

Engagement und Zufriedenheit bei den ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TelefonSeelsorge in Deutschland

**Ergebnisse einer Sekundäranalyse der schriftlichen Befragung von
ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der TelefonSeelsorge in
Deutschland aus dem Jahr 2011**

Malte Möck
Friedhelm Nachreiner

Gesellschaft für Arbeits-, Wirtschafts- und Organisationspsychologische Forschung (GAWO) e.V.

Projektleitung: Prof. Dr. Friedhelm Nachreiner

Oldenburg, Juni 2011

GAWO e.V.
Achterdiek 50
D – 26131 Oldenburg
Telefon +49 (0) 441 21719445
Telefax +49 (0) 441 21719446
e-mail friedhelm.nachreiner@gawo-ev.de
<http://www.gawo-ev.de/>

Inhalt

1	EINLEITUNG	3
1.1	ZIEL- UND FRAGESTELLUNG	3
1.2	VORGEHENSWEISE	4
2	WER ENGAGIERT SICH EHRENAMTLICH IN DER TELEFONSELSORGE?	5
2.1	ALTER UND GESCHLECHT	5
2.2	QUALITÄT DER STICHPROBE	7
2.3	VERGLEICH MIT DER BEVÖLKERUNGSSTRUKTUR DER BRD	9
2.4	FAMILIE, BILDUNG UND RELIGIONSZUGEHÖRIGKEIT	11
2.5	ERWERBS- UND BERUFSTÄTIGKEIT	12
2.6	EHRENAMTSBEZOGENE MERKMALE	15
2.7	ZWISCHENFAZIT UND REFLEXION	18
3	WARUM ENGAGIEREN SICH DIE EHRENAMTLICHEN?	19
3.1	WERTE	19
3.2	MOTIVATION	20
3.3	ANSTOß	22
3.4	ZWISCHENFAZIT UND REFLEXION	23
4	WIE ZUFRIEDEN SIND DIE EHRENAMTLICHEN – UND WOMIT SIND SIE MEHR ODER WENIGER ZUFRIEDEN?	24
4.1	ZUFRIEDENHEIT INSGESAMT	24
4.2	ASPEKTE DER ZUFRIEDENHEIT	25
4.3	RELEVANZ DER ZUFRIEDENHEITSASPEKTE	26
4.4	DIMENSIONSREDUKTION DER ZUFRIEDENHEITSASPEKTE	28
4.5	ZUSAMMENARBEIT	29
4.6	ZWISCHENFAZIT UND REFLEXION	32
5	WAS BEEINFLUSST DIE ZUFRIEDENHEIT?	33
5.1	ZUFRIEDENHEIT UND SOZIODEMOGRAFISCHE MERKMALE	33
5.2	ZUFRIEDENHEIT UND MOTIVATION	38
5.3	MOTIVATION UND SOZIODEMOGRAFISCHE MERKMALE	41
5.4	ZUFRIEDENHEIT UND WERTE	43
5.5	ZUFRIEDENHEIT UND ANSTOß	44
5.6	ZWISCHENFAZIT UND REFLEXION	45
6	WIE LÄSST SICH DIE ZUFRIEDENHEIT VERBESSERN?	48
6.1	FÖRDERUNGSMÖGLICHKEITEN	48
6.2	DIMENSIONSREDUKTION FÖRDERUNGSMÖGLICHKEITEN	49
6.3	ANGEBOTE	50
6.4	ZWISCHENFAZIT UND REFLEXION	51
7	FAZIT	52
8	ANHANG	54

1 Einleitung

In einer wachstums- und am materiellen Gewinn orientierten Gesellschaft, in der Arbeit im Wesentlichen anhand des für sie bezahlten Geldes bewertet wird, erscheint es kaum nachvollziehbar sich ehrenamtlich, d.h. ohne jegliches Entgelt um die Sorgen und Nöte anderer Menschen zu kümmern; abwegig gar eine ganze Nacht lang vor dem Telefon zu sitzen, darauf wartend, dass wildfremde Menschen anrufen, um ihre Probleme zu erzählen, darüber zu sprechen oder um Rat nachsuchen.

Die ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter¹ der TelefonSeelsorge erfüllen damit Funktionen, die ansonsten von Stellen der sozialen Fürsorge im Rahmen professioneller Arbeit zu erfüllen wären, wobei fraglich ist, ob dies im Rahmen des Sozialsystems überhaupt erfüllbar wäre, insbesondere auch im Hinblick auf die Kassenlage der Wohlfahrtsverbände und der öffentlichen Hand.

