, Benzintransport, Bauunternehmen, Produktion, z.B. Herstellung von Möbeln, Karosserie und Anhänger, Batterien und Akkumulatoren, Schlösser, Beschläge und Keramik, Handelsunternehmen und Großhandel. Bei der Auswahl der jeweiligen Branchen kam die Überlegung zum Tragen, jene Branchen vermehrt auszuwählen, bei denen das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz im weitesten Sinne eine vermehrte Rolle spielte, wie z. B. der Baubranche, im Gegensatz zu Branchen, in denen das Thema weniger von Bedeutung ist, wie z. B. Verwaltungsberufe.

9.3.2. Auswahl der Unternehmen

31 ausgewählte Unternehmen haben eine Mitarbeiteranzahl von mindestens 50 bis maximal 84.000 Mitarbeitern (MD= 350 Mitarbeiter).

Die Auswahl der Firmen beruhte teils auf Vorschlägen des Bildungsanbieters, teils auf Auszügen der Datenbank „Aurelia“. Bei „Aurelia“ handelt es sich um eine von der Wirtschaftsuniversität Wien lizensierte Unternehmensdatenbank mit Informationen über

160.000 österreichischen Unternehmen. Informationen, wie z.B. Unternehmenskennzahlen, Branchenzugehörigkeit oder Eigentümerstruktur österreichischer Firmen stehen nur WU–Angehörigen zu Studiums- Forschungs- und Lehrzwecken zur Verfügung.

Insgesamt kommen von 60 vorgeschlagenen Unternehmen mit Hilfe der WU-Datenbank „Aurelia“ 31 in die engere Auswahl.

9.3.3. Auswahl der Interviewpartner

Befragt wurden 35 Personen. 27 männliche und 8 weibliche Interviewpartner vertreten folgende Positionen: neun Personalleiter, neun Geschäftsführer, acht Sicherheitsfachkräfte, zwei Regionalmanager, zwei Marketingleiter, ein Prokurist, ein Energethiker (Praktiker im esoterischen Kontext, der Energiearbeit mit Hilfe spiritueller Erkenntniswege betreibt), ein Sachbearbeiter, ein Teamassistent, sowie ein Betriebsrat.

Die Wahl der Interviewpartner fiel auf Führungskräfte bzw. Sicherheitsfachkräfte. Führungskräfte deshalb, weil sie in einem Unternehmen für gewöhnlich hohe Entscheidungskraft besitzen. Sicherheitsfachkräfte, weil sie bereits eine sicherheitstechnische Ausbildung genossen haben, dementsprechendes Fachwissen mitbringen und über dahingehende Erfahrungswerte verfügen.

Das Alter der Interviewpartner betrug mindestens 30 und maximal 59 Jahre (MD=41.5 Jahre), Mitarbeiterverantwortung trugen sie von mindestens 2 bis maximal 5000 Mitarbeitern, mit einem Median von 40 Mitarbeitern. Die Beschäftigungsdauer im Unternehmen ist breit gestreut, zwischen 3 Monaten und 38 Jahren (MD=15 Jahre).

9.4. Auswahl der Methode

Im folgenden Kapitel sollen die Methoden, die zur Beantwortung der Fragestellung ausgewählt wurden, genau beschrieben werden. Hervorgehen soll, aus welchen Überlegungen heraus die Entscheidung auf qualitative Interviews basierend auf tiefenpsychologischen Ansätzen fiel. Zur Durchführung der Imageanalyse kamen Verfahren, wie SWOT-Analyse, Assoziationsgeflecht, Kernperipherie- bzw. Korrespondenzanalyse zur Anwendung.

9.4.1 SWOT Analyse

Basierend auf Vorgesprächen mit dem Auftraggeber, Informationen und Sekundärdaten im Zuge der Recherche wurde in dieser Arbeit eine SWOT-Analyse erstellt.

Runte (2002) meint, dass das Erreichen gewünschter Veränderungen in einem Unternehmen stets voraussetzt, Stärken und Schwächen der Organisation zu kennen. Um strategisch zu planen, ist eine der wichtigsten Voraussetzungen für ein Unternehmen, sich konkret realisier- und operationalisierbare Ziele zu setzen. Möchte man den Unternehmenserfolg für die Zukunft prognostizieren, bedarf es einer Analyse der unternehmensinternen und -externer Faktoren. Unternehmensumwelten ändern sich. Fraglich bleibt, wie sich die Organisation nun am Effektivsten verhält. Um das herauszufinden, bedient sich diese Arbeit der SWOT–Analyse.

Bei der SWOT–Analyse wird zunächst das Unternehmen selbst betrachtet. Dann zu dessen Umwelt in Beziehung gesetzt. Zum Schluss werden beide Erkenntnisse zueinander in Beziehung gesetzt. Auf diesem Weg können Ziele ermittelt, bzw. Maßnahmen vorgeschlagen werden, um diese zu erreichen (vgl. Runter, 2002).

„SWOT“ steht für Strengths (Stärken), Weaknesses (Schwächen), Opportunities (Chancen) und Threats (Gefahren). Innerbetriebliche Stärken und Schwächen (Strength-Weakness) als auch externe Chancen und Gefahren (Opportunities-Threats) werden betrachtet. Für die vorliegende Arbeit hat sich das Diplomandenteam in Absprache mit dem Auftraggeber der Analyse jener Faktoren gewidmet.

9.4.2 Imageanalyse

„Der wirtschaftliche Erfolg einer Marke wird letztlich durch den psychologischen Wert bestimmt, den die Marke in den Köpfen und Herzen der Verbraucher einnimmt.“ meinen Florack, Scarabis und Primosch (2007, S. 440) Laut den genannten Autoren ist die Kenntnis über die Möglichkeiten zur Analyse der Markenstärke unabdingbar, um die eigene Marke gezielter aufzubauen und/oder noch erfolgreicher zu etablieren.

Mit Hilfe imageorientierter Marktanalyseverfahren erhebt man Markenimages. Die analysierten Imagedaten werden dann meist als Erklärungsgrundlage gängiger

Erfolgskriterien, wie Bekanntheit, Wertschätzung und Nutzung der Marke herangezogen. Oft sollen Ansatzpunkte für eine Verbesserung des Markenimages erreicht werden. Für die vorliegende Arbeit wurde ein qualitativ-tiefenpsychologischer Ansatz, namens Assoziationsgeflecht gewählt. Hier wird anstelle von statistischer Repräsentativität auf psychologische Repräsentativität abgezielt. Eine möglichst ganzheitliche Abbildung des Images einer Marke und ihre Beziehung zum Konsumenten sollen erfolgen (vgl. Florack et al., 2007). Die Imagefacetten einer Marke werden bei einer qualitativen Imageanalyse mittels (tiefen-) psychologischer Erhebungstechniken meist in mehrstündigen Einzelinterviews oder Gruppenworkshops detailliert bei den relevanten Zielpersonen erhoben.

Projektive Techniken setzt man deshalb ein, um rationalisierende Selbstkontrollstrategien und sozial erwünschte Antworten der Befragten zu vermeiden bzw. zumindest zu reduzieren. In der vorliegenden Arbeit bediente sich das Diplomanden Team des Weiteren der Methode der Kernperipherieanalyse. Dieses Verfahrens lässt mittels Häufigkeitsauszählungen genannter Assoziationen, eine Veranschaulichung der Ergebnisse in einem Koordinatensystem zu. Um die Ergebnisse der Imageanalyse des Bildungsanbieters zur Imagewahrnehmung bezüglich Bildungsangebot des Konkurrenzmarktes in Bezug zu setzen, bediente man sich schlussendlich der Korrespondenzanalyse.

9.4.2.1. Das Assoziationsgeflecht

Die Technik der Wortassoziation geht auf Sir Francis Galton (1879) zurück. Er versuchte als Erster aufsteigende Ideen des Bewusstseins einer Analyse zu unterziehen. Heutzutage verwendet man die Methode der Wortassoziation vereinzelt in der psychologischen Diagnostik, in der Motivationsforschung und in der qualitativen Markt- und Meinungsforschung, in Form von Tiefeninterviews oder Gruppendiskussionen (vgl. Meszaros, 2003). Ergänzend ist zu erwähnen, dass offene Verfahren, wie Wortassoziation, Satzergänzungs-Test, Thematischer Apperzeptionstest, Tiefeninterview und Gruppendiskussion nur als zusätzliche Interpretationshilfen neben elaborierten Messmethoden verwendet werden sollten. Für Kirchler (1999) lassen sich

Assoziationstechniken zur Messung spontaner Erlebnisse besonders gut einsetzen. „…als ein spontanes Erlebnis, unmittelbar wachgerufener Gedanken oder als Gefühl.“ benennt Kirchler (1999, S. 186f) den Begriff Assoziation.

Das Assoziationsgeflecht wurde von De Rosa (1993, 1995) entwickelt. Es gehört zu der Gruppe der projektiven Verfahren. Kirchler und de Rosa (1996) beschreiben, wie mit Hilfe des Assoziationsgeflechtes spontane Reaktionen, Gedanken und Gefühle erfasst werden können. Nachdem üblicherweise den Teilnehmern Objekte vorgelegt werden, werden unmittelbar danach deren freie Assoziationen dazu protokolliert. Bei der Auswertung der Assoziationen kommt die Reihenfolge derer zum Tragen „ Das Assoziationsgeflecht dient der Erfassung von latenten, evaluativen Aspekten von sozialen Repräsentationen über verschiedenen Sachverhalten, kann aber auch zur Einstellungsmessung verwendet werden. Das Assoziationsgeflecht zielt darauf ab, die allerersten Gefühle und Gedanken, die zu einem Sachverhalt in den Sinn kommen zu erfassen.“ (Kirchler, 2003, S. 187)

9.4.2.2. Kernperipherie - Analyse

Nach der Sammlung der Assoziationen, wird das Assoziationsgeflecht mittels der Kern-Peripherie-Analyse (Vergès & Bastounis, 2001) ausgewertet. Die Assoziationen werden nach ihren Häufigkeiten und Rangplätzen geordnet und ihre relativen Häufigkeiten und mittleren Rangplätze errechnet. Diese Auswertungstechnik differenziert zwischen vier Feldern, die in einem Koordinatensystem dargestellt werden. Links oben im Koordinatensystem befindet sich der sogenannte Kern. Im Kern sind Assoziationen enthalten, die früh und häufig genannt wurden. Links unten bzw. rechts oben im Koordinatensystem befindet sich die Peripherie 1. Hier stehen Assoziationen, die bei der Befragung entweder oft, aber spät bzw. früh, jedoch selten genannt wurden. Die Peripherie 2 findet man im Vier-Felder-Schema rechts unten. Hier stehen Assoziationen, die relativ selten und zu einem späten Zeitpunkt genannt wurden. Assoziationen im Kern deutet Moscovici (1961/1967) als stabile soziale Vorstellungen über ein Objekt. Für den Bildungsanbieter heißt das, das z. B jene Assoziationen, die sich im Kern befinden, sich nur sehr schwer oder unter großem Aufwand ändern lassen und sich nur über eine lange Zeit hinweg verändern lassen. Anders verhält es sich mit den Assoziationen, die in der

Peripherie 1 vorkommen, nämlich die früh und selten bzw. spät und häufig von den Interviewpartnern genannt werden. Jene Assoziationen sind noch nicht fest in den Köpfen der Zielpopulation verankert. In weiterer Folge bedeutet das, dass sich jene Vorstellungen über das Image des Auftraggebers verändern lassen. Marketingmaßnahmen lassen sich hier zum Einsatz bringen. Unter dementsprechender Anleitung von Experten lässt sich das Image jener Assoziationen also noch bearbeiten. Am Leichtesten zu verändern sind die Assoziationen der Teilnehmer in der Peripherie 2. Hier stehen jene Begriffe, die lediglich selten und spät unter den Aussagen der Zielpopulation vorkommen.

9.4.2.3. Korrespondenz – Analyse

Die Korrespondenzanalyse gehört zu der Gruppe der explorativen Verfahren. Im Vordergrund des Verfahrens stehen die grafische und numerische Darstellung von Zeilen und Spalten von Kontingenztabellen. Interpretiert werden Distanzen sowohl zwischen Variablen(ausprägungen), als auch zwischen Objekten. Zusätzlich gelingt eine Zuordnung der Variablen auf Faktoren. Die manifesten Variablen der Korrespondenzanalyse sind kategorial skaliert (Blasius, 2001).

In der vorliegenden Arbeit werden Bildungsangebote der drei Organisationen Rotes Kreuz, AUVA und Wifi nicht nur zueinander, sondern auch zu den angegebenen Assoziationen in Beziehung gesetzt. Auf Grund dieser graphischen Darstellung geht hervor, welche Organisationen mit welchen Assoziationen von der Zielpopulation in Verbindung gebracht werden. Wie schon zuvor erwähnt macht die Praktikabilität der Korrespondenzanalyse nicht zuletzt die Möglichkeit der Verwendung nominaler Daten aus. Trotzdem die Korrespondenzanalyse Ähnlichkeiten zur Faktorenanalyse aufweist, wie z.B. den Zweck der Dimensionsreduzierung, spricht man in der Korrespondenzanalyse nicht von abhängigen und unabhängigen Variablen. Dadurch, dass das Verfahren keine Richtung der Abhängigkeit festlegt, spricht man in der Korrespondenzanalyse von beschreibenden und zu beschreibenden Variablen (vgl. Blasius, 2001).

In der vorliegenden Arbeit sind die zu beschreibenden Variablen die drei Kursanbieter, AUVA, Wifi und Rotes Kreuz. Beschreibende Variablen sind die genannten assoziativen Wortbildungen. Ziel der Korrespondenzanalyse ist es nun, in einem zweidimensionalen

Raum die Daten auf Basis von Häufigkeitsausprägungen darzustellen. Abstände zwischen den Punkten im Koordinatensystem geben Aufschluss über Ähnlichkeiten bzw. Unterschiede der Markenprofile. Liegen die Punkte dicht beieinander bedeutet das große Gemeinsamkeiten hinsichtlich der Merkmalsausprägungen. Liegen die Punkte innerhalb des zwei-dimensionalen Raumes weit auseinander liefert das einen Hinweis auf große Unterschiede in der Wahrnehmung der Marken. In ihrem Vortrag erklären Bombik, Jahn, Phillip und Siems (2002) die Lage der beschreibenden Variablenausprägungen. Laut ihnen orientiert sich ein Merkmal so anhand der Hauptachsen, dass es tendenziell in der Nähe solcher Alternativen liegt, die bezüglich dieses Merkmals im Vergleich zu anderen Konkurrenzprodukten hohe bedingte relative Häufigkeiten aufweisen.

