

5. ZWEITER STUDIENTEIL: QUANTITATIVE ANALYSE VON CISM-AKZEPTANZ UND -BEWERTUNG

Die Präsentation der Akzeptanzstudie orientiert sich an ihrem Entwicklungsverlauf. Sie ergab sich stringent aus den Ergebnissen der qualitativen Studie und war zu Beginn der Gesamtstudie weder im Umfang noch in ihrer schließlichen Durchführung geplant. Neben der Akquisition eines Kooperationspartners wurden sukzessive Fragebogen und Befragungsdurchführung geplant und umgesetzt. Dabei war im Blick, dass verschiedene Arbeiten aus dem Zusammenhang des betrieblichen Gesundheitsmanagements darauf hinweisen, dass eine Akzentuierung auf den Prozessaspekt der TQM-Ansätze (vgl. Pfaff, 2001; Simon, 2001; Zink, 2004; Krainski, 2010) angemessenere Ergebnisse liefern als die Konzentration auf Ergebnisqualität traditioneller Provenienz. Im Blick auf das Bedingungsfeld des Kooperationspartners erschienen die Kriterien „höhere Akzeptanz“ und „mitarbeiterbestimmte Bewertung“ als entscheidend (vgl. Breucker, 2001). So wurde ein Befragungsinstrument entwickelt, das die Interessen verschiedener *stakeholder* berücksichtigt, einen beteiligungsorientierten Bewertungsprozess initiiert und dieser ökonomisch einsetzbar ist. Allen beteiligten EntwicklerInnen war bewusst, dass dabei nicht nur CISM-spezifische Informationen gesammelt werden, sondern - insbesondere durch ein hohes Integrationsniveau des Befragungsprozesses - Impulse intentional innerhalb der Gesamtorganisation gesetzt werden, z.B. Dimensionen wie „soziale Verantwortung“ (*social responsibility*) und „betriebliche Fürsorge“ (*managerial welfare*) angesprochen sind (vgl. Lipsey, 1993, auch European Network Workplace Promotion (ENWHP), 2001, 3-4). Theorieleitend war also der Grundgedanke einer formativen Evaluation, die „die Wirksamkeit einer ... Intervention überprüft“ (Bortz & Döhring, 1995: 107) im Gegensatz zu seiner summativen Evaluation, deren Ziel es eher wäre, Hypothesen „(quasi-)experimentell“ zu überprüfen (vgl. Pfaff, 2001).

Im Verlauf ergab sich ein konsistenter Befragungsprozess über mehrere Monate und dessen anschließende statistische Auswertung.

5.1. Kooperationspartner

Um eine ausreichend umfangreiche Grundgesamtheit für eine Befragung zu erreichen, stand bereits früh die Kooperation mit einer der ca. 350 europäischen Fluggesellschaften zur Diskussion. Eine ca. sechsmonatige Akquisitionsphase konnte mit einer mündlichen Vereinbarung über Ziele und Vorgehensweise im Projekt abgeschlossen werden. Während seines gesamten Verlaufes gab es eine enge Abstimmung, die zum Teil verschiedene Interessen im Dreieck Airline, Wissenschaft und Drittmittelfinanzierer mediiieren musste. Schließlich konnte das Projekt mit dem nachstehend dokumentierten Ergebnis aus einer Grundgesamtheit von $n= 568$ abgeschlossen werden.