Offensichtlich werden diese Funktionen jedoch von den Mitarbeitern der TelefonSeelsorge effektiv und effizient erfüllt, und dies alles ohne jegliche finanzielle oder anderweitige Kompensation.

Damit ergibt sich die Frage, wer sich in einer solchen ehrenamtlichen Tätigkeit engagiert, was die Gründe dafür sind und wie die Ehrenamtlichen mit dieser Tätigkeit zufrieden sind.

Die Evangelisch-Katholische Kommission für TelefonSeelsorge und Offene Türen (EKK) hat daher die Gesellschaft für Arbeits-, Wirtschafts- und Organisationspsychologische Forschung (GAWO) beauftragt, die Daten einer im Jahre 2011 durchgeführten Befragung bei den ehrenamtlichen Mitarbeitern der TelefonSeelsorge – in Ergänzung zu einer bereits vorliegenden Randauszählung der Daten – noch einmal unter diesem Aspekt zu analysieren.

1.1 Ziel- und Fragestellung

Ziel der beauftragten Analysen war es, über die vorliegende Grundauszählung hinaus gehende Ergebnisse zu den Zusammenhängen zwischen den demografischen Merkmalen der Mitarbeiter, ihren Ziel- und Wertvorstellungen und ihrer Zufriedenheit mit ihrem ehrenamtlichen Einsatz bei der TelefonSeelsorge herauszuarbeiten.

¹ im folgenden Text wird aus Gründen einfacherer Lesbarkeit jeweils nur die männliche Form verwendet. Soweit nicht anders vermerkt, sind damit jeweils auch die weiblichen Personen einbezogen.

1.2 Vorgehensweise

Die Daten für die durchzuführenden Analysen wurden von der TelefonSeelsorge in Form einer csv-Datei zur Verfügung gestellt. Die GAWO war also weder an der Konzeption noch an der Durchführung der Befragung beteiligt. Aus diesem Grunde liegen auch keine Angaben über die mit der Befragung intendierten zu untersuchenden Themenstellungen vor, diese wurden anhand der zur Verfügung gestellten Daten selbständig generiert.

Der GAWO liegen auch keine Angaben über die konkreten Ausgangsfragestellungen, die Stichprobenplanung und die Untersuchungsdurchführung vor. Insofern handelt es sich bei den durchgeführten Analysen um eine Sekundäranalyse vorhandenen Datenmaterials.

Die erhaltenen Daten (insgesamt 2145 Datensätze) wurden zunächst in ein gängiges Statistikpaket (SPSS) eingelesen, auf Konsistenz überprüft und ggf. aufbereitet bzw. bereinigt. Mit den vorhandenen Daten wurden daraufhin noch einmal eigene Randauszählungen durchgeführt sowie Kreuztabellierungen erstellt.

Um mit den einzelnen Zufriedenheitsaspekten, den Werten und Zielvorstellungen der Ehrenamtlichen nicht auf dem Niveau einzelner Variablen arbeiten zu müssen, wurden dort, wo dies sinnvoll erschien, dimensionsreduzierende Verfahren, in der Regel Hauptachsen-Faktorenanalysen bzw. Hauptkomponentenanalysen eingesetzt, um die Vielzahl der erhobenen Variablen (mit ihren spezifischen inhaltlichen und Fehlervarianzen) auf ein besser handhabbares Maß zu reduzieren. Mit Hilfe der so gewonnenen latenten Variablen wurden dann die weiteren Berechnungen vorgenommen.

Die zu analysierenden Zusammenhänge wurden mit jeweils geeigneten statistischen Verfahren geprüft, obwohl bei der Anzahl der untersuchten Einheiten auch geringe Unterschiede bzw. Zusammenhänge leicht signifikant werden. Auf die Darstellung der einzelnen Verfahren soll im folgenden Text aus Gründen der Lesbarkeit verzichtet werden. Gelegentlich werden die detaillierten Ergebnisse der statistischen Analysen im Anhang aufgeführt.

Die Darstellung der Ergebnisse orientiert sich an den folgenden Grundfragestellungen:

- Wer engagiert sich ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge in Deutschland?
- Warum engagieren sich diese Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge?
- Welche Ziele verfolgen die Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge mit ihrem Engagement?
- Wie zufrieden sind die Ehrenamtlichen mit ihrer Tätigkeit bei der TelefonSeelsorge und mit welchen Aspekten sind sie mehr oder weniger zufrieden?
- Welche Maßnahmen lassen sich aus den gefundenen Ergebnissen ableiten?