9.4.3. Das qualitative Interview in der Marktforschung

Seit dem letzten Jahrzehnt lässt sich ein Trend bezüglich der Anwendung qualitativer Marktforschung in der akademischen Wissenschaft verzeichnen. Als Gründe werden laut Aghamanoukjan, Buber und Meyer (2007) nicht nur die rasche Weiterentwicklung qualitativer Forschungsmethoden genannt, sondern im Speziellen die Individualisierung von Lebenslagen und Biographiemustern von Konsumenten in einer postmodernen Gesellschaft gesehen. Die daraus resultierenden hochkomplexen Marketingsituationen verlangen nach multidisziplinären Forschungsdesigns. Seit den sechziger Jahren dauerte es drei Jahrzehnte, bis die Methode des klassischen Fragebogens dem qualitativen Interview wich. „Das Tiefeninterview (projektive/indirekte, „open–end"–Fragen) folgt der Annahme, dass dem/der Interviewten bestimmte Sachverhalte, z. B. bestimmte Wirklichkeitskonstruktionen, nicht bewusst sind, er/sie ihnen auch nicht erzählend, beschreibend oder argumentierend Ausdruck zu verleihen vermag." (Bohnsack & Marotzki & Meuser, 2003, zitiert Aghamanoukjan, Buber und Meyer, 2007, S. 418). Bohnsack et al. (2003) meinen, das qualitative Interview wird eingesetzt „um systematisch Material zu erheben, das Rückschlüsse auf solche unbewussten Gehalte erlaubt." Es dient dazu, um „ die unterschwelligen Triebkräfte der KonsumentInnen bei ihren Entscheidungen freizulegen." (o.Verf., 2003, zitiert nach Aghamanoukjan, Buber und Meyer, 2007, S. 418f) Laut dem besagten Autor geht der Trend weg von der Vorstellung des homines oeconomici, die durch rationale Entscheidungen ihren Nutzen maximieren, hin zu der Vorstellung, dass sich Menschen durch ihre Emotionen und

unbewussten Motiven in ihren Kaufentscheidungen beeinflussen lassen. Als Marketingmanager muss man jene Vorgänge kennen, um Erfolg zu haben. Wie bei allen qualitativen Erhebungsmethoden in der Marktforschung ist mit dem Einsatz eines qualitativen Interviews intendiert, eine andere Qualität von Informationen zu erhalten. „…So geht es in psychologischer Sicht (…) beim Interview weniger um die Erfassung von Verhaltensweisen, sondern um die Ermittlung von Einstellungen, Images, Verhaltensmotiven, Barrieren und Blockaden von Angehörigen bestimmter Marktsegmente." (Schub von Bossiazky, 1992, zitiert nach Aghamanoukjan, Buber und Meyer, 2007, S. 418f) Laut Aghamanoukjan, et al. (2007) liegt der Hauptanwendungsbereichs des qualitativen Interviews dort wo es gilt, eine Vertrauensbeziehung zwischen Interviewten und Interviewer aufzubauen. Dies soll zu einer gesteigerten Aussagebereitschaft, wie spontanen Äußerungen, seitens des Interviewten führen. Hiermit soll eine umfassende Einsicht in die Denk-, Empfindungs- und Handlungsweise des Interviewten erreicht werden. Die im Einzelfall angepasste Formulierung und Fragereihenfolge soll gewährleisten, dass ebenso heikle und halb bewusste Thematiken in das Gespräch Eingang finden.

9.5. Durchführung

Die Interviews wurden von 21. August 2008 bis 22. Oktober 2008 in ganz Niederösterreich durchgeführt. Termine zur Durchführung der Interviews wurden vereinbart. Abwechselnd in zweier Teams besuchten die Interviewerinnen die verschiedenen Firmen. Auf anfänglichen Small Talk folgte die Durchführung der Interviews. Am Beginn des Gesprächs erklären die Interviewerinnen dass sie von der Uni Wien stammen. Der Auftraggeber des Projektes wird bekannt gegeben. Zur Abklärung des Zweckes der Interviews erwähnen die Interviewerinnen, dass es sich um die Dokumentierung ungeschminkter Meinungen, Wünsche und Präferenzen bezüglich Bildungsangebote handelt. Zu guter Letzt versichern sich die Interviewerinnen noch bei den Gesprächspartnern inwiefern sie sich mit dem Aufzeichnen der Gespräche zu Protokollierungszwecken einverstanden zeigen. Versichert wird den Interviewten, dass vollkommener Datenschutz herrscht. In abwechselnder Reihenfolge wurden die Personen nicht nur zum Bildungsprogramm, das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz betreffend, sondern auch zu zwei weiteren Bildungsprogrammen befragt. Dabei handelte es sich um

einen Kurs zum Erkennen von persönlichen Krisen bei Mitarbeitern, sowie einen Kurs zum Umgang bei wirtschaftlichen Krisen in einem Unternehmen. Nach Durchführung des Assoziationsgeflechtes wurden über die drei Themen hinweg mit Hilfe halbstrukturierter Interviews organisationale Faktoren der Lehrgänge erfragt. Die Interviewdauer betrug kürzest 30, längstens 90 Minuten.

10. Ergebnisse der Imageanalyse bezüglich des Anbietens von Bildungsangebot zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz

10.1. Ergebnisse der SWOT-Analyse

Zu erwähnen ist, dass Informationen, die zu Annahmen innerhalb der SWOT-Analyse führen zum Großteil aus internen Materialien des Bildungsanbieters stammen. Auf Basis von Gesprächen mit dem Bildungsanbieter, Durchforstung firmeninternen Kursmaterials, Kennenlernen des Unternehmens über die Homepage entstehen Diskussionen innerhalb des Interviewteams. Annahmen über Stärken, Schwächen, Bedrohungen und Chancen des Bildungsanbieters gegenüber konkurrierenden Unternehmen kommen zustande.

In diesem Kapitel soll beschrieben werden, welche Annahmen das Interviewteam bezüglich der SWOT-Analyse vor der Interviewführung treffen. Welche Stärken, Schwächen, Bedrohungen und Chancen sich innerhalb der Interviews bestätigt haben bzw. verworfen werden, soll sich hier herauskristallisieren.

Zusammenfassend lassen sich Ergebnisse der SWOT-Analyse, insbesondere zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz, dem Anhang dieser Arbeit entnehmen.

Bei der SWOT Analyse haben sich folgende Stärken, Schwächen, Chancen und Gefahren in Bezug auf das Rote Kreuz ergeben.

Als Stärke bestätigt hat sich die hohe wahrgenommene Kompetenz des Bildungsanbieters. Der Großteil der befragten Personen hält der Bildungsanbieter für einen exzellenten Erste Hilfe Anbieter. Das Thema erste Hilfe mit dem Thema Sicherheit am Arbeitsplatz zu verbinden halten viele Gesprächspartner für eine gute Idee. Der Bildungsanbieter besitzt dahingehend laut Meinung der Befragten bereits ein breites Fachwissen. Die meisten Menschen trauen dem Bildungsanbieter zu, sich Fachwissen in Form externer Experten anzueignen. Tätigkeiten des Bildungsanbieters in der Krisenintervention sind den meisten Interviewteilnehmern bekannt. Sie sprechen dem Bildungsanbieter diesbezüglich Erfahrungswerte zu. Routiniertes Vorgehen in Ausnahmesituationen zählen die befragten Personen zur Kompetenz des Bildungsanbieters. Nicht zuletzt zählen sie auch den Bekanntheitsgrad des Roten Kreuzes zu deren Vorteilen gegenüber Konkurrenz. Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die

Interviewten den Bildungsanbieter durchaus in der Lage sehen, qualitativ hochwertiges Kursangebot zu erstellen.

Beim Vergleich der SWOT-Analyse mit den Interviews haben sich folgende angenommenen Stärken nicht bestätigt. Vielen Interviewpartnern ist die Existenz eines flächendeckenden Kursangebotes des Roten Kreuzes nicht bekannt. Lediglich Erste Hilfe Kurse sind bekannt. Im Gegensatz der Annahmen der Interviewerinnen schreiben Befragte dem Roten Kreuz keine große wirtschaftliche Kompetenz zu. Das Rote Kreuz steckt selbst in einer finanziellen Krise, lautet die gängige Meinung der Befragten. Innerhalb der Interviews hat sich die Annahme über das Vorhandensein eines Trainerpools nicht bestätigt. Führungskräfte bzw. Sicherheitsfachkräfte zeigen sich nicht davon überzeugt, dass das Rote Kreuz zum jetzigen Zeitpunkt bereits über dementsprechendes Personal zur Anbietung des angestrebten Bildungsangebotes verfügt. Unternehmer raten dem Roten Kreuz dahingehend Experten extern zuzukaufen, wie z.B. Psychologen, Betriebsärzte, Branchenkenner etc.

Aus der Analyse der Schwächen der Organisation ergeben sich Überlegungen hinsichtlich der Bedrohungen, denen das Unternehmen ausgesetzt ist. Die Organisation Rotes Kreuz besitzt in erster Linie in den Augen der Zielpopulation das Image einer Hilfsorganisation. Das heißt hauptsächlich lauten die Assoziationen: Rettungswesen, Notfallversorgung, Krankentransport, Rettungsdienste, erste Hilfe etc. Vereinzelte Stimmen meinen, das Rote Kreuz soll sich lieber ihrer Hauptkompetenz, nämlich des Abhaltens von Erste Hilfe Kursen widmen. Zur Erweiterung ihrer Kompetenzen zur Anbietung von Bildungsangebot, wie Ausbildungen zur Sicherheitsvertrauensperson fehlt es laut den befragten Personen an beruflichen Erfahrungen im speziellen Arbeitsumfeld. Über Vortragende aus Akademiker Kreisen verfügt das Rote Kreuz, laut Meinungen der Unternehmer nicht. Demzufolge haben sich Befürchtungen der Interviewerinnen bezüglich Risiko gegenüber dem Konkurrenzmarkt in den Meinungen der Befragten widergespiegelt. Nicht zuletzt gilt es zu bedenken, dass Bildungsinstitutionen, die Kurse zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson anbieten, auf privater Basis zahlreich vertreten sind. Aus diesem Grund ist es, wie angenommen, angezeigt externes Fachwissen einzusetzen. Über jegliche Interviewpartner hinweg bestand durchwegs Interesse an dem Bildungsangebot des Roten Kreuzes. Ebenso gegenüber neuem

Bildungsangebot zeigten die Interviewpartner Akzeptanz. Führungskräfte bzw. Sicherheitsfachkräfte können sich durchwegs vorstellen, das Bildungsangebot des Roten Kreuzes zu konsumieren. Interviews bestätigten nicht, dass Mitarbeiter des Auftraggebers gegenüber Krisenbewältigung als überfordert eingeschätzt werden. Dadurch dass dem Roten Kreuz als Hilfsorganisation in Notlagen Kompetenz zugesichert wird, traut ihm das Publikum zu, jene Kompetenzen auch auf weitere Fachgebiete zu übertragen. Überhaupt zeigen sich Führungskräfte in den Interviews, entgegen der Annahmen in der SWOT-Analyse sehr empfänglich für das Thema Krisenbewältigung an sich.

Zusammenfasssend lassen sich bezüglich der Chancen des Auftraggebers, sich am Bildungsmarkt erfolgreich einzubringen, folgende Punkte aufzählen.

Einzig die getroffene Annahme, der Auftraggeber befinde sich in einer guten Marktposition als Kursanbieter hat sich als Chance nicht bestätigt. Dazu fehlt dem Auftraggeber zum Zeitpunkt der Interviewführung die wirtschaftliche Kompetenz. Ein verstärkter Marketingauftritt soll zu mehr Bekanntheitsgrad bezüglich des Anbietens von Bildung führen. Neben der Durchführung von Erste Hilfe Kursen soll das Anbieten weiterer, zusätzlicher Kurse Bekanntheitsgrad gewinnen. Als zusätzlichen Tipp erwähnen Führungskräfte Kooperationen mit anderen Unternehmen einzugehen.

Hervorzuheben ist der eindeutige Bedarf der interviewten Unternehmen an Bildungsangebot. Bildungsangebot des Roten Kreuzes stellt sich in jeglicher Hinsicht als ausbaufähig dar. Speziell das Kursangebot zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz soll um ein Modul zum Thema Gesundheit erweitert werden. Offensichtlich haben Führungskräfte, Annahmen der Interviewerinnen entsprechend, ein gesteigertes Verantwortungsbewusstsein gegenüber Mitarbeitern entwickelt. An Hand der Interviews lässt sich erkennen, dass die Hemmschwelle, über gesundheitliche Themen zu sprechen, gesunken ist.

Im folgenden Kapitel sollen die Ergebnisse der Imageanalyse im Detail vorgestellt werden. Wie bereits im vorherigen Kapitel erwähnt, soll das Image des Bildungsanbieters an Hand der Kern- und Peripheriebereiche im Koordinatensystem analysiert werden.

In weiterer Folge soll das Image des Bildungsanbieters zu den angegebenen Assoziationen der beiden Konkurrenten in Beziehung gesetzt werden. Fokus soll dabei auf Assoziationen der Unternehmen bezüglich Bildungsangebote liegen. Dabei zu erwähnen ist, dass es vor der Durchführung der Kern-Peripherieanalyse zu einer Bereinigung der Daten kommt. Basierend auf Entscheidungen innerhalb des Interviewteams werden Assoziationen in Kategorien eingeteilt. Singular bzw. Plural, Substantiven, Verben und Adjektiven wurden dementsprechenden Kategorien zugeordnet. Assoziationen bezüglich Bildungsanbieter, wie „schnell fahren“, „Rettungsauto“ und „ Notarztautos“ werden „Rettungsauto“ beigefügt. „Vorzeigefirma“, „will weg vom alten Image“ und „Hochhaus“ kommen in die Kategorie „Image“. Begriffe, die sich in bestehenden Kategorien nicht einordnen lassen, werden unter „Allgemeines“ vermerkt. Genaue Einteilungen der Assoziationen in Kategorien lassen sich dem Anhang dieser Arbeit entnehmen.

Für die vorliegende Arbeit sind dabei im Speziellen die genannten Assoziationen hinsichtlich des Bereiches „Sicherheit am Arbeitsplatz“ von Relevanz.

Aus den Ergebnissen der Imageanalyse lassen sich in weiterer Folge Schlüsse bezüglich veränderbarer bzw. nur mehr schwer veränderbarer Anteile des Images eines Unternehmens erzielen.

10.2. Ergebnisse der Kern-Peripherie-Analyse

10.2.1. Ergebnisse der Kern-Peripherie-Analyse des Roten Kreuzes

Das Assoziationsgeflecht über die 31 Unternehmen, ergibt 92 genannte Assoziationen für den Ausgangsbegriff „Rotes Kreuz“.

Die Auswertung der Assoziationen mittels der Kern-Peripherie-Analyse für das Rote Kreuz ist in Abbildung 4 zu sehen.

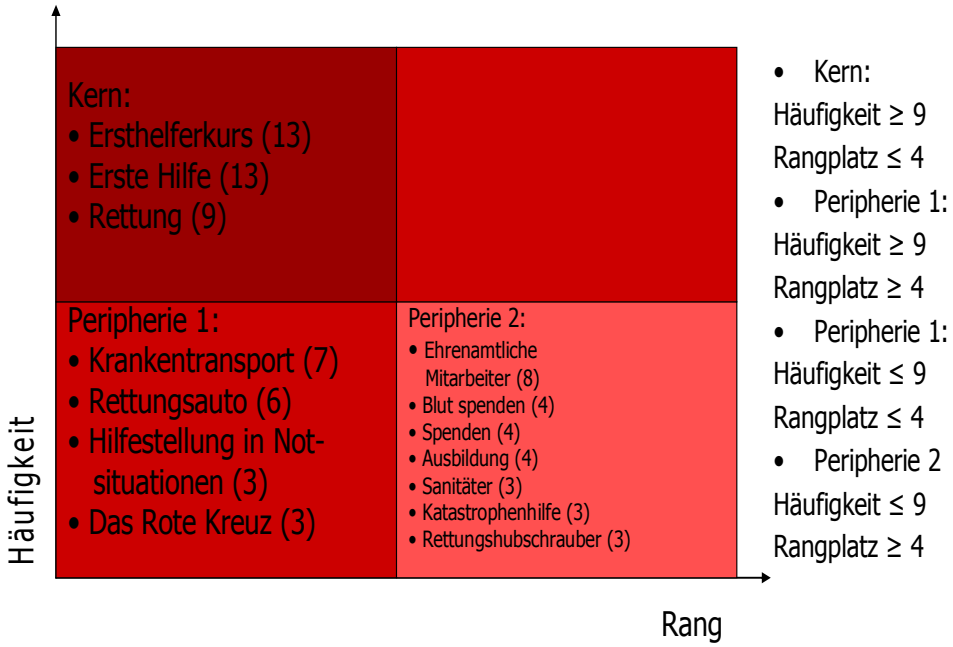

Abbildung 4: *Kern-Peripherie-Analyse "Rotes Kreuz"*

Das erste Feld in der Graphik links oben, stellt den Kern dar, dieser enthält Assoziationen, die früh und häufig von den Interviewpartner genannt werden. Links unten bildet sich die Peripherie 1, diese enthält Assoziationen die früh und selten erinnert werden. Das Feld rechts oben wird ebenfalls als Peripherie 1 bezeichnet und enthält Begriffe, die spät und häufig mit dem Ausgangsbegriff assoziiert werden.