5.2. Entwicklung des Fragebogens „Factors of CISM Questionnaire“ (FACIQ)

Im Zusammenarbeit mit VertreterInnen der kooperierenden *airline* wurde zunächst in einem mehrwöchigen Prozess der Fragebogen konstruiert und vorgenannte „Fragerichtungen“ (vgl. Kap. 4.4.) wurden in einem ersten Entwurf in jeweilige *subtests* gefasst, um die Güte der Einzelfragen nach Verfahren der klassischen Testtheorie zu analysieren (vgl. Lord, Nowick, & Birnbaum, 1968). Der qualitative Studienteil im Kap. 3 ist als „theoretische Vorarbeit und empirisch orientierte[r] Entwicklungsschritt[...]“ zu verstehen (Kallus, 2010: 23). Deren Schlussfolgerungen aus Kap. 4. begründen die Konstruktion des Fragebogens und präzisieren zugleich die Merkmalsbereiche. Bei der Frage der Antwortskalen fiel die Entscheidung auf das weithin etablierte Verfahren siebenstufiger Likert-Skalen (vgl. Likert, 1932). Sie bieten in der Ausprägung einer Zustimmungsskala (vgl. Porst, 2009) einen ausgewogenen Mittelweg zwischen ausreichender Differenzierungsmöglichkeit und Handhabbarkeit während des Bearbeitungsprozesses, eine Codierungsmöglichkeit zwischen -3 („I strongly disagree“) und +3 („I strongly agree“) mit Nullpunktoption („neither - nor“) zur Darstellung von Valenzen (Ablehnung/Zustimmung) sowie von direkten Urteilen und Bewertungen. Die *items* wurden unter der Prämisse nahezu gleichmäßiger Verteilung zufallsgemischt (Kallus, 2010: 80f, Bühner, 2011: 129f). Ein *feedback* von Probestpersonen wurde eingearbeitet. So konnte schließlich in einer einvernehmlich festgelegten Fassung der in Kap. 7.2. vorgestellte Fragebogen den zu Befragenden vorgelegt werden. Er enthält 60 Fragen, die in ca. zehn bis fünfzehn Minuten vollständig bearbeitbar ist. Entgegen der ursprünglich erwogenen Mehrsprachlichkeit in zumindest drei Sprachen³⁶² wurde schließlich die Entscheidung für die ausschließlich englische Fassung zugunsten der Eindeutigkeit der transportierten Inhalte gefällt. Der ab diesem Zeitpunkt

³⁶² Gedacht als Signal des Entgegenkommens gegenüber den Ausfüllenden war Englisch, Französisch, Deutsch.

ausschließlich englischsprachige Textvorschlag des Fragebogens wurde einer¹⁶¹
Überarbeitung durch MuttersprachlerInnen unterzogen.

Der Fragebogen enthält nach einer ausführlichen *introduction*, mit persönlicher Unterschrift der verantwortlichen Fachpersonen und Kontaktangebot für weitergehende Fragen, eine anonymisierte Befragung zu persönlichen *items*, die als wesentliche Beeinflussungsfaktoren zur Beantwortung des eigentlichen Fragebogens eingestuft wurden und gleichzeitig die Anonymität der Ausfüllenden wahren: Geschlecht, Alter, Nationalität, Dienstalter beim aktuellen Arbeitgeber, grundständige fliegerische Ausbildung (zivil oder militärisch), aktuelle Aufgabe und Position (Check-Kapitän, Kapitän, Erster Offizier, Kabinenpersonal), Zeit und Medium, mittels dem die/der Befragte zuletzt von CISM gehört hat und schließlich die Frage, ob die/der Mitarbeitende bereits selbst CISM in Anspruch genommen hat verbunden mit einer Einschätzung wie angemessen die Inanspruchnahme erlebt worden war.

Die Formulierungen für die verschiedenen Fragerichtungen wurden in folgende vier *subtests* gefasst. Die numerische Kennzeichnung der *items* entspricht dabei bereits ihrer Positionierung in der abschließend festgelegten Reihenfolge des Fragebogens.

Subtest 01: knowledge about CISM / Wissen über CISM

- 01) I can explain what CISM is about.
- 19) My colleagues seem to know well what CISM is about.
- 41) Asking my colleagues most of them are informed about how CISM works.
- 47) I know in general what the purpose of CISM is.

Subtest 02: confidence in competence / Zutrauen in Qualität

- 14) I consider the CISM team competent.
- 20) The CISM team is up to the task of providing CISM support.
- 21) The CISM team is trustworthy.
- 28) I think that the CISM team is knowledgeable to provide CISM support in a professional manner.
- 34inv) I have doubts regarding the competence of CISM team.
- 44) The CISM team is trained to provide the support needed after a distressful event.

Subtest 03: reticence of information / Verschwiegenheit

- 13) All contacts with the CISM team will remain confidential.
 29) Everything that I say to a CISM peer remains confidential.
 37inv) If I ever request CISM support, somehow people will find out.
 59inv) I am concerned that anything confidential I discuss with the CISM team may leak.