2 Wer engagiert sich ehrenamtlich in der TelefonSeelsorge?

Um Motive, Engagement und Zufriedenheit der ehrenamtlichen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen in der TelefonSeelsorge verstehen und nachvollziehen zu können, erscheint es zunächst erforderlich, sich einen Überblick darüber zu verschaffen, wer sich in der TelefonSeelsorge in Deutschland ehrenamtlich engagiert. Aus diesem Grunde wurden daher zunächst die demografischen Merkmale der befragten Mitarbeiter analysiert.

2.1 Alter und Geschlecht

Die Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge sind überwiegend Frauen. Einem Anteil von 80% weiblicher Mitarbeiterinnen steht, wie aus Abbildung 1 hervorgeht, ein Anteil von nur 20% männlichen Mitarbeitern gegenüber, nur jeder 5. Ehrenamtliche in der TelefonSeelsorge ist also männlich. Die Beratung erfolgt damit weit überwiegend durch weibliche Mitarbeiter.

Darin könnte man eine deutliche Disparität mit den Ratsuchenden vermuten. So ergibt sich etwa aus der Statistik der TelefonSeelsorge Oldenburg ein Verhältnis von 6 weiblichen zu 4 männlichen Ratsuchenden. Auch hier ist also ein Übergewicht der weiblichen Personen festzustellen, allerdings in einem deutlich geringeren Verhältnis.

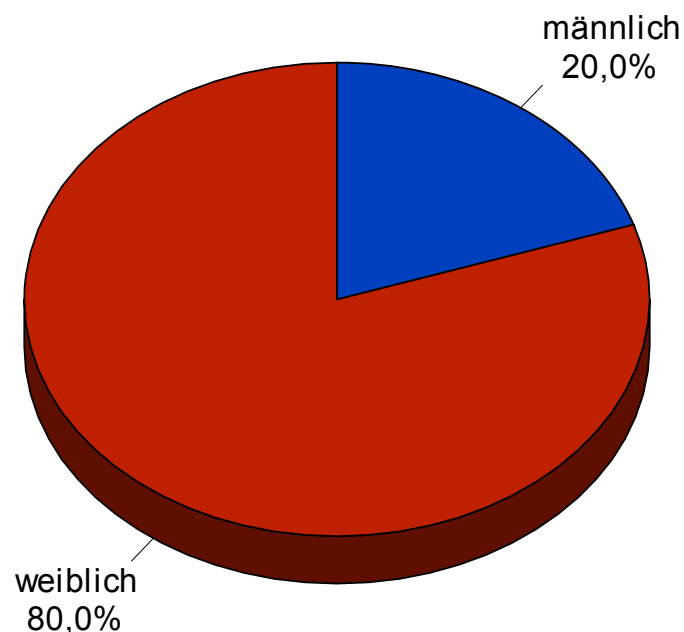


Abbildung 1: Zusammensetzung der Stichprobe nach Geschlecht

Die erhobene Altersstruktur ist in Altersgruppen von jeweils zehn Lebensjahren zusammengefasst. Sie weist eine deutliche Dominanz der Altersgruppen zwischen 50 und 59 sowie zwischen 60 und 69 Jahren auf, die jeweils über 30% der Ehrenamtlichen umfassen. Es folgen mit rund 19% die Ehrenamtlichen zwischen 40 und 49 Jahren sowie jene zwischen 70 und 79 Jahren mit rund 10%. 30-39 Jahre alt ist ein Anteil von 3,7%. Die Altersgruppen 20-29 sowie 80-89 und ab 90 Jahren sind nur sehr geringfügig vertreten. Insbesondere die letzte dieser Gruppen, die absolut lediglich zwei Fälle umfasst, ermöglicht keine sinnvollen

Aussagen über die entsprechende Altersgruppe. Daher wird hier im Folgenden ggf. eine Aggregation der Daten zu einer Gruppe ≥ 80 Jahre vorgenommen. Abbildung 2 gibt diese Verteilung grafisch wieder, eine tabellarische Darstellung findet sich im Anhang.