Als viertes Feld rechts unten, lässt sich die Peripherie 2 beschreiben, die sich aus Assoziationen, die spät und selten genannt werden bildet. Für die Darstellung und Differenzierung der vier Felder, ergeben sich eine mittlere relative Häufigkeit von neun und ein mittlerer Rangplatz von vier.

Im Kern befinden sich folgende drei Assoziationen, „Ersthelferkurs“ mit einer Häufigkeit von dreizehn, „Erste Hilfe“ mit einer Häufigkeit von dreizehn und „Rettung“ mit einer Häufigkeit von neun. Man sieht hier deutlich das Rote Kreuz wird sehr stark mit diesen drei Begriffen in Verbindung gebracht wird. Da der Kern die Eigenschaft besitzt über lange Zeit stabil zu bleiben, lassen sich hier nur sehr schwer Einstellungen in der Zielgruppe ändern. In der Peripherie 1 befinden sich die Begriffe „Krankentransport“,

„Rettungsauto“, „Hilfestellung in Notsituationen“ und das „Rote Kreuz“, mit den jeweiligen Häufigkeiten in Klammer.

Diese Assoziationen werden früh und selten genannt und es ist hier in der Peripherie 1 am leichtesten Einstellungen in Bezug auf das Rote Kreuz zu ändern. Diese Änderungen können zum Beispiel durch adäquates Marketing mittels Werbekampagnen bewirkt werden.

Dies hat zur Folge, dass auf die Peripherie 1 bei der Interpretation das Hauptaugenmerk gelegt wird.

Die Peripherie 2 beinhaltet jene Begriffe die spät und selten genannt werden und daher keinen unmittelbaren Zusammenhang mit dem Ausgangsbegriff „Rotes Kreuz“ darstellen. Folgende Begriffe werden hier genannt, „Ehrenamtliche Mitarbeiter“, „Blut spenden“, „Spenden“, „Ausbildung“, „Sanitäter“, „Katastrophenhilfe“ und „Rettungshubschrauber“, mit den angegebenen Häufigkeiten in Klammer. Der Begriff „Ausbildung“ mit einer Häufigkeit von vier, ist von größtem Interesse, da das Image in diese Richtung verändert werden soll. Nach einer Einstellungsänderung hinsichtlich des Images sollte die Assoziation „Ausbildung“ in der Peripherie 1 erscheinen.

10.2.2. Ergebnisse der Kern-Peripherie-Analyse des Wifi

Zum Ausgangsbegriff „Wifi“ assoziieren die Interviewpartner 93 Begriffe. Die Auswertung der Assoziationen mittels der Kern-Peripherie-Analyse ist in Abbildung 5 zu sehen.

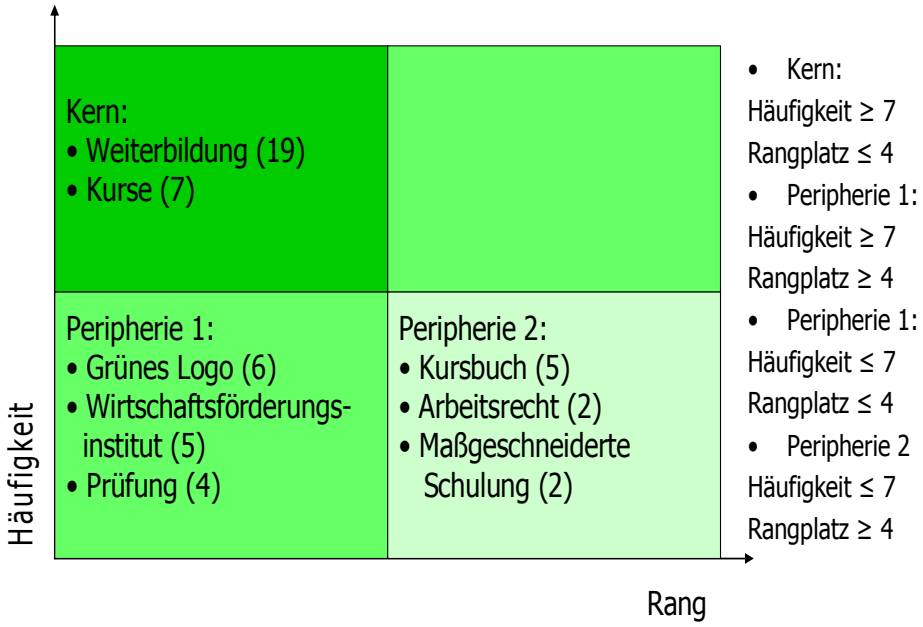

Abbildung 5: *Kern-Peripherie-Analyse "WIFI"*

Für die Darstellung und Differenzierung der vier Felder, ergeben sich eine mittlere relative Häufigkeit von sieben und ein mittlerer Rangplatz von vier. Der Kern, dessen Inhalt sehr stark mit dem WIFI in Verbindung gebracht wird, enthält folgende Assoziationen, „Weiterbildung“ mit der Häufigkeit neunzehn und „Kurse“ mit der Häufigkeit von sieben. In der Peripherie 1 stehen die Assoziationen „Grünes Logo“, „Wirtschaftsförderungsinstitut“ und „Prüfung“. Die Begriffe „Kursbuch“, „Arbeitsrecht“ und „maßgeschneiderte Schulung“ bilden die Peripherie 2.

Die Kern-Peripherie-Analyse des WIFI zeigt, dass im Kern zwei wichtige Begriffe stehen die von großer Bedeutung für konkurrierende Bildungsanbieter sind. Daher sollte eine Imageveränderung der Konkurrenz darauf abzielen, dass die Begriffe „Weiterbildung“ und „Kurse“ in der Peripherie 1 der Konkurrenten stehen.

10.2.3. Ergebnisse der Kern-Peripherie-Analyse der AUVA

Zur Frage nach der AUVA assoziieren die Interviewpartner 96 Begriffe. Die Auswertung der Assoziationen mittels der Kern-Peripherie-Analyse ist in Abbildung 6 zu sehen.

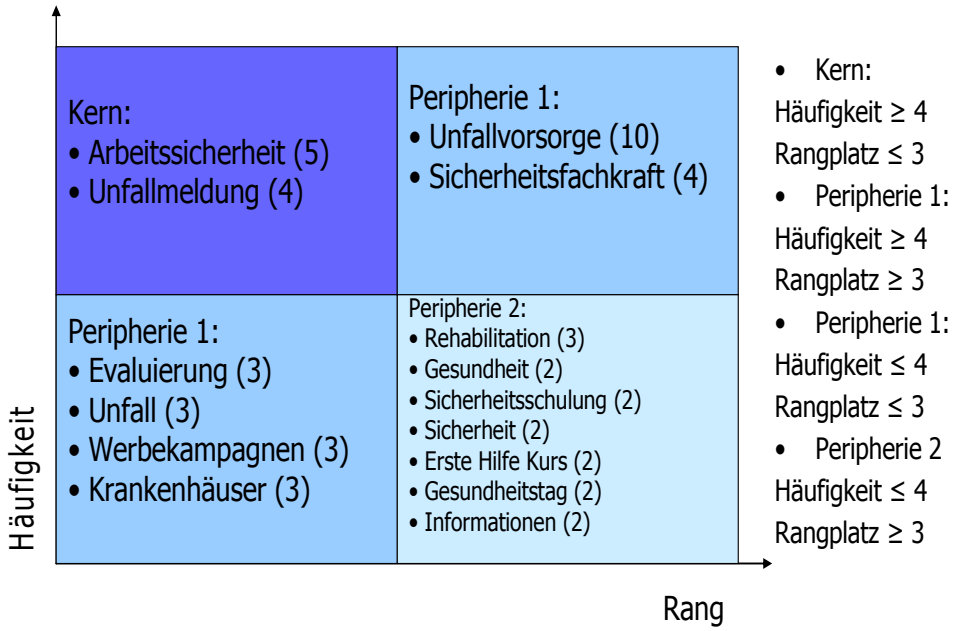

Abbildung 6: *Kern-Peripherie-Analyse "AUVA"*

Der Kern, der relativ stabil über die Zeit bleibt, beinhaltet die Begriffe „Arbeitssicherheit“ mit einer Häufigkeit von fünf und „Unfallmeldung“ mit einer Häufigkeit von vier. Die Peripherie 1 die Assoziationen aufweist, die früh und selten genannt werden, enthält „Evaluierung“, „Unfall“, „Werbekampagnen“ und „Krankenhäuser“. Assoziationen die spät und häufig genannt werden, bilden sich in der Peripherie 1 rechts oben ab. Hier stehen die Begriffe „Unfallvorsorge“ und „Sicherheitsfachkraft“. Die Peripherie 2 besteht aus den Begriffen, „Rehabilitation“, „Gesundheit“, „Sicherheitsschulung“, „Sicherheit“, „Erste Hilfe Kurs“, „Gesundheitstag“ und „Informationen“. Das Hauptaugenmerk liegt bei dem Konkurrenten im Kern auf dem Begriff „Arbeitssicherheit“.

Assoziationen, inklusive deren Bereinigungen in Kategorien, lassen sich im Anhang über alle drei Bildungsanbieter hinweg, einsehen.

10.3. Ergebnisse der Korrespondenzanalyse über die drei Bildungsanbieter

Die Auswertung der Assoziationen mittels der Korrespondenzanalyse sowohl für die Anbieter als auch für die Kategorien ist in Abbildung 7 zu sehen. Anzumerken ist, dass sich die Kategorienbezeichnungen der Punkte im Anhang dieser Arbeit befinden.

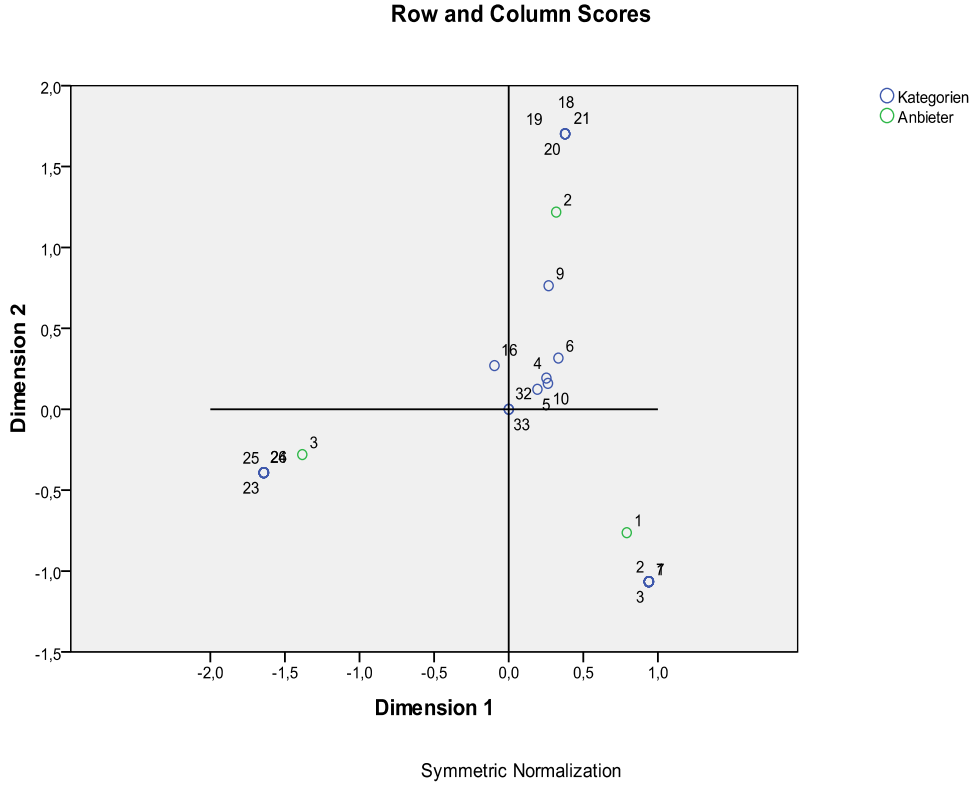

Abbildung 7: *Zweidimensionale Lösung der Korrespondenzanalyse für Anbieter und Kategorien*

Aus der Lage der grün gefärbten Punkte in Abbildung 7 lässt sich erkennen, dass die drei auf ihr Image untersuchten Organisationen, Rotes Kreuz, Wifi und AUVA als unterschiedlich von der Zielpopulation wahrgenommen werden. Dadurch, dass die Punkte relativ isoliert auseinanderliegen, lässt sich erkennen, dass Menschen die Institutionen recht unterschiedlich wahrnehmen.

Deckungsgleich der Ergebnisse der Kern-Peripherie-Analyse, lässt sich in der graphischen Darstellung der Korrespondenzanalyse erkennen, dass die Merkmale Unfallmeldung, Versicherung und Unterstützung dicht nebeneiander, bei der Organisation AUVA liegen. Konkret heißt das, dass die AUVA, bezüglich Themen, die mit „Arbeitssicherheit“ in Verbindung stehen, in den Köpfen der befragten Führungspersonen und Sicherheitsfachkräfte verankert ist.

Aus der Graphik der Korrespondenzanalyse lässt sich des Weiteren ablesen, dass das Wifi bezüglich Bildungsangebote dem Roten Kreuz Konkurrenz macht. Parallel zu den Ergebnissen der zuvor durchgeführten Kern-Peripherie-Analyse zeigen die Ergebnisse, dass die Punkte der genannten Assoziationen Wirtschaftsförderungsinstitut, Weiterbildung, Wissensvermittlung und Prüfung nahe am Wifi liegen. Jene Punkte, die das Thema „ Weiterbildung“ betreffen, sind als Monopolstellung des Wifi zu sehen, da sie sowohl von der AUVA als auch vom Roten Kreuz weit entfernt liegen.

Das Rote Kreuz hat dafür zum jetzigen Zeitpunkt in den Köpfen der Befragten eine Monopolstellung bezüglich der Assoziationen Erste Hilfe, Rettungsauto und medizinische Leistung inne. Deutlich zeigt sich, dass die genannten drei Merkmale im Raum nebst der Organisation des Roten Kreuzes positioniert sind.

Während „Kurse“ noch eher dem Wifi zuzuordnen ist, spielen „Örtlichkeit“, „persönliche Erfahrung“ und „Logo“ auf Grund der zentralen Position zu Bildungsangebot über die drei Anbieter hinweg eine Rolle. Ebenso lässt sich aus der zentralen Position „Ruf“ die Wichtigkeit für das Anbieten von Bildung für alle Anbieter hinweg, schließen. „Örtlichkeit“, „Persönliche Erfahrung“, „Ruf“ und „Logo“, sind ihrer graphischen Lage nach für das Anbieten von Bildung für die drei Anbieter von Bedeutung.

Die statistische Berechnung der Korrespondenzanalyse auf Signifikanz mittels Chi²-Test ist Abbildung 8 zu entnehmen.