Subtest 04: recommendation to concerned persons / Empfehlung an (betroffene) Dritte

- 04) Talking to a colleague can be helpful dealing with distressing events.
 12) I would recommend CISM to a colleague.
 23) All good employers in the aviation industry should make CISM support available.
 43inv) CISM is the invention of psychologists. There is actually no real need for it.
 51) I can imagine examples in which I would recommend a colleague to request CISM support.
 57) If I saw someone who had gone through an distressing situation, I would advise them to seek CISM support.

Nach Auswertung der ersten Teilstichprobe erwiesen sich weitere geplante *subtests* mangels statistischer Korrelation als nicht haltbar.

Diese weiteren Themenbereiche konnten aufgrund nur indirekt bestehender Zusammenhänge nicht als *subtests* konstruiert werden. Zugunsten einer leistbaren Fragebogenlänge musste infolgedessen in den folgenden fünf Themenbereichen auf reliable *subtests* verzichtet werden. Die Themenbereiche sind zur wissenschaftlichen Differenzierung im Folgenden als *threads* bezeichnet. Dennoch waren in der entsprechend anders gelagerten Auswertung aufschlussreiche Informationen zu erwarten.

Die ersten *item*-Formulierungen zielen auf die Kriterien *internal/external* (Kontaktaufnahme nach *incident* bevorzugt mit einer Person innerhalb der eigenen Firma oder bevorzugt außerhalb), *formal/informal* (Kontaktaufnahme nach *incident* in einem *setting* eher in förmlicher Arbeitsumgebung oder eher außerhalb dessen) und schließlich nach dem Kriterium fachlicher Qualifikation (z.B. medizinisch- / psychosozial- / fliegerisch professionell) oder beziehungsorientiertem Kontakt (z.B. Bekanntheitsgrad / persönliche Nähe / freundschaftliche Verbundenheit)³⁶³. Um zu vermeiden, die vielen verschiedenen Aspekte als jeweils eigenen *subtest* zeitaufwändig und überdetailliert zu erfragen, wurden die *items* im Sinne einer Alternative

³⁶³ I.e. "functional or personal related - e.g. medical/mental health- or flight professionals versus beloved or friends."

formuliert. Konsequenz dieser Vorgehensweise ist jedoch, dass sich aus dem Fragenkomplex keine Korrelationen ergeben können: „Wer sich für eine der angebotenen Kontaktpersonen am ehesten entscheidet, wird das für Alternativangebote gerade nicht tun.“

Thread 05: *points of contact* / bevorzugte Kontaktpersonen mit den Akzenten

- *professional qualification* / fachliche Qualifikation

32) I talk to my doctor about situations that I find distressing.

45) Talking to a psychologist would be my first choice if I had been in an distressing situation.

04) Talking to a colleague can be helpful dealing with distressing events.³⁶⁴

38) After an distressing situation I will contact the CISM team.

- *hierarchy* / Hierarchie

26) After a situation that I find distressing I usually talk to my chief pilot.

40) After experiencing a distressing situation I prefer talking to a colleague of equal rank.

48) If I wished to discuss an upsetting situation, I would contact more experienced colleagues.

- *relationship* / Beziehung

36) I usually talk to a family member about distressing situations.

54) After a distressing experience I usually talk to a friend.

- *internal/external* / Intern/Extern

02) If something upsets me, I would prefer talking to someone who has nothing to do with my company at all.

08) Colleagues of my own company are particularly suitable to deal with confidential conversations.

52) I would prefer to talk to a colleague from my current employer about a difficult situation that I experienced.

Weitere *items* thematisieren Selbsteinschätzungen im Blick auf das eigene Kontrollerleben und die Bewertung von Emotionen im Arbeitsumfeld. Diese Faktoren waren in der Arbeit der qualitativen Studie ebenso als wesentlich beeinflussend vermutet worden: Fragen nach Geschlechterrolle, nationaler Zugehörigkeit und erlebter Firmen- und Ausbildungskultur (zivil / militärisch). Der Aspekt einer wahrgenommenen Unterstützung - unabhängig von einer tatsächlichen Inanspruchnahme (*perceived support*) - kam durch einen Verweis aus Fachkreisen und den entsprechenden Literaturhinweisen (vgl. Kap. 5.4.2.3.3.) in den Kanon „*subjective feeling for resilience*“.