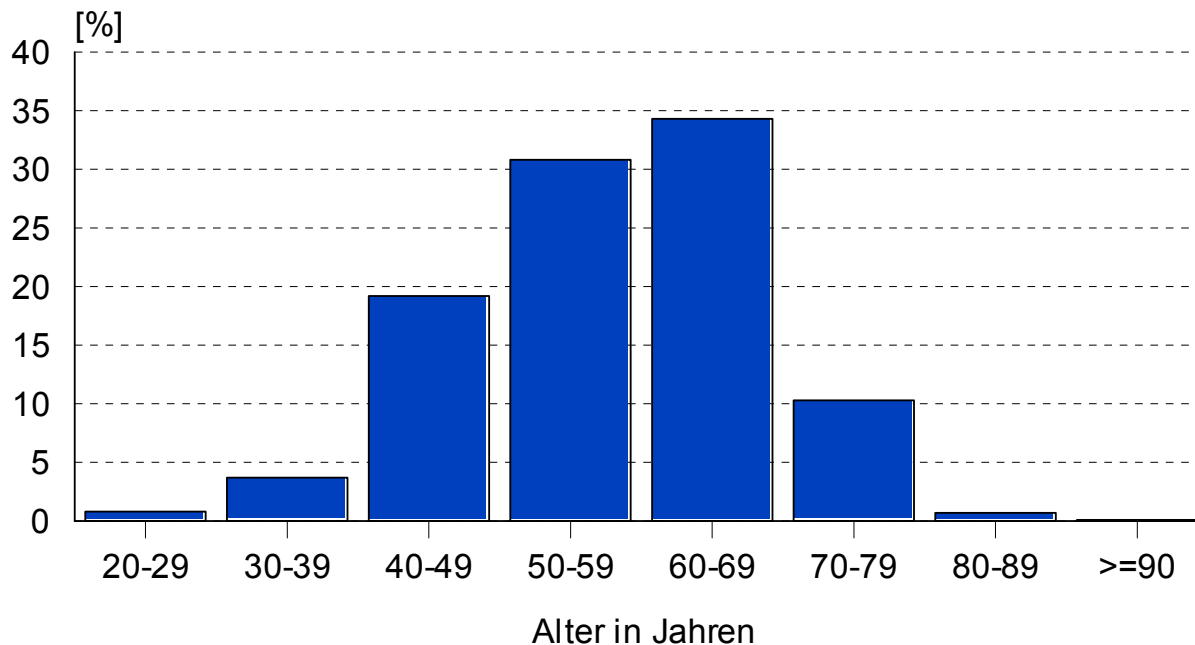


Abbildung 2: Zusammensetzung der Stichprobe nach Alter

Interessant ist nun zu sehen, ob sich bei der ungleichen Verteilung über das Geschlecht auch eine unterschiedliche Verteilung über das Alter zwischen männlichen und weiblichen Ehrenamtlichen zeigt, oder ob diese Verteilung homogen ist. Tabelle 1 zeigt daher eine Kreuztabellierung dieser beiden Variablen. Abbildung 3 veranschaulicht die Unterschiede der beiden Verteilungen. Dabei wird deutlich, dass bei den Männern ein größerer Anteil den älteren Befragtengruppen angehört als bei den Frauen. Die kleinere Gruppe der Männer ist also deutlich älter als die der Frauen.

Tabelle 1: Vergleich der Altersverteilung nach Geschlecht

Alter \ Geschlecht	Anteil weiblich (%)	Anteil männlich (%)	Anteil gesamt (%)
20-29	0,8	0,9	0,8
30-39	3,7	3,8	3,7
40-49	19,8	17,1	19,2
50-59	32,3	24,9	30,8
60-69	33,1	39,2	34,3
70-79	9,4	13,8	10,3
≥ 80	1,0	0,2	0,9
Gesamt	100,1	99,9	100

Bemerkenswert ist hier vor allem der Schwerpunkt der Verteilung bei den Frauen in den Altersgruppen 40-49 und 50-59, während der Schwerpunkt bei den Männern in den Altersgruppen 60-69 und 70-79 liegt. Während die Verteilung bei den Frauen nahezu normal ist, ist sie bei den Männern deutlich rechtsschief, also zum höheren Alter hin verschoben.

Auch hier wäre es interessant zu prüfen, ob diese Verteilung derjenigen der Ratsuchenden entspricht, inwieweit also eine Parallelität oder Disparität in den Verteilungen zwischen Ehrenamtlichen und Ratsuchenden besteht. Dabei ist davon auszugehen, dass für eine erfolgreiche Arbeit in der TelefonSeelsorge eine gewisse Lebenserfahrung erforderlich ist, womit ein höheres Alter als in der Normalbevölkerung erwartungskonform ist.