Summary

Dimension	Singular Value	Inertia	Chi Square	Sig.	Proportion of Inertia		Confidence Singular Value	
					Accounted for	Cumulative	Standard Deviation	Correlation 2
1	.843	.710			.581	.581	.019	.291
2	.716	.513			.419	1.000	.021	
Total		1.223	562.562	.000[a]	1.000	1.000		

a. 64 degrees of freedom

Abbildung 8: *SPSS Output: Chi²-Test zur Überprüfung der Signifikanz der Korrespondenzanalyse*

Zu guter Letzt zeigt der *Chi²-Test* der Korrespondenzanalyse signifikante Ergebnisse ($X^2(df=64) = 562.$; $p < .001$). Die Korrespondenzanalyse entdeckt Dimensionen in den Antworten der Befragten zum Thema Bildungsangebot. Die Berechnungen des Chi²-Tests zeigt auf, dass sich auf Grund der Häufigkeiten der genannten Assoziationen in Bezug auf einzelne Bildungsanbieter Cluster bilden lassen. In der vorliegenden Arbeit lässt sich die Dimension 2, die die y–Achse repräsentiert „Bildungsangebot“ nennen. Anhand der Graphik erkennt man, dass das Wifi mit Assoziationen, wie Wissensvermittlung, Prüfung oder Weiterbildung hier hohe Werte erzielt. Dimension 1 lässt sich „Arbeitssicherheit“ nennen. Hier geht aus der graphischen Darstellung hervor, dass Assoziationen, wie Unfallmeldung, Versicherung oder Unterstützung der AUVA zugesprochen sind. Das Rote Kreuz befindet sich nahe „Erste Hilfe“, „medizinische Leistung“ und „Rettungsauto“. Die Distanzen des graphischen Raumes zu den Themen „Arbeitssicherheit“ bzw. „Bildungsangebot“ sind jedoch noch zu weit vom Roten Kreuz entfernt, um mit ihm zum jetzigen Zeitpunkt in Verbindung gebracht zu werden.

10.4. Ergebnisse der qualitativen Interviews

Im Folgenden werden die Ergebnisse der qualitativen Interviews zum Thema „Sicherheit am Arbeitsplatz“ besprochen. Dabei wird jeweils die Fragestellung kurz wiederholt, und dann die Ergebnisse der Interviews aufgeführt. Abschließend werden die Ergebnisse zusammengefasst.

Mit Hilfe einer qualitativen Inhaltsanalyse wurden Erwartungen aller 31 Unternehmen bezüglich der Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson festgehalten.

Auf die Frage „Was macht Ihrer Meinung nach einen kompetenten Trainingsanbieter im Bereich Sicherheitstechnik, im speziellen für Kurse zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz, aus? Nennen Sie mir bitte Kriterien, die für Sie wichtig sind, wenn Sie einen Trainingsanbieter auswählen.“ erwähnen 28 von 35 befragten Personen die Wichtigkeit des Praxisbezugs. „Gerade im Arbeiterbereich ist jemand gefragt, der einen Zugang hat, der viel Praxisbeispiele bringt und wirklich auch an die Arbeitsplätze geht.“ meint der Personalleiter einer Produktionsfirma. 17 von 35 Personen sind dabei sogar ein unternehmensspezifisches Vorgehen wichtig. Nach vorangehender Analyse des Unternehmens, sollen die firmenspezifischen Bedürfnisse bezüglich des Themas Sicherheit am Arbeitsplatz Berücksichtigung finden. Zu betonen ist, dass für mehr als ein Drittel der Befragten die psychologische Verhaltensebene bei dem Thema Sicherheit im Betrieb eine wichtige Rolle spielt. „Ich glaube man braucht für alle Seminare, die eine Verhaltensumstellung bewirken sollten, oder müssten, so wahrscheinlich auch das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz, einen systemischen oder psychologischen Zugang. Darum wäre ein Systemtheoretiker oder Psychologe sicher gut, der die Leute darauf vorbereitet, und schaut, dass das auch umgesetzt wird, dass nicht nur gehört wird. Einer, der Ihnen das Verstehen leichter macht.“ so ein Prokurist einer Bank.

Ein Drittel der befragten Unternehmen geben an, einen Trainer zu bevorzugen, der das Seminar in einfacher Sprache abhält. „Er sollte auf keinen Fall zu hochgestochen sein, es geht um den Produktionsbereich, und da sind mehr als drei Viertel unserer Belegschaft mit einfachen Beispielen zu kommen.“ lautet die Meinung von Firmen, in denen Sicherheit vermehrt eine Rolle spielt. Ein weiteres Kriterium für einen erfolgreichen Trainer, nach Meinung der Zielpopulation betrifft seine fachliche Kompetenz. Unter

fachlicher Kompetenz verstehen die meisten der befragten Personen Berufserfahrung. Der Trainer soll aus der Praxis, im besten Fall aus der jeweiligen Branche stammen. „Er soll Ahnung darüber haben, wovon er spricht." so der durchgängige Wunsch Betroffener. Sowohl während, als auch nach der Abhaltung des Kurses soll sich der Trainer bezüglich verschiedenster Fragen, die das Thema Sicherheit betreffen als kompetent erweisen. Bei auftretenden Problemstellungen im Betrieb, im Speziellen nach der Schulung soll der Trainer weiterhin zur Verfügung stehen. Über ein Online-Portal soll er hilfreiche Informationen, wie z.B. Vermittlungsmöglichkeiten verwalten. Beispiele sind das zur Verfügung stellen von Adressen regionaler Möbelfirmen für bessere ergonomische Gestaltung von Arbeitsplätzen. Informationen bezüglich Gesetzgebung sollen in Form hilfreicher Links leichter für die Sicherheitsverantwortlichen zu finden sein. Referenzen, die nicht zuletzt den Ruf der Organisation ausmachen, zählen für die Interviewten.

Die Beantwortung der Fragestellung: „Wie soll der optimale Lehrgang zur Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen nach Wunsch von Führungs- bzw. Sicherheitsfachkräften gestaltet sein?" wird folgendermaßen beantwortet.

Grundsätzlich sehen Führungskräfte in Niederösterreich den Bildungsanbieter als einen kompetenten Partner für die Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen an. Die Quintessenz der Ergebnisse lautet, dass die Themen Erste Hilfe, Sicherheit & Gesundheit für die meisten Personen zusammengehören und deshalb auch als Grund bzw. Zusatzmodul angeboten werden soll.

Mehr als ein Drittel der Befragten sehen den psychologischen Aspekt bei der Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen als wichtig an. Die Psychologie soll bei dem Thema Sicherheit am Arbeitsplatz bei den Menschen eine Verhaltensänderung bewirken. D.h. auf psychologischer Ebene vermitteln, wie tragreich das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz für die Erhaltung der Gesundheit des einzelnen Mitarbeiters ist. Psychologen sollen einen Zugang auf menschlicher Ebene zu den Mitarbeitern finden um Ihnen die Wichtigkeit des Themas Sicherheit näher zu bringen. Dadurch sollen dem Mitarbeiter die Gründe für eine etwaige Umstellung seines bisherigen Verhaltens aufgezeigt werden. Nicht zuletzt sollen Mitarbeiter angeeignetes Verhalten bei Bedarf auch im privaten Bereich nützen können.

28 von 35 Personen geben an sich Praxisbezug bei dem Thema Sicherheit am Arbeitsplatz zu wünschen. D.h. der Trainer soll den Berufsalltag, am besten noch in der entsprechenden Sparte kennen, den Umgang an den Maschinen beherrschen, Praxisbeispiele in für Zuhörer verständlicher Weise präsentieren. 17 von 35 befragten Personen wünschen sogar spezifischen Branchenbezug zum Thema. Vor der Abhaltung eines Seminars soll ein ausführliches Gespräch erfolgen, in dem über spezielle Risiken, das Unternehmen betreffend, eingegangen werden soll. Auf diese Weise ist es dem Trainer in weiterer Folge möglich in der Abhaltung des Lehrganges zur Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen auf die speziellen Bedürfnisse des Unternehmens ein zu gehen.

Bei der Auswahl eines Bildungsanbieters zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz ist mehr als ein Drittel der Befragten die örtliche Nähe zur Bildungsinstitution wichtig. Fast ebenso viele Personen schätzen die Abhaltung des Seminars überhaupt vor Ort. Insbesondere für das Thema Sicherheit im Betrieb lassen sich im Unternehmen selbst spezielle Risiken demonstrieren. Wie schon zuvor erwähnt, wünschen sich die Betroffenen Trainer, die richtige Verhaltensweisen gleich direkt an den Maschinen vorführen. Zum Beispiel lassen sich besondere Gefahren an einer Maschine, wie z.B. in der Werkstätte vor Ort gut demonstrieren.

Im Gegensatz dazu, wollen ebenso viele Interviewpartner den Lehrgang „Sicherheit im Betreib“ lieber extern absolvieren. Die Abhaltung des Kurses in einem Seminarhotel, hat den Vorteil, sich besser auf das Thema einlassen zu können. Nicht zuletzt lässt sich auf diese Weise vom Firmenalltag besser abschalten, so die Meinung vieler Betroffenen.

Vielen Befragten liegt das Arbeiten in angenehmer Atmosphäre am Herzen. Dazu zählt nicht zuletzt die Gestaltung der Kursräume. Nach ergonomischen Gesichtspunkten sollen Seminarplätze gestaltet sein. Ein angenehmes Raumklima soll herrschen. Als wichtig betrachten die Personen die Einhaltung von Pausen. Kaffee zu sich zu nehmen, um Kontakte zu anderen Kursteilnehmern schließen zu können, stellt für die meisten der Befragten ein nicht zu vernachlässigendes Kriterium angenehmer Kursgestaltung dar.

Zu guter Letzt stellt für 3 von 35 Personen die Übertragung des Gelernten in den Alltag ein wichtiges Kriterium zur Beurteilung eines Kurses zur Sicherheit am Arbeitsplatz dar.

Zwei Drittel der Interviewpartner bevorzugen das Seminar in der offenen Variante. Offene bedeutet, dass mehrere Unternehmen zusammenkommen, um sich dem Thema Sicherheit am Arbeitsplatz zu widmen. Den größten Vorteil bei der Abhaltung des Seminars in dieser Variante sieht die Hälfte der Befragten in dem Austausch unter den Unternehmen. Hier ist ein Austausch von den Führungskräften bzw. Sicherheitsvertrauenspersonen gewünscht. Wie behandelt Unternehmen X das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz? Welche Vorkehrungen trifft Firma Y zum Thema? Der Wunsch von anderen Meinungen bzw. Erfahrungen zu profitieren ist vor allem unter den Führungskräften stark vertreten. Da ein Lehrgang zur Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen pro Unternehmen, meistens nur eine geringe Anzahl an Mitarbeitern betrifft, liegt für einige Befürworter der offenen Variante der Vorteil im Zusammenschluss mehrerer Firmen. Durch dieses Vorgehen erwarten sich Unternehmer Kosteneinsparungen. Nicht zuletzt sprechen sich ein Sechstel der Befürworter für die offene Variante aus, um zusätzlicher Kontakte zu schließen. Dies hat für Mitarbeiter verschiedener Unternehmen befruchtende Wirkung.

Immerhin ein Drittel der Befragten spricht sich im Gegensatz dazu für die Abhaltung des Seminars in der Inhouse Variante aus. Hier möchte das Unternehmen gerne unter sich bleiben, um das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz zu behandeln. Befürworter der Inhouse Variante sprechen sich für das Handhaben des Themas Sicherheit am Arbeitsplatz vor Ort aus. Für ein Fünftel der Befragten zählt hier die Möglichkeit des betriebsspezifischen Vorgehens zu den Vorteilen.

Zwei Drittel der Interviewpartner bevorzugen die Abhaltung des Lehrgangs zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson in der Blockvariante. Das heißt, das Seminar soll Ihrer Ansicht nach über mehrere Tage am Stück abgehalten werden. Befürworter der Blockvariante sehen den Vorteil darin, über eine kürzere Zeit zwar, jedoch in dieser Zeit fixierter am Thema zu sein. Der Focus liegt in dieser Zeit am Thema. Der Rest der Befürworter meint, die Abhandlung des Themas geht kompakt und schnell über die

Bühne. Dabei wünscht sich ein Drittel der Befragten die Abhaltung des Seminars in kürzeren Einheiten, dafür über einen längeren Zeitraum hinweg.

Für die Hälfte der Befürworter der gedehnten Variante ist der Ausschlag die bessere Integrierung in den bestehenden Arbeitsprozess. Abwesenheit für kürzere Einheiten, wenn überhaupt, z.B. abends nach der regulären Arbeitszeit ist für das Unternehmen leichter tragbar. Viele Personen erwähnen, dass sich in der gedehnten Variante die Wirkung des Gelernten besser entfaltet. In der Zwischenzeit findet der Lernende immer wieder die Möglichkeit das Gelernte im Unternehmen umzusetzen um das Gelernte zu testen bzw. die Lernwirkung zu erhöhen.

Wie schon erwähnt, wünscht sich der Großteil der Befragten für einen Lehrgang zur Sicherheit am Arbeitsplatz den Kontakt danach. Gemeint sind hier Netzwerkmöglichkeiten in Form von Austauschmöglichkeiten über Internetportale. Hier sollen z.B. Kontakte und Adressensammlungen Platz finden. Gerne gesehen sind Vermittlungsmöglichkeiten für etwaige Problemstellungen. Fragen, die nach dem Lehrgang in der Praxis auftauchen, verlangen nach einer Kontaktaufnahme zu dem Trainer. „Unter Kontakt danach“, ist ebenfalls ein Auffrischungsseminar nach einiger Zeit zu verstehen. Angebote für verschiedene Aufbauseminare zum Thema Sicherheit lassen sich über Portale gut vermitteln.

Bemerkenswert ist, dass sich ein Sechstel der Befragten das Thema Sicherheit in Kooperation zum Thema Gesundheit wünscht. Innerhalb eines Paketes sollen die beiden Themen in Verbindung gesetzt werden. „...die machen eben Sicherheit und die würden dann das verbinden mit der Gesundheit. Das ist für mich sowieso die Hauptaufgabe (…) Das wäre ja ein Optimum, wenn die das erweitern würden.“, so die Aussage einer Sicherheitsfachkraft.

Passend zu diesen Vorstellungen, sehen die Hälfte der Personen auf die Frage: „Ist Ihrer Meinung nach ein Zusammenhang zwischen dem Thema Erste Hilfe und den Aufgaben einer Sicherheitsvertrauensperson zu sehen?“ bzw. „Wenn das (…) sein Kursangebot um das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz erweitern würde, wäre es Ihrer Meinung nach ein

Vorteil das Thema erste Hilfe und Sicherheit am Arbeitsplatz aus einer Hand zu behandeln?“ einem Zusammenhang zwischen erste Hilfe und Sicherheit am Arbeitsplatz.

Bei Führungskräften scheinen Feedbackrunden zum Seminar beliebt zu sein. Rückmeldungen über die Abhaltung des Seminars, darüber, wie viel Teilnehmer im Endeffekt wirklich von dem gelehrten Stoff behalten, interessieren Vorgesetzte. Einigen Äußerungen zufolge sind Feedbacks in Form von Abschlusstests gewünscht. Um den Effekt des Lehrgangs zu überprüfen, möchte so mancher Unternehmer die Leistungen seiner Mitarbeiter, nicht zuletzt für Wettbewerbsvergleiche nutzen.

„Welchen finanziellen Betrag wären Sie bereit für ein optimales Seminar zur Ausbildung einer Sicherheitsvertrauensperson aus zu geben?“, lautet die Frage im Interviewleitfaden bezüglich des Kostenpunktes zur Abhaltung eines Seminares zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson. Offensichtlich wird dem Wohlergehen der Mitarbeiter viel Bedeutung zugemessen. Aus diesem Grund soll, laut Meinungen vieler Befragten, der Kostenpunkt nicht den Ausschlag für die Abhaltung bzw. die Dauer des Seminars „ Sicherheit im Betrieb“ geben. „Das was es kostet, das kostet es eben, das ist ja eh Vorschrift!“ lauten gängige Ansichten.