³⁶⁴ Vgl. auch *subtest 03*.

Thread 06: sense of self-control / eigenes Kontrollerleben sowie einer relevance of emotions at work environment / Bedeutung von Gefühlen im Arbeitsumfeld

- 03) I believe that - generally speaking - "I make my own luck."
- 15) There are many things in my life which are out of my personal control.
- 22) Management should focus on company goals. Emotions shouldn't be part of that.
- 35) The relationship between me and my company is purely functional. Emotions should take no part in it.

Thread 07: subjective feeling for resilience / subjektiv erlebte Resilienzfaktoren mit den Akzenten

- *national identity / Nationale Identität*

- 11) I consider that people of my nationality are more open-minded towards CISM than others.
- 16) The availability of CISM support in my company is an important flight safety factor.
- 24) I think that people of my nationality are less susceptible to emotional stress.

- *company culture environment / Firmenkultur und Arbeitsumfeld*

- 46) The atmosphere at my company makes it easy to request CISM support.
- 55) At my current employer, crews are a bit more robust when dealing with distressing events than people at other aviation companies.

- *perceived support / Wahrgenommene Unterstützung*

- 16) The availability of CISM support in my company is an important flight safety factor.
- 49) The availability of CISM support makes me feel supported at work.

- *Initial training: civil or military / Fliegerische Grundausbildung: zivil oder militärisch*

- 39) You are more resilient in distressing situations if you were in the military.

Thread 08: gender / Geschlechterrollenzuschreibung

- 25) Male colleagues in particular should learn how to deal with their feelings.
- 30) CISM is more appropriate for female colleagues.

Schließlich sind in einem letzten Themenspektrum diejenigen *items* zusammengefasst, die im Interesse der kooperierenden *airline* waren. Dazu gehören Aspekte der Verantwortungszuschreibung für die Arbeitsfähigkeit der *crews* ebenso wie offene Fragen nach Alternativen zum CISM-setting und dessen angemessener Angebotsstrategie, sowie nach einem

feedback zur bisherigen Schulungspraxis.

Thread 09: special interest airline / besondere Fragen des Kooperationspartners mit den Akzenten

- *CISM-Offering active or passive* / CISM-Angebot aktiv oder passiv

10) I would only ask for CISM support if no other help is available.

42) I would only make use of CISM support if it was actively offered to me by the company.

53) I would take the initiative to request CISM support, should I feel the need to talk after experiencing a distressing event.

- *Duty of care for wellbeing* / Verantwortung für die Arbeitsfähigkeit

18) I expect my company to support the CISM program.

33) It is the Captain's duty to care of the wellbeing of the team.

50) It is the duty of management to care for the wellbeing of the crew.

- *alternate settings* / Alternative Gesprächsformen

06) When I am upset, I prefer discussing it outside of work over a coffee or beer.

07) The operational debriefing is valuable after a distressful event.

17) After a distressing event, an operational debriefing is the first action to do.

- *CISM-Presentations comprehensible* / Bisherige CISM-Präsentationen waren zielführend

31) The past presentations on CISM made the benefits of CISM clear to me.

5.3. Befragung

5.3.1. Organisation der Umfrage und Rücklauf

Die dominierende Bedeutung der Vertraulichkeit im Umgang mit allen Daten war wesentliches Kriterium bei der Festlegung des Vorgehens. Diesem Aspekt wird im Folgekapitel 5.3.2. eigens Rechnung getragen und erweist sich als ein um so wichtigerer Aspekt, als dass zu Einbettung und Durchführung der Befragung ein bestehendes Seminarformat des Kooperationspartners genutzt werden konnte, das vielen Mitarbeitenden vertraut war. Im Rahmen gesamtbetrieblicher gesundheits- und *flight safety*-Fortbildungen wurde die Teilnahme am FACIQuestionnaire gleichzeitig motivierend angeboten und freigestellt. Die Fragebogenbearbeitung fand während der Seminarzeit statt, sodass Rückfragen sogleich gestellt und beantwortet sowie eine Entscheidung zur Teilnahme unmittelbar fundiert getroffen werden konnte. Unter diesen Umständen entschieden sich 560 von 568 angesprochenen Mitarbeitenden zur Teilnahme, was einer außergewöhnlich hohen Rücklaufquote von 98,59% entspricht. Im Laufe eines ganzen Jahres konnten auf diese Weise ein hoher Prozentsatz aller Mitarbeitenden zur Teilnahme an der Studie motiviert werden. Zwölf der Befragten nutzten die ausdrücklich über eine eigens eingerichtete Mailadresse angebotene Möglichkeit, über die Studienergebnisse informiert zu werden.