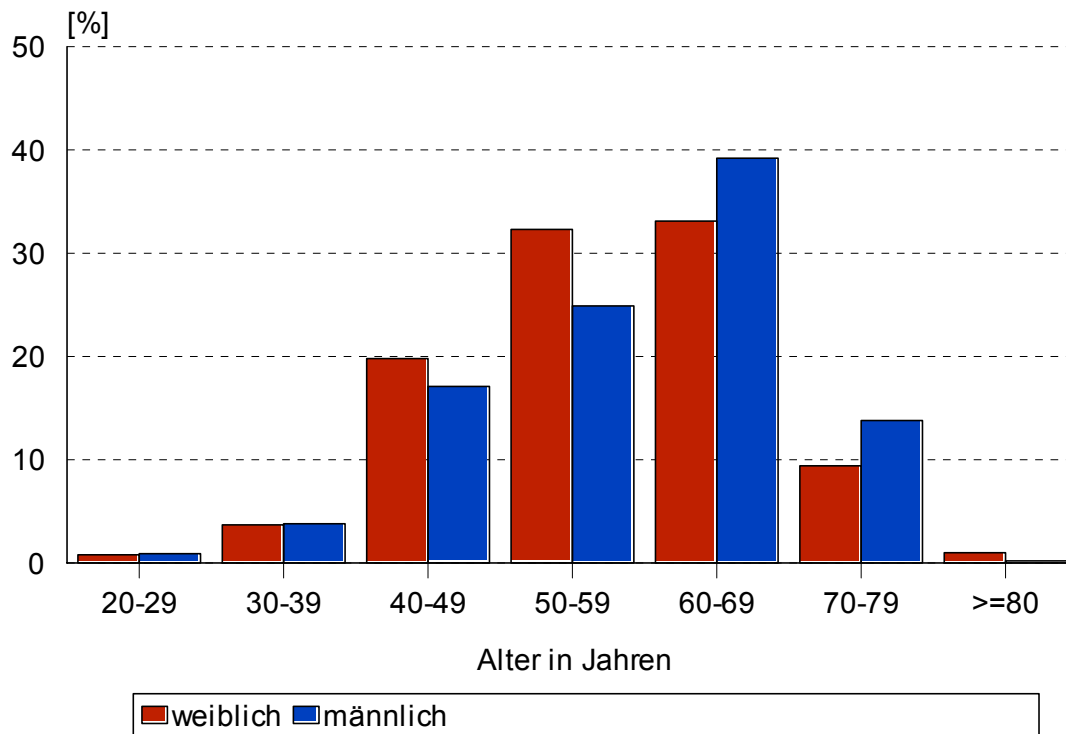


Abbildung 3: Frauen und Männer in der Stichprobe nach Altersgruppen

2.2 Qualität der Stichprobe

Die Merkmale Geschlecht und Alter können darüber hinaus als Indikatoren für die Repräsentativität der Stichprobe herangezogen werden, da hierzu Vergleichswerte einer Vollerhebung der Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge in Deutschland aus dem Jahr 2009 vorliegen.²

Tabelle 2: Verteilung nach Geschlecht für die Stichprobe 2011 und die Vollerhebung 2009

Geschlecht	Stichprobe absolut [n]	Stichprobe prozentual [%]	Vollerhebung absolut [n]	Vollerhebung prozentual [%]
Weiblich	1.707	79,6	6.781	81,21
Männlich	426	19,9	1.569	18,79

² http://www.telefonseelsorge.de/sites/default/files/hintergrund/telefon_2007-2009.htm
(zuletzt aufgerufen am 01.06.2011)

Die Berechnung von χ^2 als Maßzahl für potentielle Unterschiede der Stichprobe gegenüber der Vollerhebung ergibt einen Wert von 1,54 bei einem p-Wert von 0,21. Die Verteilung des Geschlechts in der Stichprobe entspricht demzufolge der Verteilung in der Grundgesamtheit.

Für eine Repräsentativitätsprüfung bezüglich des Alters liegen die Daten der Vollerhebung von 2009, jedoch in anders klassierten Daten vor. Diese Kategorisierung kann für die hier untersuchte Stichprobe nicht vorgenommen werden, da die Daten dort anders erhoben wurden. Die Altersgruppen in 10-Jahres-Schritten stehen den Altersgruppen in 15-Jahres-Schritten immer dort unvereinbar gegenüber, wo 15 kein Vielfaches von 10 ist. Aus diesen Gründen ist nur eine eingeschränkte Vergleichsmöglichkeit gegeben. Die Tabellen 3 und 4 zeigen die entsprechenden Verteilungen.