Auf die Aufforderung hin, einen bestimmten Betrag zu nennen, nennen die meisten Befragten einen Betrag zwischen 1000 und 1500 Euro. Auffallend weniger, nämlich ein Fünftel der Befragten nennen einen Betrag von 500 Euro. Ganz wenige, nämlich ein Zehntel der befragten Personen bewegen sich bei der Ausgabe für ein 24 stündiges Seminar zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz im Mittel zu 500 bis 900 Euro pro Person. Wiederum so viele, nämlich ein Zehntel der Befragten sind bereit 2000-3500 Euro für ein Seminar zum Thema Sicherheit auszugeben. Weniger als ein Zehntel der befragten Unternehmen ist bereit bei optimaler Seminargestaltung bis zu 9000 Euro pro Person auszugeben

Auf die Frage: „Wenn das (…) sein Kursangebot um das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz erweitern würde, wäre Ihrer Meinung nach das Rote Kreuz ein kompetenter Partner für die Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen?“ gibt der Großteil der Gesprächspartner an: „Ja“. Da sich das Rote Kreuz Ihrer Meinung nach in Bezug auf das

Thema Erste Hilfe im Spitzenfeld befindet, sprechen sich die Befragten für eine allfällige Erweiterung zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz aus. Für ebenfalls fast ein Drittel zählt bei der Auswahl des Bildungsanbieters zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz die Routine des Roten Kreuzes. Gemeint ist hier Routine in der Kursorganisation. Regionale Mitarbeiter des Bildungsanbieters haben meist schon Routine in der Handhabung von Sicherheitsvorkehrungen, wie z.B. in der Handhabung von Erste Hilfe Kästen. Mitarbeitern des Bildungsanbieters ist somit der häusliche Umgang in den heimischen Betrieben bereits bekannt. Oft kennen sie Mitarbeiter der Unternehmen persönlich. Fast ein Drittel der Befragten geben an, dass der Bekanntheitsgrad des Kursanbieters ausschlaggebend für die Entscheidung ist. Ein Sechstel der Befragten sehen die Erfahrung des Bildungsanbieters in der Krisenintervention als Vorteil. Besonders beliebt ist der Kriseninterventionsdienst bzw. das Psychologenteam bei den Führungskräften.

Ein paar wenige Stimmen meinen, dass der Bildungsanbieter nicht das richtige Image hat um sich als Lehrgangsanbieter zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz zu etablieren. Assoziation zu Rettungswesen, Notfallversorgung, Krankentransport, Rettungsdienste und Erste Hilfe sind vorherrschend. Ein kleiner Anteil der befragten Personen gibt an, dass das Personal nicht befähigt ist, sich speziellen Fachthemen zu widmen. Dem Personal fehlt nicht nur die Erfahrung in der Sanierungs- und Beratungstätigkeit, sondern auch Kompetenzen im speziellen Arbeitsumfeld. So manche Führungskraft wünscht sich Akademiker oder zumindest Techniker höherer Lehranstalten für die Behandlung des Themas Sicherheitsmanagement. Drei von fünfunddreißig Personen meinen, der Bildungsanbieter soll vorher seine Grundkompetenz stärken, nämlich das Abhalten von Erste Hilfe Kursen ausbauen bevor er sich neuer Felder annimmt.

Für fast ebenso viele Personen stellt das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz, im speziellen Kurse im Bereich Sicherheitstechnik, ein viel komplexeres Arbeitsfeld dar, als bloß Erste Hilfe. Die Sicherheitsvertrauensperson ist bei Sicherheitsfragen erste Ansprechperson, noch vor dem Betriebsrat, bzw. Firmeneigentümer. Das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz fällt unter Sicherheitsmanagement, das nicht einfach von freiwilligen Helfern zu handhaben ist, zeigen einige Stimmen auf.

Ein Sechstel der Befragten geben an, dass der Bildungsanbieter mehr Öffentlichkeitsarbeit betreiben soll. Zur Verbesserung seines Images soll der Bildungsanbieter seine Homepage besser publizieren. Um dem Link des Bildungsanbieters Aufmerksamkeit schenken zu können, müssen Menschen überhaupt erst einmal auf die Idee kommen, die Homepage zu besuchen. Ebenso sind Zeitungsauftritte bzw. Spots im Fernsehen für eine bessere Vermarktung förderlich. Ein Fünftel der Befragten meinen, der Bildungsanbieter soll sich mehr bemühen, das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz an sich, in seiner Wichtigkeit in der Öffentlichkeit zu erhöhen. Das Ziel soll sogar sein, Assoziationen der Marke des Bildungsanbieters zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz zu schaffen. Für Marketingauftritte in der Öffentlichkeit soll sich der Bildungsanbieter Spezialisten ins Haus holen. Herausheben aus dem Konkurrenzmarkt soll er sich mit Hilfe spezieller Zusatzleistungen. Auf das Grundmodul sollen Zusatzmodule aufbauen. Themenblöcke gemeinsam anzubieten, wie zum Beispiel Erste Hilfe und Sicherheit bzw. Sicherheit und Gesundheit, kommen bei den Konsumenten sehr gut an.

Für das Lobbying des Bildungsanbieters muss etwas getan werden. Darin ist sich der Großteil der Interviewpartner einig. Imagehebung erreicht man nicht leicht auf Freiwilligenbasis. Erfolgsversprechender sind hoch qualifizierte, bezahlte Arbeitskräfte.

Aus den dargestellten Ergebnissen lassen sich zusammenfassend konkrete Handlungsempfehlungen bezüglich des Anbietens der Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson ableiten. Der Lehrgang soll in Form einer Blockveranstaltung, d. h. über mehrere Tage am Stück, abgehalten werden. Der Lehrgangsinhalt soll Praxisnähe, betriebsspezifischen Branchenbezug und berufsgruppenspezifisches Vorgehen aufweisen.
Trainer sollen Branchenkenner sein, und dementsprechende Berufserfahrung vorweisen. Des Weiteren soll der Lehrgang an Hand bestimmter Rahmenbedingungen und Zusatzleistungen locken. Beliebt ist die offene Seminarvariante. Zwecks Austauschmöglichkeiten kommen hier mehrere Teilnehmer verschiedenster Firmen zusammen.
Bezüglich Aufbaus des Lehrganges „Sicherheit am Arbeitsplatz“ ist ein Basis- und Zusatzmodul vorstellbar. Vortragende sollen Psychologen sein, die bei den Teilnehmern

eine Verhaltensänderung anhand wissenschaftlicher Methoden erwirken. Dadurch soll das Thema Sicherheit bei den Teilnehmern auf mehr Verständnis stoßen.

Im Gesamten lässt sich feststellen, dass das erfolgreiche Anbieten eines Lehrgangs zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson auf persönlichen Gespräche über spezielle Risiken des Betriebes, auf individuellen Bedürfnissen der Verantwortlichen bezüglich des Themas, gewünschten Zusatzleistungen und Rahmenbedingungen der Unternehmen beruht.

Bezüglich der Kosten der Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson stellt sich heraus, dass es als empfehlenswert gilt, sich den gängigen Preisen anzupassen. Das Preis-Leistungs-Verhältnis soll, verglichen mit anderen Anbietern, in einer angemessenen Relation stehen. Ein durchschnittlicher Rahmen für die Kosten des 24 stündigen Lehrgangs zur Ausbildung von Sicherheitsvertrauenspersonen liegt bei 1000 bis 1500 Euro pro auszubildende Person.

In diesem Zusammenhang zu bemerken ist, dass sich das Image des Bildungsanbieters hinsichtlich wirtschaftlichen Denkens durch verschiedene Maßnahmen verbessern lässt. Verstärkte Marketingauftritte in der Öffentlichkeit, z.B. in Bezug auf das neue Bildungsangebot, sind hier zu nennen. Kooperation zu führenden wirtschaftlichen Unternehmen erweist sich als hilfreich.

11. Diskussion

Trotz sorgfältigster Bearbeitung der Fragestellung werfen sich, insbesondere nach der Bearbeitung des Themas diskussionswürdige Aspekte auf. Im folgenden Kapitel sollen Art und Weise empirischen Vorgehensweisen reflektiert werden. Verbesserungsvorschläge sollen besprochen werden.

Zur Diskussion steht, inwiefern die einleitenden Worte: „Gerne möchten wir Sie zum Thema Bildungsangebot befragen.“ Einfluss auf die Assoziationsbildung übt. Dahingehend bleibt zu erfragen, inwiefern Führungskräfte bzw. Sicherheitsfachkräfte, Assoziationen zum Produkt- bzw. Markenimage bildeten, bzw. inwiefern sie beide dabei in Beziehung setzten. Zusätzlich ist auch anzumerken, dass es sich bei zwei Produkten

des Bildungsangebotes, nämlich einem Kurs zum Umgang mit wirtschaftlichen Krisen im Unternehmen, bzw. einem Kurs zum Erkennen psychischer Krisen von Mitarbeitern, um ein Seminarangebot handelt, das noch nicht, wie der Kurs „Sicherheit im Betrieb“ im Repertoire des Auftraggebers bereits vorhanden ist. Deshalb fiel es den Befragten noch schwieriger, sich die Lehrgänge vorzustellen, als beim Kurs zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson. Aus diesem Grund hegten Interviewte vielfach den Wunsch ziemlich genau zu erfahren, wie der Kurs zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson denn genau aufgebaut ist, um sich dementsprechend zu den Themen äußern zu können. Zum Zeitpunkt der Interviewführung konnte den Befragten zwar stichwortartig, jedoch nicht umfassend Antwort gewährt werden. Deshalb bleibt diskussionswürdig, inwiefern das Fehlen solch genauer Informationen die Meinungsbildungen der Befragten innerhalb der qualitativen Interviews beeinflussten. Erst nach der Interviewführung folgte die Autorin einer Einladung zur Hörerschaft an solch einem Lehrgang. Die Gelegenheit selbst an einem Kurs zur Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson teilzunehmen, führte zu einem besseren Verständnis für die Thematik Arbeitssicherheit und dem genauen Aufbau der Ausbildung.

Aus methodischer Sicht steht die Erfüllung der Gütekriterien der Untersuchung zur Überlegung. Literatur zur Image- bzw. Markenforschung zeigen auf, dass tiefenpsychologische Ansätze zur Imagemessung angezeigt sind. Im Gegensatz zu anderen quantitativen Verfahren, wie z.B. Fragebogen, erzielen sie eine unreflektierte Erfassung von Image. Anzumerken ist jedoch, dass tiefenpsychologischen Verfahren in der Regel einer Reihe von Nachteilen erwachsen. Dazu gehört fragliche Reliabilität. Inwieweit sich die Ergebnisse, bei wiederholter Testung replizieren lassen bleibt offen. Einflüsse, wie persönliche Erfahrungswerte mit der Organisation, Tagesverfassung der Teilnehmer oder Sympathie- bzw. Antipathie Werte der Interviewer kommen zum Tragen. All jene Aspekte üben Einfluss auf die Assoziationsbildung der Teilnehmer. Aus diesem Grund erhöhte man die Validität der Untersuchung durch zusätzliches Führen qualitativer Interviews, um nicht zuletzt die Ergebnisse des Assoziationsgeflechtes dadurch zu bekräftigen. Gerade das Führen qualitativer Interviews bot den Interviewern Möglichkeiten, während der Antworten genau nachzufragen, um etwaigen Unverständlichkeiten vorzubeugen. Um Teilnehmer im Sinne des Gütekriteriums der

Zumutbarkeit bzw. Ökonomie zu schonen wurde verzweigt gefragt. D. h. manchen Stellen im Interviewleitfaden wurde nur dann explizit nachgefragt wenn der Interviewte die zu interessierenden Thematik nicht von sich aus ansprach.

Bezüglich der Untersuchung des Images des Auftraggebers ist zu bedenken, dass zur Zeit der Interviewführung der Bildungsanbieter vermehrt bezüglich seiner wirtschaftlichen Lage in den Medien vertreten war. Inwieweit sich dieser Umstand in den angegebenen Assoziationen bzw. Antworten der Befragten wiederspiegelt, bleibt unerforscht. Zum Beispiel könnten der besagte Umstand Fragen bezüglich Kostenpunkt oder wirtschaftliche Kompetenz beeinflussen.

Nicht zuletzt stellt sich die Frage der Objektivität des angewandten Verfahrens. Bereinigungen der verschiedenen Assoziationen in übergeordnete Begriffsgruppen steht in Diskussion. Im vorliegenden Fall haben Teambeurteilungen zur Einordnung der Begriffe in Kategorien geführt. Inwieweit hier verschiedene Personen zu denselben inhaltlichen Auffassungen gelangen würden, bleibt fraglich.

Auf Grund dessen dass sich eine Interviewsituation nicht zuletzt vermehrt auf persönlicher Ebene abspielt, bleiben Überlegungen möglicher Versuchsleitereffekte bestehen. Zur Diskussion bleibt offen, inwieweit sich eine Gesprächsführung von Mimik bzw. Gestik beeinflussen lässt. Unbewusste Bekräftigungen in der Interviewführung kommen unter Umständen zum Tragen.

Zu guter Letzt steht die Frage der Erfüllung des Gütekriteriums der Validität im Raum. Tiefenpsychologische Verfahren sind in Bezug auf ihre Validität problematisch. Aus diesem Grund kommt in der vorliegenden Arbeit zusätzlich ein qualitatives Interview zur Anwendung. Bei Unklarheiten besteht somit die Möglichkeit nochmals genau nachzufragen. Die Ergebnisse der Imageanalyse können somit bekräftigt werden. Im Interview kommen Fragen vor, wie z.B. „Was macht Ihrer Meinung nach einen kompetenten Trainingsanbieter im Bereich Sicherheitstechnik, im speziellen für Kurse zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz, aus? Nennen Sie mir bitte Kriterien, die für Sie wichtig sind, wenn Sie einen Trainingsanbieter auswählen.“ oder „Wenn das Rote Kreuz sein Kursangebot um das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz erweitern würde, wäre es

Ihrer Meinung nach ein Vorteil das Thema erste Hilfe und Sicherheit am Arbeitsplatz aus einer Hand zu behandeln?“. Bezüglich der Kompetenzen des Auftraggebers kommen folgende Fragen zur Anwendung: „Könnte das Rote Kreuz Ihrer Meinung nach einen kompetenten Partner darstellen, um den Fortbildungsbereich „Sicherheit am Arbeitsplatz“ ab zu decken?“ Wenn ja, welche Kompetenzen des Roten Kreuz wären diesbezüglich für Sie ausschlaggebend und weshalb? Wenn nein, welche Kompetenzen sollte sich das Rote Kreuz aneignen, um als ein kompetenten Partner wahrgenommen zu werden?“. Um die Imagemessung zu bekräftigen, werden unter anderem Fragen bezüglich Kompetenzen der Organisation zur Ausbildung zur Abhaltung eines Kurses zur Ausbildung Sicherheitsvertrauensperson herangezogen. Im Nachhinein gesehen, steht ist fraglich, inwiefern konkrete Fragen im Interview, die das Image der Organisation betreffen, wie z. B.: „Hat das Rote Kreuz Niederösterreich das richtige Image, um Bildungsangebot zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz anzubieten?“ die Thematik noch besser trifft.