5.3.2. Gewährleistung der Anonymisierung

Von Anfang an war dem Kooperationspartner die vertrauliche Behandlung der Daten von höchstem Wert. Nicht zuletzt die Ergebnisse der qualitativen Studie (vgl. Kap. 4.1.11. und 4.1.15.) haben diese Einschätzung nachdrücklich bestätigt. Vertraulichkeit und die damit verbundene Anonymisierung war mit Blick auf die Preisgabe von persönlichen Daten und individuellen Einschätzungen der Fragebogenbearbeitenden gegenüber ArbeitgebervertreterInnen dringend zu gewährleisten. Nicht nur die Motivation zur Mitarbeit, sondern auch die Reputation des CISM-Angebotes, ja aller Bestrebungen betrieblichen Gesundheitsmanagements würden von der glaubhaft diskreten Behandlung der Daten abhängen. Vorbehalten gegenüber einer unkontrollierbaren Entschlüsselung in einer Onlinebearbeitung des Fragebogens wurde durch die Verwendung einer gedruckten Fragebogenfassung begegnet. Die Bearbeitung fand im Kurssetting statt, sodass die anonym bearbeiteten Fragebögen nach dem Ausfüllvorgang vor den Augen aller in einem Umschlag verstaut und dieser versiegelt wurde, um auf dem konventionellen Postwege der Studienleitung zugesandt zu werden. Die Digitalisierung der Ergebnisse von Hand durch

Mitarbeitende des Fachbereiches Psychologie der Universität Graz erweiterte die ¹⁶⁷ Trennung von konkretem Fragebogen und seinem individuellen Ausfüllenden. Die strikt vertrauliche Behandlung der Rohdaten sicherten auch im Blick auf Rückschlussmöglichkeiten aus einzigartigen Datenkombinationen die Diskretion der persönlichen Angaben auf den Fragebögen.

5.3.3. Biographische Daten der Gesamtstichprobe

Von den bereits erwähnten 568 Datensätzen waren 560 für die statistische Analyse verwertbar. Sie enthalten Angaben von 85,8% männlichen und 14,2% weiblichen Mitarbeitenden. Die Männer waren im durchschnittlichen Alter von 45,37 Jahren ($SD = 5,91$), die Frauen von 40,12 Jahren ($SD = 5,11$). Für die Gesamtstichprobe ergibt sich daraus ein Durchschnittsalter von 44,65 Jahren ($SD = 6,08$).

Die Gesamtstichprobe zeigt eine hohe Varianz nationaler Zugehörigkeit. Vertreten sind 8,6% Mitarbeitende aus Skandinavien (4,5% *danish*, 0,7% *finnish*, 0,2% *norwegian*, 3,2% *swedish*,) 26,8% MitarbeiterInnen von den Britischen Inseln (25,3% *british*, 1,5% *irish*), 50,2% aus Zentraleuropa (0,9% *austrian*, 5,0% *belgian*, 17,1% *dutch*, 8,8% *french*, 13,6% *german*, 4,8% *swiss*), 9,3% Mitarbeitende von der Iberischen Halbinsel (5,8% *portugese*, 3,5% *spanish*) und 3,4% Südeuropas (0,2% *greek*, 3,0% *italian*, 0,2 *maltese*) sowie 0,6% Personen aus den Ländern des ehemaligen Osteuropas (0,4% *czech*, 0,2% *hungarian*) und 1,7% MitarbeiterInnen aus Übersee.

5.3.4. Arbeitsbezogene Daten der Gesamtstichprobe

Das durchschnittliche Dienstalder der Beschäftigung beim aktuellen Arbeitgeber (*For how long have you been employed by your current employer?*) liegt bei 9,49 Jahren ($SD = 6,1$).

Die grundständige fliegerische Ausbildung wurde von 71,7% der Befragten bei einer zivilen Flugschule und von 28,3% im militärischen Kontext absolviert.