Tabelle 3: Kreuztabelle Alter vs. Geschlecht in der Stichprobe 2011

Alter/ Geschlecht	Frauen	Männer
< 30	0,8 %	0,9 %
30-39	3,7 %	3,8 %
40-49	19,8 %	17,1 %
50-59	32,3 %	24,9 %
>= 60	43,5 %	53,2 %

Tabelle 4: Kreuztabelle Alter vs. Geschlecht in der Vollerhebung 2009

Alter/ Geschlecht	Frauen	Männer
< 30	1,65 %	2,36 %
30-44	13,37 %	15,05 %
45-59	46,89 %	41,50 %
> 60	38,10 %	41,09 %

Tabelle 5: Verteilung nach Alter, Stichprobe 2011 und Vollerhebung 2009 im Vergleich

Alter	Stichprobe absolut [n]	Stichprobe prozentual [%]	Vollerhebung absolut [n]	Vollerhebung prozentual [%]
<30	18	0,8	149	1,78
30-59	1146	53,7	4.973	59,56
>=60	970	45,4	3.228	38,66

Eine Inspektion der beiden Tabellen 3 und 4 lässt folgenden Schluss zu: Trotz der nur groben Aufteilung der Altersgruppen ist die Stichprobe auffällig nach oben hin verzerrt. 5% mehr Frauen und 10% mehr Männer ab 60 Jahren sind dabei das markanteste Merkmal für die These, dass ältere Ehrenamtliche in der Stichprobe deutlich überrepräsentiert sind, während der Anteil in den Altersgruppen unter 30 Jahren in der Stichprobe tendenziell jeweils geringer ausfällt. In Tabelle 5 sind die Angaben aus den Tabellen 3 und 4 recodiert und auf absolute Angaben zurückgerechnet, was einen direkten Vergleich ermöglicht. Die statistische Prüfung

des Unterschiedes beider Verteilungen führt zu dem Ergebnis, dass die Unterschiede zwischen beiden Verteilungen statistisch hoch signifikant sind, die Verteilung der Stichprobe also nicht mit der Verteilung in der Grundgesamtheit übereinstimmt. ($\chi^2 = 39,03$, $p < 0,001$).

Eine Aufgliederung der Altersgruppen zwischen 30 und 60 wäre für eine detailliertere Prüfung wünschenswert gewesen, war auf der Basis der vorhandenen Daten jedoch nicht möglich.

Zusammenfassend lässt sich sagen: Die Qualität der Daten ist am Maßstab der Repräsentativität gemessen hinsichtlich des Geschlechts gut, hinsichtlich des Alters dagegen weniger gut. Hier kann Repräsentativität nicht mehr unterstellt werden.

2.3 Vergleich mit der Bevölkerungsstruktur der BRD

Natürlich ist nicht nur die Frage interessant, inwieweit die Stichprobe repräsentativ für die Grundgesamtheit ist, sondern auch inwieweit sie ein Abbild der bundesdeutschen Bevölkerung darstellt. Abweichungen sind hier nicht aus methodischen Gründen spannend, sondern beschreiben Ehrenamtliche der TelefonSeelsorge im Kontrast zum Bevölkerungsdurchschnitt. Datengrundlage bilden hier Erhebungen des Statistischen Bundesamtes.³

Bei der isolierten Betrachtung des Geschlechts lässt sich der zu erwartende Unterschied konstatieren: 80% Frauen in der TelefonSeelsorge stehen 50,98% Frauen in der deutschen Bevölkerung gegenüber. Bei Männern stehen 20% in der TelefonSeelsorge einem bundesweiten Anteil von 49,02% gegenüber (vgl. Tabelle 6).

Tabelle 6: Altersverteilung nach Alter und Geschlecht, bundesweit

<i>Alter \ Geschlecht</i>	Frauen	Männer
20-29	5.033	4.867
30-39	4.831	4.947
40-49	6.714	6.997
50-59	5.843	5.856
60-69	4.726	4.469
70-79	4.325	3.512
>=80	2.811	1.308
Insgesamt	34.283	31.956

³ <http://www.destatis.de/bevoelkerungspyramide/>
(zuletzt aufgerufen am 15.06.2011)

Wie schon im Vergleich zur Grundgesamtheit der Ehrenamtlichen wird deutlich, dass in der hier untersuchten Stichprobe der Ehrenamtlichen die Altersgruppen 20-29 und 30-39 stark unterrepräsentiert sind, während der Anteil der Ehrenamtlichen von 50-59 und 60-69 Jahren wesentlich höher ist als in der Bevölkerung der Bundesrepublik Deutschland.