Im Allgemeinen lässt sich sagen, dass es der Unfallforschung und der Forschung zum Thema Sicherheitsverhütung an einem systematischen Zugang fehlt. Rückgriffe auf verschiedenste veröffentlichte Berichte helfen dem Sicherheitsexperten nicht. Die vorhandenen verhaltenswissenschaftlichen Ergebnisse müssen von ihm in der Praxis angewendet und integriert werden. Laut Burkardt (1976, zitiert nach Hoyos, 1980) helfen die Beachtung und Verfolgung wissenschaftlich erprobter Grundsätze und Leitsätze.

Auf Grund der Ergebnisse sowohl der Imageanalyse zu Beginn der empirischen Arbeit, als auch der qualitativen Interviews zeigte sich, dass der Bildungsanbieter unter den Interviewten einstimmig das richtige Image besitzt, um sich im Zuge der Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson am Bildungsmarkt zu etablieren, bzw. unter der Konkurrenz durchzusetzen.

Bezüglich einzelner Punkte lässt sich jedoch bemerken, dass der Bildungsanbieter sehr gut daran tut, an seinem Image Verbesserungen vorzunehmen. Jene Punkte betreffen z. B. die wirtschaftliche Kompetenz. Hierzu sind Beratungen von Marketingexperten anzuraten.

Zu betonen ist, dass der Bildungsanbieter ein sehr gutes Image bezüglich seiner Profession, dem Anbieten von Erste Hilfe Kursen genießt. Dadurch, dass die Bevölkerung die Themen „Erste Hilfe“ und „Sicherheit am Arbeitsplatz“ miteinander in Verbindung bringen, lassen sich im Zuge eines Grund- und Aufbaumodules erfolgreich anbieten.

Die Ergebnisse zeigen auch, dass nicht nur die beiden Themen „Erste Hilfe Kurs“ und „ Sicherheit am Arbeitsplatz“ einer gemeinsamen Behandlung bedürfen, sondern sich auch das gemeinsame Anbieten der Themen „Erste Hilfe“, „Sicherheit am Arbeitsplatz“ und „ Gesundheit“ als Gesamtpaketes als erfolgversprechend erweist.

Befragte wünschen sich maßgeschneiderte Schulungen. Ein bedürfnisorientiertes Gespräch im Vorhinein bezüglich der Kursinhalte soll dies gewährleisten. Gelingt es dem Bildungsanbieter die Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson im Gesamtpaket, angepasst an die Bedürfnisse des Unternehmens anzubieten, steht demnach dem erfolgreichen Abhalten solch einer Ausbildung nichts im Wege.

Bezüglich der Wissenschaft der Psychologie das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz betreffend, bleibt zu sagen, dass Führungskräfte, bzw. Sicherheitsfachkräfte Psychologen eindeutigen Zuspruch für Trainerrollen für die Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson gewähren. Anhand der Ergebnisse der Interviews lässt sich feststellen dass das Image, das Psychologen bezüglich des Themas Sicherheit im Betrieb genießen ein Gutes ist. Führungskräfte bzw. Sicherheitsfachkräfte sind offen gegenüber Erkenntnissen psychologischer Unfallforschung. Methoden menschlicher Verhaltensänderungen in die eigene Ausbildung bzw. der der Mitarbeiter zum Thema „Sicherheit am Arbeitsplatz“ zu integrieren sind bei Führungskräften mehr als nur willkommen.

12. Literaturverzeichnis

Abed, M. (2009). Fehlerkultur- Das Grundprinzip für eine konstrruktive Sicherheitskultur. *AUVA Forum Prävention* (15. - 19.. Juni).

Ahlert, D. (2009). Qualitative Marktforschung in Theorie und Praxis. In E. B. Gabriele Naderer (Hrsg.), *Markenforschung: Die Psychodynamik der Marke* (S. 429-450). Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH.

Anahid Aghamanoukjan, R. B. (2007). Qualitative Interviews. In N. Gaabriele (Hrsg.), *Qualitative Marktforschung in Theorie und Praxis* (S. 417 - 434). Wiesbaden: Gabler Verlag.

Annett, J. (1967). Knowledge of results and "skilled performance". *Journal of Occupational Psychologie, 31* , S. 69-79.

Arbeiterkammer Niederösterreich. (2009). Arbeit & Recht. Abgerufen am 02. 12 2009 http://noe.arbeiterkammer.at/online/page.php?P=1254&searchInput=arbeitsschutz

Backhaus, K. E. (2008). *Multivariate Analysemethoden: Eine anwendungsorientierte Einführung.* Berlin Heidelberg : Springer-Verlag.

Banse, G. B. (1998). *Interdisziplinäre Risikoforschung.* Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag GmbH.

Bergler, R. (1963). *Psychologie des Marken- und Firmenbildes.* Göttingen Verlag.

Bernd, R. (2004). *Das gesunde Unternehmen: Gesundheitsmanagement, Arbeitsschutz, Personalpflege.* München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.

Bildungsrat, D. (1974). *Empfehlungen der Bildungskommission zur Förderung prxisnaher Curriculumentwicklung.* Stuttgart: Ernst Klett Verlag.

Blankertz, H. (1971). Die Funktion eines didaktischen Strukturgitters. In P. Nordrhein-Westfalen, *Bildungsreform als Lehrplanrevision.*

Blasius, J. (2001). *Koorespondenzanalyse.* Oldenbourg: Oldenbourg Wissenschaftsverlag

Bloom, B. S. (1958). Ideas, Problems and Methods of Inquiry. In U. o. Press, *57th NSSE-Yearbook, Integration of Educational Experineces, Pt. III.*

Bloom, B. S. (1963). Testing Cognitive Ability and Achievement. In N. L. Gage (Hrsg.), *Handbook of Resesarch on Teaching.* Chicago: Mc Nally.

Bloom, B. (1963). The role of Educational Sciences in Curriculum Development. In N. L. Gage, *Handbook of Research on Teaching.* Chicago: Mc Nally.

Bombik, J. (2002). *Korrespondenzanalyse: Theoretische Grundlagen und die Anwendung in SPSS.* Abgerufen am 06. Mai 2010 von Korrespondenzanalyse mit SPSS : http://helge-siems.de/mafo/korrespondenzanalyse.pdf

Boulding, K. E. (1956). *The Image. Knowledge in Life and Society.* New York: Binghamton.

Braunger, P. (2009). *Arbeitssicherheit in Organisationen.* Facultas Verlags- und Buchhandels AG.

Brooks, W. T. (1992). *Niche selling: how to find your customer in a crowded market.* Illinois: Arcata Graphics.

Bundesarbeiterkammer (2009). *SVP – Sicherheitsvertrauenspersonen* Abgerufen am 08. 07 2009 von http://www.arbeiterkammer.at/online/page.php?P=478

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. (2009). Das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz: Arbeitsschutz Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz Abgerufen am 08. 07 2009 http://www.arbeitsinspektion.gv.at/NR/rdonlyres/1FCFDE41-E9CA-45C9-867D-68EB2142EBBD/0/aschg_2009_Broschuere.pdf

Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. (2009). Arbeitsschutz in Österreich Abgerufen am 08. 07 2009 http://www.arbeitsinspektion.gv.at/AI/Arbeitsschutz/default.htm

Cavalloni, C. (1990). *Mehr Mut zur Marktnische.* Zürich: Verlag Industrielle Organisation Zürich.

Chmiel, N. (2000). Safety at Work. In N. Chmiel (Hrsg.), *Introduction to work and organizational psychology: a European perspective* (S. 584). Malden, Massachusetts, USA: Blackwell.

De Rosa, A. S. (1995). Le "reseau d`associations" comme method d`etude dans la recherche sur le representationes sociales: Structure, contenus et polarite du champs semantique. *Cahieres Internationausx de Psychologie Sociale* , S. 96-112.

Diepold P. (1975). *Strategien der Curriculumentwicklung.* Göttingen: Beltz Verlag.

Dolch, J. (1965). *Lehrplan des Abendlandes. Zweieinhalb Jahrtausende seiner Geschichte.* Ratingen: Henn.

Florack, A. S. (2007). *Psychologie der Markenführung.* München: Franz Vahlen.

Frey, K. (1971). Eine Handlungsstrategie zur Curriculumskonstruktion. *Zeitschrift für Pädagogik* , S. 11-29.

Friedmann, F. L. (1957). " A Blueprint ...". *The Science Teacher, 24,* Washington, DC: Assoc.

Grandjean, E. (1991). *Physiologische Arbeitsgestaltung: Leitfaden der Ergonomie.* Thun: Ott Verlag.

Griffin, M. (2000). Perceptions of Safety at Work: A Framework for Linking Safety Climate to Safety Performance, Knowledge, and Motivation. *Journal of Occupational Health Psychology* , S. 347 - 358.

Hacker, W. (1999). Regulation und Struktur von Arbeitstätigkeiten. In C. G. Dieter Frey, *Arbeits- und Organisationspsychologie* (S. 385-397). Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Hacker, W. (1978). *Allgemeine Arbeits- und Ingenieurpsychologie.* Berlin: VEB Deutscher Verlag der Wissenschaften.

Hacker, W. (2005). *Allgemeine Arbeitspsychologie: Psychische Regulation von Wissens-Denk- und körperlicher Arbeit.* Bern: Hogrefe Verlag.

Hagenkötter, M. (1973). *Bemerkungen und Thesen zum Arbeitsschutz.* Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Unfallforschung.

Hammer, W. (1976). *Occupational Safety Management and engineering.* Engelewood Cliffs, N. J. : Prentice Hall.

Herrick, V. (1962). What are the Sources of the Curriculum? A Symposium. *Sources of Curriculum Development.* Washington D.C.: Association for Supervision and Curriculum Developement, National Education Association.

Herzig, O. A. (1991). *Markenbilder, Markenwelten: neue Wege in der Imageforschung.* Wien: Service-Fachverlag.

Holzner, B. (1966). The Research and Development Center Program in the United States. In *Emerging Strategies and Structures for Educational Change.* Toronto: OISE.

Hoyos, C. G. (1988). *Occupational Safety and accident prevention.* Amsterdam: Elsevier.

Hoyos, C. G. (1965). *Psychologie des Straßenverkehrs.* Bern: Verlag Hans Huber.

Hoyos, C. G. (1980). *Psychologische Unfall- und Sicherheitsforschung.* Stuttgart: W. Kohlhammer GmbH.

Hoyos, C. G.(1995). *Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in Organisationen.* Göttingen: Hogrefe-Verlag.

Huhse, K. (1968). *Studien und Berichte: Theorie und Praxis der Curriculum-Entwicklung. Ein Bericht über Wege der Curriculum-Reform in den USA mit Ausblicken auf Schweden und England.* Berlin: Institut für Bildungsforschung in der Max-Planck-Gesellschaft.

Jacobs, H. H. (1970). Towards more effective safety measurement systems. *Journal of Safety Research, 2* , S. 160-175.

Johannsen, U. (1971). *Das Marken- und Firmen-Image. Theorie, Methodik, Praxis.* . Berlin.

Jungermann, H. & Slovic, P. (1988). die Psychologie der Kognition und Evaluation von Risiko. In G. Bechmann (Hrsg.), *Risiko und Gesellschaft.* Opladen: Westdeutscher Verlag.

Kirchler, E. (2003). *Wirtschaftspsychologie.* 3. Auflage, S. 97-102, 350-352; Göttingen: Hogrefe Verlag.

Kletz, T. A. (1976/77). Accident data - the need for a new look at the sort of data that are collected and analysed. *Journal of Occupational Accidents, 1* , S. 95-105.

Kotler, P. (1982). *Marketing-Management.* Suttgart: C.E.Poeschl Verlag.

Kotler, P. (2000). *Marketing-Management-the Millenium Edition.* Prentice Hall: New Jersey.

Kroeber- Riel W. (1999). *Konsumentenverhalten.* 9. Auflage. München.

Lehrerkolleg (1974). *Curriculare Lehrpläne.* München: TR- Verlagsunion GmbH.

Leontjew, K. A. (1963). Zu einigen Fragen der Untersuchung des Systems "Mensch-Automat". *Probl. Erg. Psychol. Sonderheft Ingenieurpsychologie* .

Manzey, D. (2008). Systemgestaltung und Automatisierung. In P. B. Schaub (Hrsg.), *Human Factors: Psychologie sicheren Handelns in Risikobranchen* (S. 308 - 322). Heidelberg: Springer.

McGrath, J. W. (1976). Stress and behavior in organizaitons. In M. D. Dunnette, *Handbook of industrial and Organizational Psychology* (S. 1351-1395). Chicago: Rand McNally.

Meisel, F. (2009). *Nischenmarketing als Strategie im Electronic-Commerce.* Wien.

Mészáros, V. (2003). *Die Wirkung von Markenimage auf die Produktwahrnehmung und -bewertung.* Wien.

Mittenecker, E. (1977). *Methoden und Ergebnisse der psychologischen Unfallforschung.* Wien: Deuticke.

Mohammad, A. (2009). Management: Fehlerkultur: Nichts passiert! *Safety Plus 1* , 3-8.

Moscovici, S. (1961/1967). *La Psychoanalyse, son Image et son Public.* Paris: Presse Universitaire de France.

Müller, B. H. (1997). *Ergonomie: Bestandteil der Sicherheitswissenschaft.* Berlin: Beuth Verlag.

Musahl, H.-P. (1997). Sicherheitspsychologische Intervention. In D. B. H. von Benda (Hrsg.), *Psychologie der Arbeitssicherheit: 9. Workshop 1997* (S. 124-128). Heidelberg: Roland Asanger Verlag.

Nebylizin, W. (1963). Über die Zuverlässigkeit der Arbeit des Operateurs in automatiserten Systemen. *Probleme und Ergebnisse der Psychologie, Sonderheft Ingenieurpsychologie* .

Nerdinger, F. B. (2008). *Arbeits- und Organisationspsychologie.* Heidelberg: Springer.

Neuloh, O. G. (1957). *Der Arbeitsunfall und seine Ursachen.* Stuttgart/Düsseldorf: Ring - Verlag.

Nold, H. (1993). *Psychologie der Arbeitssicherheit.* Riedstadt: Lywis Verlag.

Norman, D. A. (1981). Categorization of action slips. *Psychological Review* , S. 1-15.

Prisching, M. (2004). *Imag - Analyse von Werbebildern mittels Assoziationsgeflecht.* Wien.

Rabl, G. (2010). Die Marke als Personalinstrument. *Die Presse* , K7.

Robinsohn, S. B. (1967, 1971). *Bildungsreform als Revision des Curriculum und ein Strukturkonzept für Curriculumentwicklung.* Neuwied: Luchterhand.

Rohmert, W. (1976). Der Beitrag der Ergonomie zur Arbeitssicherheit. *Zeitschrift industrieller Fertigung Nr. 1 /1976* .

Runte T. (2002). *SWOT - Analyse für Dienstleistungsunternehmen.* 1. Auflage, Norderstedt: GRIN Verlag.

Salcher, E. F. (1995). *Psychologische Marktforschung.* Berlin: de Gruyter.

Scheuch, F. (1996). *Marketing.* München: Vahlen.

Schools, D. C. (1964). Curriculum Planning. *Curriculum Bulletin No.1*.

Skiba, R. (1973). *Die Gefahrenträgertheorie.* Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Unfallforschung.

Skiba, R. (2000). *Taschenbuch Arbeitssicherheit (10th ed.).* Bielefeld: Erich Schmidt Verlag.

Slovic, P. F. (1982). Why study risk perception? *Risk Analysis, 2* , 83-93.

Strobl, H. (2005). *Das Image der Raiffeisenbank in Wien: eine vergleichende Untersuchung anhand der Medienberichterstattung und der relevanten Teilöffentlichkeiten.* Wien.

Unfallversicherungsanstalt, A. (2009). *ArbeitnehmerInnenschutzgesetz: Überarbeitete Ausgabe 2009 mit Anmerkungen, Verweisen und Stichwortverzeichnis.* Korneuburg: Ueberreuter Print GmbH.