Befragt wurde ausschließlich fliegendes Personal. Davon waren zum Zeitpunkt der Fragebogenbearbeitung 7,0% der Mitarbeitenden als *Instructor*, 47,5% als *Captain* und 33,5% als *First Officer* im Cockpit tätig. 12,0% der Personen gehörten der *Cabin Crew* an.

5.3.5. CISM-bezogene Daten der Gesamtstichprobe

Im Blick auf jeweils persönliche Erfahrungen mit CISM gaben 90,6% der Befragten an, dass sie zuletzt über die firmeninternen CISM-Seminare mit dem Thema Kontakt hatten, 5,5% der Befragten hatten zuletzt über KollegInnen und 3,9% über andere Medien (*media*) davon gehört. Nur wenige der Datensätze gewährten einen Blick auf die bisherige CISM-Nutzung (*Have You*

ever requested CISM support?): Yes, before joining my actual company 0,2%; Yes, in this company 1,4%; Never 98,4%. Im Falle, dass bereits CISM-Erfahrung bestand, wurde

schließlich

nach deren genereller Beurteilung gefragt (If yes, CISM was a suitable support for me.). Eine Antwort auf diese Frage blieb gänzlich aus.

Die Zusammenstellung der Daten im Vergleich zwischen Gesamt- Teil- und Kreuzvalidierungsstichproben zeigen, dass zwischen ihnen keine signifikanten Abweichungen bestehen und insofern als vergleichbar zu betrachten sind.

Tabelle 10:
Nationalitätzugehörigkeit
Gesamtstichprobe

alle Angaben in %	Gesamt- Stichprobe	Erste Teil- Stichprobe	Kreuz- validierungs- Stichprobe
Geschlecht			
männlich	14,2	15,1	14,0
weiblich	85,8	84,9	86,0
Alter	42,75	42,32	42,92
Alter <i>male</i>	45,37 (SD=5,91)	45,18 (SD=5,77)	45,42 (SD=5,79)
Alter <i>female</i>	40,12 (SD=5,11)	39,45 (SD=4,59)	40,42 (SD=4,45)
Nationalität			
Skandinavien	8,6	9,3	9,9
<i>danish</i>	4,5	4,5	4,8
<i>finnish</i>	0,7	0,7	0,7
<i>norwegian</i>	0,2	0,4	0,4
<i>swedish</i>	3,2	3,7	4,0
Britische Inseln	26,8	26,0	29,8
<i>british</i>	25,3	24,9	28,3
<i>irish</i>	1,5	1,1	1,5
Mittleres Europa	50,2	50,9	43,8
<i>austrian</i>	0,9	1,1	1,5
<i>belgian</i>	5,0	3,7	4,8
<i>dutch</i>	17,1	16,4	18,4
<i>french</i>	8,8	10,8	3,3
<i>german</i>	13,6	12,6	12,5
<i>swiss</i>	4,8	6,3	3,3
Iberische Halbinsel	9,3	9,6	8,1
<i>portugese</i>	5,8	7,4	5,5
<i>spanish</i>	3,5	2,2	2,6
Südeuropa	3,4	3,4	2,6
<i>greek</i>	0,2	0,4	0,0
<i>italian</i>	3,0	2,6	2,2
<i>maltese</i>	0,2	0,4	0,4
Ehem. Osteuropa	0,6	0,8	0,7
<i>czech</i>	0,2	0,4	0,7
<i>hungarian</i>	0,4	0,4	0,0
Übersee	1,7	0,0	0,0
Dienstalter	9,49 (SD=2,49)	9,52 (SD=2,57)	9,71 (SD=2,39)
<i>initial flight training: civil</i>	71,7	71,8	70,6
<i>init. flight train.: military</i>	28,3	28,2	29,4
Position			
<i>instructor</i>	7,0	7,5	8,2
<i>captain</i>	47,4	45,9	48,0
<i>first officer</i>	33,6	33,0	31,3
<i>cabin crew</i>	12,0	13,6	12,5
Von CISM erfahren	90,9	90,4	90,4
<i>im CISM Seminar</i>	5,5	6,4	6,1
<i>von KollegInnen</i>	1,5	1,4	1,4
<i>(andere) Medien</i>	2,1	1,8	2,1