Während bundesweit die Frauen in den jüngeren Jahrgängen schwächer und mit zunehmendem Alter stärker als die Männer vertreten sind, verhält sich der Geschlechteranteil in der Stichprobe umgekehrt. Hier nimmt der Männeranteil in den Altersgruppen 60-69 und 70-79 zu. Allerdings muss der geringe Gesamtanteil von Männern berücksichtigt werden: Auf alle Ehrenamtlichen bezogen, dominieren in jeder Altersgruppe die Frauen, sodass die Entwicklung auf Bundesebene keinen Ansatzpunkt für eine Entsprechung findet.

Abbildung 4 zeigt einen Vergleich der Besetzung der einzelnen Altersklassen der Stichprobe und der Grundgesamtheit der BRD. Dabei werden die Disparitäten der einzelnen Altersgruppen besonders deutlich. Die Stichprobe der Ehrenamtlichen hebt sich damit deutlich von der Struktur der Bevölkerung in der BRD ab und kennzeichnet die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge als eine ausgesprochen (selbst-)selegierte Gruppe, die in keiner Weise repräsentativ für die Bevölkerung der BRD ist. Wir haben es also, wie zu vermuten, mit einer stark ausgewählten Gruppe der Bevölkerung zu tun.

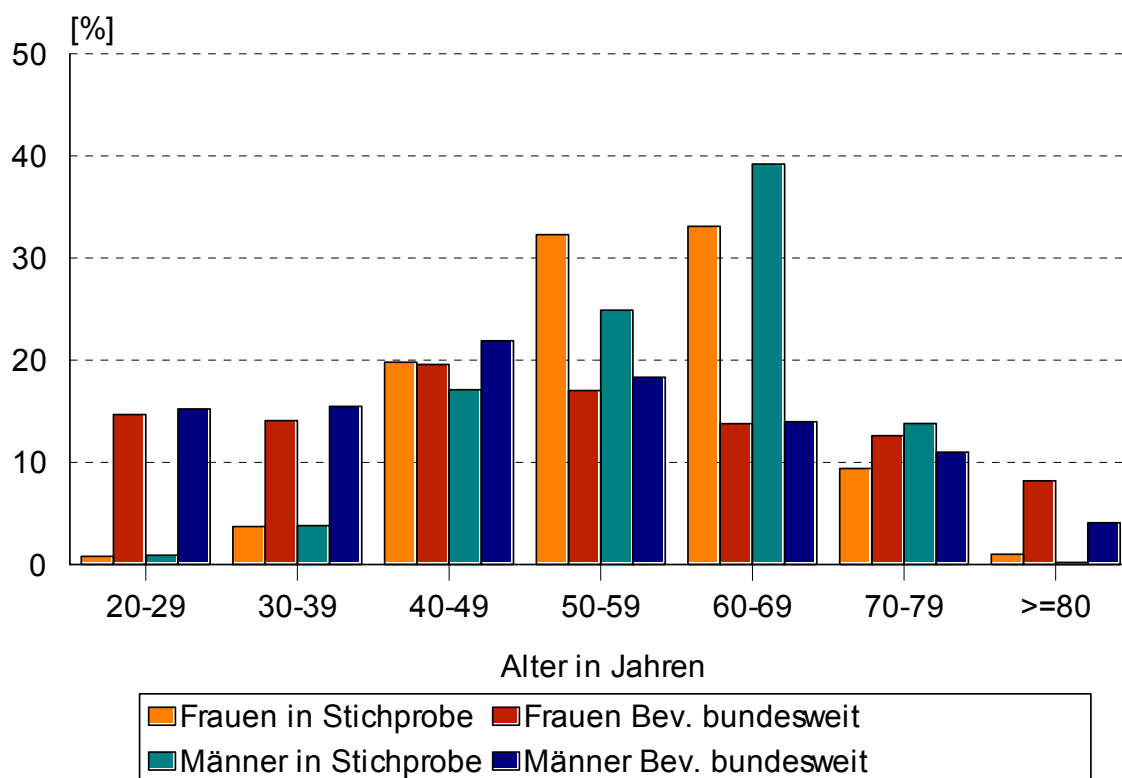


Abbildung 4: Vergleich der prozentualen Verteilungen bezüglich Alter und Geschlecht, Stichprobe vs. Bevölkerung der BRD (nur Alter >19 Jahre) zwischen Stichprobe und bundesweiter Bevölkerungsstruktur