Verges, P. (2001). Toward the Investigation of Social representations of the Economy: Research Mothods and Techniques. *Everyday Representations of the Economy* , S. 19-48.

Wehner, T. (1993). Fehlervermeidung - eine riskante Forderung für Gesundheit, Sicherheit und Arbeit. In D. Milles (Hrsg.), *Gesundheitsrisiken, Industriegesellschaft und soziale Sicherheiten in der Geschichte* (S. 53-68). Bremerhaven: Wirtschaftsverlag.

Wehner, T. (1996). Gestaltpsychologische Beiträge zur Struktur und Dynamik fehlerhafter Handlungsabläufe. *Motivation, Volition und Handlung. Enzyklopädie der Psychologie., Vol. 4*, S. 795-815.

Wehner, T. (1995). *Sicherheit als Fehlerfreundlichkeit. Arbeits- und sozialpsychologische Befunde für eine kritische Technikbewertung*. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Wenninger, G. (1988). Arbeitsschutz. In D. F. Stahlberg, *Angewandte Psychologie* (S. 148-168). München-Weinheim: Psychologie Verlags Union.

Wenninger, G. (1989). *Möglichkeiten und Grenzen der Anwendung von Psychologie.* München: Technische Universität.

Wenninger, G. R. (1989). Der Sicherheitsbeautragte: Stiefkin oder Schlüsselposition im Arbeitsschutz? In H. Erke (Hrsg.), *Psychologie der Arbeitissicherheit 3. Workshop* (S. 159 - 177). Braunschweig: Technische Universität.

Westphalen, K. (1971). Curriculumrevision - doch kein Schlagwort? In Sonderheft für Schulpädagogik, *Die Schulfamilie 20.*

Westphalen, K. (1974). *Praxisnahe Curriculumentwicklung.* Donauwörth: Verlag Ludwig Auer.

Wiener Rotes Kreuz (2009). Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson: Arbeitsmedizin. (S. 1-8). Wien: ABZ Ausbildungszentrum des Wiener Roten Kreuzes GmbH.

Wiener Rotes Kreuz (2008). Ausbildung zur Sicherheitsvertrauensperson: Das ist die AUVA. Wien: ABZ Ausbildungszentrum des Wiener Roten Kreuzes GmbH.

Zimolong, B. (1991). Einführung in das Thema. *Zeitschrift für Arbeits- und Oragnisationspsychologie* , S. 46-47.

Zehetner, M. (09.November 2009). *Vertrauen in die Wirtschaft*. Abgerufen am 01.12.2009 von Kirchler, & de Rosa, (1996) Wirkungsanalyse von Werbebotschaften mittels Assoziationsgeflecht:http://vertrauen.intodit.com/page/kirchler-de-rosa-1996-wirkungsanalyse-von-werbebotschaften-mittels-asoziationsgeflecht

13. Anhang

Anhang 1: *Interviewleitfaden für den Auftraggeber zur Durchführung der Imageanalyse für das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz*

Interviewleitfaden RK Akzeptanz-Analyse für Sicherheit am Arbeitsplatz

Wir sind Diplomandinnen der Universität Wien und führen in Zusammenarbeit mit dem Roten Kreuz unsere Diplomarbeit durch.

Wie Sie ja bereits wissen, geht es in unserem Gespräch um Bildungsangebote, Ihre Wünsche und Präferenzen, sowie Ihre Zufriedenheit mit bestimmten Bildungsangeboten. Uns interessiert dabei Ihre ganz persönliche und ungeschminkte Meinung. Das Gespräch wird dabei nicht fest gegliedert, sondern ganz offen sein. Sagen Sie ruhig immer das, was Ihnen gerade zu einer Frage einfällt, auch wenn es Ihnen vielleicht unwichtig erscheint. Sie können nichts Falsches sagen, uns interessiert einfach alles, was Sie bewegt.

Haben Sie etwas dagegen, wenn wir das Gespräch aufzeichnen, damit wir später in aller Ruhe ein schriftliches Protokoll machen können? Wir garantieren Ihnen, dass diese Aufzeichnung nur zu diesem Zweck verwendet wird und nichts von Ihren persönlichen Daten weitergeleitet wird. (Wenn Sie später das Gefühl haben, dass Sie die Aufzeichnung stört, dann sagen Sie das bitte, dann stelle ich das Gerät aus).

Lesehinweis für den Interview-Leitfaden.

Zur Methodik: Das Gespräch soll ***offen*** *verlaufen: Der Leitfaden ist lediglich zur Orientierung gedacht; am besten ist das Interview, wenn der Befragte die genannten Themenkomplexe* ***von sich*** *aus anspricht. Die Oberfragen sollten auf jeden Fall an den Interviewpartner gerichtet werden), die folgenden Fragen können sich als Anknüpfungsfragen aus dem Gespräch ergeben. Ansonsten gilt: Je mehr sich der Interviewer zurückhält, desto besser. Aber* ***Verständnisfragen*** *stellen! Was meint der Interviewpartner genau mit dem, was er sagt (****Schlüsselbegriffe*** *aufgreifen!)?* ***Zusammenfassungen*** *des Gesagten durch die Interviewerin leiten das Gespräch weiter!*
Zum Zeitrahmen: Das Interview sollte die Dauer von 1 Stunden nicht überschreiten.

Die Angaben werden vollständig anonym behandelt; der Datenschutz wird strengstens eingehalten.

1. Warming up:

Zunächst möchte ich Sie bitten, ein wenig über Ihre Person und das Unternehmen zu erzählen (Alter, Position im Unternehmen, Mitarbeiteranzahl im Unternehmen, etc.)

1.1. Geschlecht: o männlich

o weiblich

1.2. Alter: _____

1.3. Position im Unternehmen: _____

1.4. Aufgabenfeld im Unternehmen _____

1.5. Mitarbeiterverantwortung o ja falls ja, wieviele? _____

o nein

1.6. Beschäftigungsdauer im Unternehmen: _____

1.7. Mitarbeiteranzahl des Unternehmens: _____

1.8. Jahresumsatz des Unternehmens: _____

1.9. Unternehmensstruktur: _____

1.10. Rechtsform des Unternehmens: _____

1.11. Koordination zwischen den Bereichen: _____

2. Image des Roten Kreuz und von Mitbewerbern:

2.1. „Uns ist es wichtig etwas über das Image des Roten Kreuz zu erfahren. Wenn Sie an das Rote Kreuz denken, welche spontanen Bilder bzw. Begriffe fallen Ihnen ein?“

2.2. „Wenn Sie an ein anderes Unternehmen, nämlich an das WIFI denken, welche spontanen Bilder bzw. Begriffe fallen Ihnen dazu ein?“

2.3. „Wenn Sie an die AUVA denken, welche spontanen Bilder bzw. Begriffe fallen Ihnen dazu ein?“

3. Image des Roten Kreuz bezüglich des Bildungsangebots „Sicherheit am Arbeitsplatz“

Wie Sie wahrscheinlich wissen, besteht die gesetzliche Verpflichtung in größeren Unternehmen ab elf Mitarbeitern Sicherheitsvertrauenspersonen zu beschäftigen. Diese Vertrauenspersonen können gewöhnliche Mitarbeiter des Unternehmens sein, müssen aber eine spezielle Ausbildung absolvieren. Diese Ausbildungen werden von mehreren Bildungseinrichtungen angeboten.

3.1. „Was macht Ihrer Meinung nach einen kompetenten Trainingsanbieter im Bereich Sicherheitstechnik, im speziellen für Kurse zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz, aus?“ Nennen Sie mir bitte Kriterien, die für Sie wichtig sind, wenn Sie einen Trainingsanbieter auswählen. *Bei jedem genannten Kriterium nachfragen, warum dieses wichtig ist und zur Entscheidungsfindung beiträgt.*

Folgende Fragen werden gestellt, wenn der Interviewpartner die entsprechenden Kriterien NICHT genannt hat:

3.1.1 „Wie soll das Seminarangebot aufgebaut sein? Bevorzugen Sie **Inhouse-Seminare** oder **offene Seminare** in den Räumlichkeiten des Trainingsanbieters? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!“

3.1.2 „Wie wichtig ist Ihnen die örtliche bzw. zeitliche Nähe des Trainingsangebots?“

3.1.3 „Sollte ein Seminar für Ihre Mitarbeiter über **mehrere Tage am Stück** abgehalten werden oder bevorzugen Sie Seminare bei denen **kürzere Einheiten** jeweils über einige Wochen stattfinden? Bitte begründen Sie Ihre Antwort!“

3.1.4 „Welchen **finanziellen Betrag** wären Sie bereit für ein optimales Seminar zur Ausbildung einer Sicherheitsvertrauensperson aus zu geben?“ (*Anmerkung: Wie lange ein solches Seminar üblicher Weise ist!*)

3.1.5 „Um ein Komplettpaket zu erhalten, was würden Sie sich von dem Lehrgang noch für Zusatzleistungen erwarten, damit das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz für Sie optimal abgedeckt ist?“

Folgende Frage wird IMMER gestellt:

3.1.6 „Fallen Ihnen noch weitere Rahmenbedingungen ein, die für Ihre Entscheidung für einen Trainingsanbieter wesentlich sind?“

3.2 „Arbeiten Sie bereits mit einem Trainingsanbieter zusammen, der für Sie Sicherheitsvertrauenspersonen schult? Wenn ja, mit welchem?“

3.2.1 „Wenn Sie an die zuvor von Ihnen aufgestellten Kriterien denken, durch welche Kompetenzen zeichnet sich dieser bestehende Trainingsanbieter Ihrer Meinung nach aus? Welche Kompetenzen schätzen Sie? Was sollte Ihrer Meinung nach anders laufen?“

3.3 „Das Rote Kreuz bietet schon sehr lange Erste Hilfe Kurse an. Ist Ihrer Meinung nach ein Zusammenhang zwischen dem Thema Erste Hilfe und den Aufgaben einer Sicherheitsvertrauensperson zu sehen?“

„Wenn das Rote Kreuz sein Kursangebot um das Thema Sicherheit am Arbeitsplatz erweitern würde, wäre es Ihrer Meinung nach ein Vorteil das Thema erste Hilfe und Sicherheit am Arbeitsplatz aus einer Hand zu behandeln?“

3.4„Könnte das Rote Kreuz Ihrer Meinung nach einen kompetenten Partner darstellen, um den Fortbildungsbereich „Sicherheit am Arbeitsplatz“ ab zu decken?“

3.4.1 „Wenn ja, welche Kompetenzen des Roten Kreuz wären diesbezüglich für Sie ausschlaggebend und weshalb?“

3.4.2 „Wenn nein, welche Kompetenzen sollte sich das Rote Kreuz aneignen, um als ein kompetenten Partner wahrgenommen zu werden?

4. Abschluss:

4.1 „Wir sind nun am Ende unseres Gesprächs angelangt und ich möchte Sie fragen: Haben wir Ihrem Eindruck nach alle wichtigen Aspekte angesprochen?“

4.2 „Gibt es noch etwas, was Sie noch hinzufügen oder nochmals besonders hervor heben möchten?“

4.3 „Zum Thema Qualifikation in der Bildung, fällt Ihnen noch etwas ein was das Rote Kreuz leisten sollte?“

4.4 „Zum Thema Bildungsangebot, fällt Ihnen noch etwas ein was das Rote Kreuz noch anbieten sollte?“

Vielen Dank für das Gespräch!

Anhang 2: *Kategorisierungen der Wortassoziationen der Imageanalyse des Auftraggebers*

Assoziationsgeflechts- Analyse Rotes Kreuz:

Rettung: Rettungsdienst, Rettung, Hilfestellung in Notsituationen, Lebensretter, Bergrettung, Sanitäter, Krankentransporte, Menschen in roter Bekleidung, 144, Notfall, Notarzt, Rettungseinsatz, Hilfe in Notsituationen, Kranken- und Rettungstransporte,

Erste Hilfe: Rasche Hilfe, Hilfe, Erste Hilfe, Ersthelfer, Erstversorgung

Rettungsauto: Rettungsauto, Notarztautos, Rettungswagen, Notarztwagen, Einsatzfahrzeuge, viele Autos, schnell fahren,

Logo: Das Rote Kreuz, Symbol des Roten Kreuzes, Symbol als Schutzzeichen, Schutzzeichen im Kriegs- und Katastrophengeschehen, Bild vom RK, Bild,

Ersthelferkurse: Erste Hilfe Ausbildung, Ersthelferkurs, Ersthelfer Schulungen, Ausbildung in Erste Hilfe Kurs/e, Ausbildung, Erste Hilfe Unterweisungen, Erste Hilfe Kurse,

Betreuung: Essen auf Rädern, Betreuung, Krankenunterstützung, Altenbetreuung, Krankenpflege, Zivildiener, Unterstützung,

Rettungshubschrauber: Helikopter Christopherus, Rettungshubschrauber, Notarzthubschrauber, kostenloser Hubschrauber

Großeinsatz: Katastrophenschutz, Entwicklungshilfe, Personensuche, Kriegseinsätze, Katastropheneinsätze, Großhilfe, Katastrophenhilfe,

Örtlichkeit: Krankenhaus, Nachbarschaft Rote Kreuz Stelle, Zentrale Scheibbs, Nachbar, Standort vor Ort, Wiedner Hauptstrasse,

Leistungen: Blutspende/n, Mund zu Mund, Defibrillator/en , Wartung, Führerscheinprüfung, Gesundenuntersuchungen, Behindertentransport,

Veranstaltungen: Sicherheitstage, Blutspendeaktionen,

International: weltweit, Internationales Komitee des RK, nationale und internationale Ebene

Erfahrung: eigene Vergangenheit, medizinische Erfahrung, Dienstleister, neusten Stand,

Karitativ: Karitativ, finanzielle Unterstützung, Spendenaktivitäten, Spenden, Sammelaktionen,

Image: Zugang sehr gut, Leute nett und motiviert, sehr gute Erfahrung, extrem wichtig, positiv in der Öffentlichkeit besetzt, sehr gutes Image, schnell verfügbar, prompt zur Stelle,

sehr kulant, engagierte Mitarbeiter, wichtige Organisation, soziale Einrichtung, Engagement, gleich da,

persönliche Erfahrung: 25 Jahre Mitglied, Rettungsautos gesponsert, Unterstützung bei diversen Schulungen im Betrieb, 20 Jahre gefahren, enger Kontakt zur Bergrettung, Aktionen in die wir das RK einbinden, 5000 Ausfahrten, Obmann war Bezirkshauptmann, selbst unterrichtet, Willi Sauer, unser wichtigster Kunde,

Krisenmanagement: Krisenmanagement, Notfalleinsätze in Krisensituationen, Krisenintervention,

Freiwilligkeit: unentgeltliche Mitarbeit, Freiwillige Helfer, non Profit, Freiwilligkeit, viele Freiwillige, Freiwillige, auf Freiwilligkeit beruhend, ehrenamtliche Mitarbeiter,

Allgemeines: Blaulicht, Gesundheit, Blut, Unfall, humanitäre Hilfe, Prävention, Tod, Samariterbund,

Anhang 3: *Kategorisierungen der Wortassoziationen der Imageanalyse des Wifi*

Assoziationsgeflechts- Analyse WIFI:

Kurse: Kurse, EDV- Kurse, Ausbildungen, Englischkurse, Abendkurse, Handwerksausbildung, Buchung von Kursen, Sprachenausbildungen, Staplerkurse, Tageskurse, Krankurse, Sicherheitstechnikerkurse, längere Kurse, Arbeitsrecht, Buchhaltungskurse, Umschulungskurse, Computerkurse, Seminare, EDV, Sprachkurse, Arbeits- und Sozialrecht, Ausbildung, Kurs, Kursangebote,

Weiterbildung: Weiterbildung, zweiter Bildungsweg, Erwachsenenbildung, Fortbildungen, Berufliche Weiterbildung, Bildungschance, Spezialausbildungen, Bildungsangebot über Gebühr, Bildungsangebote, Weiterbildungsangebote,

Logo: grünes Logo, grün, Logo, Würfel,

Schulungen: Schulungen im Betrieb, Außenfortbildung, technische Schulungen, maßgeschneiderte Schulungen, Sicherheitsvertrauenspersonen Schulungen, Follow Up Schulungen, Führungskräfte Trainings, Sicherheitsfachkraft, Tailor made Trainings

Wissensvermittlung: Förderung von Wissen, Aneignung neuer Wissensgebiete, Vertiefung des persönlichen Wissens

Wirtschaftsförderungsinstitut: Wirtschaftsförderungsinstitut, Ausbildungsstätte, Ableger der Wirtschaftskammer, Wirtschaftskammer, Gewerbe, Wirtschaftsförderinstitut, Institut,

National: breit gefächertes Institut auf Österreich verteilt, regional,

Image: Sehr groß, netten Ansprechpartner, gute Ansprechpartner, flexibel, kompetenter Anbieter, breit gestreutes Angebot, nicht billig, vielfältiges Angebot, sehr langes Bestehen, günstig, gute Trainer, Schulungen gut, passendes Preis Leistungsverhältnis, kompetenter Ansprechpartner, gute Qualität, großes Gebäude,

Persönliche Erfahrung: Zeitverschwendung, selbst unterrichtet, nicht so begeistert, Hauptkunde in Niederösterreich, Semiprofessionalität, Frau Zwatzl, Herr Leitl, nicht für

jeden Mitarbeiter, selbst Ausbildung absolviert, Versicherung der Dienstgeber, veraltete Strukturen, gute Logistik, viele Jahre dort verbracht,

Förderung: Jungunternehmensförderung

Prüfung: Prüfung, Meisterprüfung/en, Staplerschein, Friseurmeister,

Kursbuch: großes Kursprogramm, Weiterbildungsangebot, Information für Lehrberufe, Kursprogramm, Kursbuch, Ausbildungsbuch, Wifi Kursbuch, Umfangreicher Katalog, grüne Bücher

Allgemeines: Handwerksgewerbe, Umsteigemöglichkeiten besser zu realisieren, Chance für die Jugend zur richtigen Wahl von Schulen, e-learning Programme, Statistiken, Pferdeflüsterer, Auswertungen, Prävention, Heilung, Kollektivvertrag, arbeitsrechtliches, Vermittlung, Wiederherstellung, Erhebungen, wirtschaftliche Berufe, handwerkliche Berufe,

Örtlichkeit: Zentrale am Gürtel in Wien, Standort in St. Pölten und Linz, Gürtel, Wifi Niederösterreich, Währingergürtel,

Anhang 4: *Kategorisierungen der Wortassoziationen der Imageanalyse der AUVA*

Assoziationsgeflechts- Analyse AUVA:

Unfallmeldung: Unfallmeldung/en, Unfall, Unfallmeldeformular- Überarbeitung, Meldung von Arbeitsunfällen, Arbeitsunfall, Fallbericht,

Versicherung: Pflichtversicherung, Arbeitnehmerschutzversicherung bei Arbeitsunfall, Versicherung, Allgemeine Arbeitsunfallversicherung, Vorschreibungen, Arbeitnehmerschutz, Unfallversicherung,

Krankenhaus: Lorenz- Böhlerkrankenhaus, eigene Krankenhäuser, Kontrollärzte, Krankenhäuser, ärztliche Versorgung im Erste Hilfe Fall, Arzt,

Unterstützung: Unterstützende Projekte, Unterstützung im Betrieb bei der Ermittlung von Gefahren, Unterstützung der Präventivdienste, Unterstützung bei gesetzliche Vorgaben, Unterlagen, Fördermöglichkeiten, Entgeltauszahlungen, Unterstützung der Präventivdienste,

Image: Bürokratie, Vorzeigefirma, gute Betreuung, öffentlich, betriebsspezifisch, Branchenkontakte, bürokratisch, will weg von altem Image, sozialpartnerschaftlich besetzt, großes Hochhaus,

Persönliche Erfahrung: enge Zusammenarbeit, Arbeitgeber finanziert, nahe beim Betrieb, nicht begeistert, externe Betreuung, zugeschneiderte Fragen,

Angebot: Lärmschutzmessung, Lärmmessung, Ölmessung, Kundendienst, Maßnahmenangebot, Unfallevaluierung, Grenzwertebestimmung, Arbeitsplatzverhältnisse auf den letzten Stand zu bringen, Evaluierung von Arbeitsplätzen, Schulungsangebot, Gesundheitstag, Gesundheitsprojekt, Arbeitsplatzbedingungen vor dem PC, Baufitprogramme, Sicherheitshefte, Aushänge, Vorträge, Evaluierung, Erste Hilfe Kurse, Aktionen,

Beratung: Beratung, Beratungstätigkeit für Präventivmaßnahmen, Arbeitnehmerschutzgesetz, Know how- Bringer für Verbesserungen, Zeitung für Informationen, Informationen,

Werbung: Plakate, Werbeaktion, Werbekampagnen, aktuelle Fernsehwerbung,

Allgemeines: Gesundheit, Rehabilitationsbereich für die Arbeiter, Schnittstelle zum Arbeitsinspektorrat, Projekte, Arbeitsinspektorat, Arbeitsstofflisten, Rehabilitation, Reha, Verantwortung der Meister, AUVA, Quality Austria, BFI, Aufbewahrung gefährlicher Flüssigkeiten, Gefahrengutsicherung, Gefahrengut, Ladegutsicherung, Arbeitgeberseite, politische Wirren,

Logo: weiß rot, blaue Zeichen,

Sicherheit: Sicherheitsvertrauensperson, Sicherheit, Betriebssicherheit, Arbeitssicherheit, Sicherheit am Arbeitsplatz, Sicherheitsfachkräfte, Sicherheitsfachkraft, Kurse die mit Sicherheit zu tun haben, Sicherheit bei Kernbetrieben, Arbeitssicherheit,

Schulungen: Schulungen, Sicherheitsschulungen, Erste Hilfe Kurse, Kursangebote für Präventivfachkräfte, Crash Kurse, Weiterbildung,

Prävention: Vorsorge, Unfallverhütung, Unfallzahl verringern, Unfallvermeidung, Schutz der Mitarbeiter, Arbeitsschutz, Feuerlöscher in Brandfällen, Betriebsarzt, Unfallsvorsorge, Vorsorge im Fall eines Arbeitsunfalls, Unfallverhütungsdienst, Betriebsumgänge, Vorsorgeuntersuchungen,

Örtlichkeit: Gebäude 20. Bezirk, 2. Bezirk

Anhang 5: *Nummerierungen zu den Kategorien zur Durchführung der Korrespondenzanalyse*

1) Bezeichnungen der Kategorien:

Nummerierung	Kategorien
1	Rettung
2	Erste Hilfe
3	Rettungsauto
4	Örtlichkeit
5	Persönliche Erfahrung
6	Logo
7	Medizinische Leistung
8	Betreuung
9	Kurse
10	Ruf
11	Karitativ
12	Großeinsatz
13	Krisenmanagement
14	Freiwilligkeit
15	Veranstaltungen
16	Sonstiges
17	Rettungshubschrauber
18	Wirtschaftsförderungsinstitut
19	Weiterbildung
20	Wissensvermittlung
21	Prüfung
22	Kursbuch
23	Unfallmeldung
24	Versicherung
25	Unterstützung
26	Krankenhaus
27	Angebot
28	Beratung
29	Werbung
30	Sicherheit
31	Prävention
32 & 33	leer

2) Nummerierung der Anbieter:

1	Rotes Kreuz
2	WIFI
3	AUVA

Anhang 6: *SWOT–Analyse zur Untersuchung des Images des Auftraggebers bezüglich des Anbietens von Bildungsangebot zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz*

SWOT Matrix

Rotes Kreuz: Image, Bildungsanbieter zum Thema Sicherheit am Arbeitsplatz

Strengths:	Opportunities:
Image des RK: • Glaubwürdigkeit • Vertrauensvorschuss • Hohe wahrgenommene Kompetenz • Hoher Bekanntheitsgrad • Lange Historie • Guten sozialen Status • Internationales Ansehen • Gute Kontakte zu anderen Hilfsorganisationen RK als Bildungsanbieter: • Vertrauensvorschuss als Bildungsanbieter • Qualitativ hochwertiges Kursangebot • Wertlegung auf Praxisbezug • Flexible Einheiten der Kurse • Geringer Kostenaufwand (gutes Preis- Leistungsverhältnis) • Flächendeckendes Kursangebot • Wirtschaftliches Denken • RK besitzt bereits bestehendes Erste Hilfe Angebot • Hoher Bekanntheitsgrad in Sachen Erste Hilfe RK als Anbieter neuer Lehrgänge: • Dichtes Netz an freiwilligem	RK als Bildungsanbieter: • Positive Grundstimmung gegenüber des Kursangebots in der Bevölkerung • Bedarf an Bildungsangebot wird in der Bevölkerung erkannt (Bsp. Burn- Out- Prävention) • RK gute Marktposition als Kursanbieter • Möglichkeit der Kooperation mit anderen Anbietern • Steigende Anforderungen an Arbeitgeber und Arbeitnehmer • Steigendes Gesundheitsbewusstsein der Bevölkerung aufgrund der Zunahme an psychischen Erkrankungen (Bsp. Alkoholabhängigkeit) • Psychische Beeinträchtigungen immer präsenter aufgrund der Zunahme der Prävalenzrate

<table>
<tr>
<td>Personal auch für neues Kursangebot
• Vorhandener Trainerpool
• Novelle des Arbeitnehmerschutzgesetzes führt zu steigendem Bedarf an Sicherheitsvertrauenspersonen</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Weaknesses:

Image des RK:

• Fehlende Wahrnehmung der Kompetenz im wirtschaftlichen Bereich
RK als Bildungsanbieter:

• Einheitlicher Marketingauftritt (Preis, Qualität und Vermarktung)
• Innovationsfreudigkeit (offen für Neues)</td>
<td>Threats:

Image des RK:

• Profit-Unternehmen haben im Managementbereich bereits Image
• Image als Hilfsorganisation
RK als Anbieter neuer Lehrgänge:

• Konkurrenz durch 4 großen Anbieter im Bereich Sicherheit am Arbeitsplatz (AUVA,WIFI,BFI,TÜV)
• Fachwissen muss extern zugekauft werden
• Mangelndes Wissen über und mangelndes Interesse gegenüber dem Kursangebot des RK in Unternehmen
• Überforderung der Führungskräfte (Thematik, Aufgaben und Verantwortung)
• Fehlendes Budget der Unternehmen für Kursangebot
• Qualitätssicherung des Kursangebots seitens des RK</td>
</tr>
</table>

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: *Schutzzielhierarchie* (vgl. Hoyos & Zimolong, 1988, S. 4, zitiert nach Nold, 1993, S. 16), S.18

Abbildung 2: *Verhaltensmodell aus arbeitspsychologsicher Sicht* (vgl.Mc Grath, 1976, zitiert nach Hoyos, 1980), S. 33

Abbildung 3: *Phasen einer Sicherheitsunterweisung und damit verbundene Arbeitsschritte* (Ruppert & Strobel, 1991, S. 87), S. 59

Abbildung 4*: Kern-Peripherie-Analyse "Rotes Kreuz"*, S. 91

Abbildung 5: *Kern-Peripherie-Analyse "WIFI"*, S.93

Abbildung 6: *Kern-Peripherie-Analyse "AUVA"*, S. 94

Abbildung 7: *Zweidimensionale Lösung der Korrespondenzanalyse für Anbieter und Kategorien*, S. 95

Ich versichere, dass ich die Diplomarbeit ohne fremde Hilfe und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Quellen angefertigt habe, und dass die Arbeit in gleicher oder ähnlicher Form noch keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegen hat.

Alle Ausführungen der Arbeit, die wörtlich oder sinngemäß übernommen wurden, sind als solche gekennzeichnet.

Klagenfurt, den 05.08.2010 .....

Bianca Allerbauer
Karfreitstrasse 32/4/8
9020 Klagenfurt
Tel.: 0650/3308838
e-mail:
a9902262@unet.univie.ac.at

Lebenslauf

Persönliche Daten

Geboren am	18.10.1980
In	Neunkirchen
Staatsangehörigkeit	Österreich
Familienstand	ledig

Ausbildungsdaten

06/1999	AHS Matura, Bundesgymnasium Babenbergerring, 2700 Wiener Neustadt
10/1999	Beginn des Magisterstudiums Psychologie an der Universität Wien

Berufliche Erfahrungen und Tätigkeiten

07/1997; 08/1998	FÜRNKRANZ & SÖHNE Vösendorf, SCS Aufgaben: Empfangsdame, Verkaufsberatung
07/1999 – 05/2002	HENNES & MAURITZ Vösendorf, SCS Aufgaben: Kassaführung, Verkaufsberatung
09/2004 – 02/2005	Praktikum in der JUSTIZANSTALT FÜR JUGENDLICHE Gerasdorf Aufgaben: Durchführung und Auswertung von Testungen im Persönlichkeits- und Leistungsbereich, psychologische Gesprächsführung, Internetrecherche über psychische Störungsbilder
07/2006 – 08/2006	Praktikum beim AMS Niederösterreich Aufgaben: mobiles Reisen durch Niederösterreich zu den AMS Geschäftsstellen. Gesprächsführung, Testvorgabe, -durchführung, -auswertung von Leistungs- und Persönlichkeitstests
12/2006	Bürohilfskraft im **** HOTEL SCHNEEBERGHOF, Puchberg am Schneeberg Aufgaben: Assistentin an der Rezeption, Arbeiten am Reservierungsprogramm Fidelio, Telefondienst, leichte Büroarbeiten
07/2007	MEDIANET VERLAG AG, 1110 Wien Aufgaben: telefonischer Verkauf von Österreich Abos

06/2008 – 12/2008	NIEDERÖSTERREICHISCHE SCHNEEBERGBAHN GmbH, Puchberg am Schneeberg Aufgaben: Kassaführung, Information (Salamander Vierer Sessellift), Durchführung verkaufsstatistischer Kundenbefragungen, Durchführung kleinerer Büroarbeiten, Telefondienste
07/2008	UNIQA Versicherungen AG Servicecenter, 1130 Wien Aufgaben: Verkauf von Versicherungen, telefonische Kontaktaufnahme Vierzehntätiges Verkaufstraining im Seminarhotel, Arbeiten im firmeninternen Computersystem: Anlegen von Kundenkarteien, Errechnen von Versicherungssummen, Errechnen von Abdeckungssummen, Erstellen von Anboten, rechnerisches Vergleichen verschiedener Anbieter, Erstellen von Lebensprofilen zur optimalen Versicherungsabdeckung
02/2009 – 03/2009	LEITNER CONSULTING & TRAINING GmbH Aufgaben: Betreuung von Führungskräften der Elektrobranche, Einbringen kreativer Ideen bei Verkaufs- und Vertriebstrainings in Form psychologischer Methoden, Protokollieren, Auswerten und Präsentieren der Ergebnisse, Konzepterstellung für Trainingsabläufe, Führen von Interviews
06/2009 – 03/2010	BILLA Grünbach am Schneeberg Aufgaben: Kassaführung
09/2009 – 12/2009	IKEA Vösendorf, SCS Aufgaben: Shop- Lagerbetreuung
03/2010	PEEK & CLOPPENBURG Klagenfurt, City Arkaden Aufgaben: Kassaführung

Klagenfurt, im August 2010