Diese Verzerrungen beider soziodemographischen Grundmerkmale gegen die bundesweite Bevölkerung sind jedoch erwartungsgemäß, da hier eine bestimmte Zielgruppe untersucht wird, und werfen keine methodischen Probleme auf. Sie erlauben allerdings schon jetzt eine erste Kennzeichnung der Ehrenamtlichen, die sich in der TelefonSeelsorge engagieren: Sie sind überdurchschnittlich weiblich und überdurchschnittlich alt.

2.4 Familie, Bildung und Religionszugehörigkeit

Neben den Merkmalen Alter und Geschlecht erscheint auch eine Aufgliederung der Stichprobe nach den Merkmalen Familien- und Bildungsstand sowie Religionszugehörigkeit interessant, um auch hier zu prüfen, wie diejenigen, die sich in der TelefonSeelsorge ehrenamtlich engagieren, zu beschreiben sind.

Abbildung 5 zeigt die Aufgliederung nach Familienstand. Mit über 60% ist der Großteil der Ehrenamtlichen verheiratet. Relativ gleichmäßig sind Ledige, Liierte und Geschiedene mit Werten zwischen 8% und 11% vertreten. Ein Anteil von 6,8% ist verwitwet. Bei jeweils 2% oder weniger liegt der Anteil der Getrennten und Alleinerziehenden.

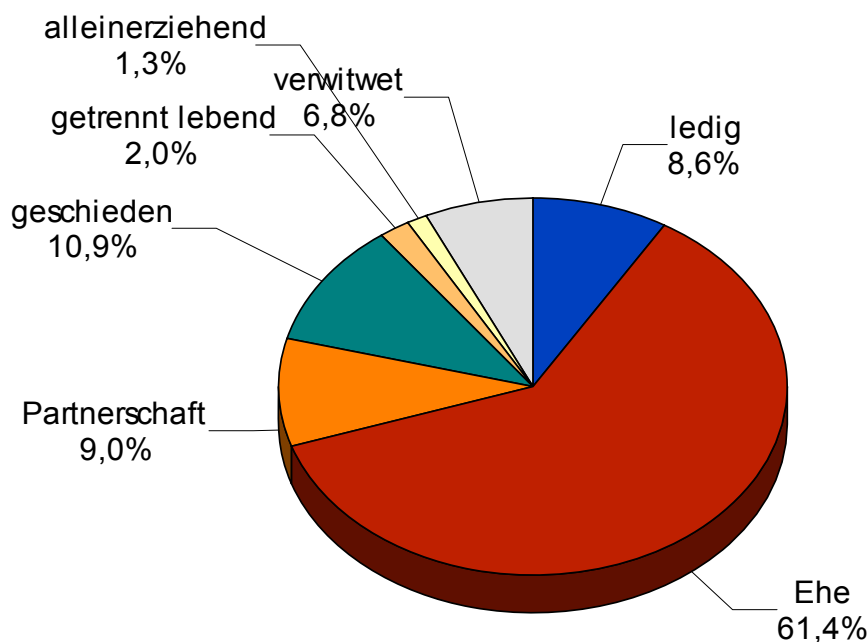


Abbildung 5: Familienstand

Beim Bildungsstand der Ehrenamtlichen dominieren, wie aus Abbildung 6 hervorgeht, Fach- und Hochschulabsolventen mit 51,7%. Als höchsten Bildungsabschluss geben 12% das Abitur und 24,9% die Mittlere Reife an. Die Berufsschule stellt für 6,1% den Schlusspunkt ihrer Schullaufbahn dar. Ein geringer Anteil von 2,2% entfällt auf Hauptschulabsolventen. Damit stellen die Ehrenamtlichen eine Auswahl relativ hochqualifizierter Personen dar, nahezu 2/3 der Befragten verfügen über einen höheren Bildungsabschluss. Dies ist höchstwahrscheinlich nicht konsistent mit der Qualifikation der Ratsuchenden, obwohl dazu keine Angaben vorliegen.

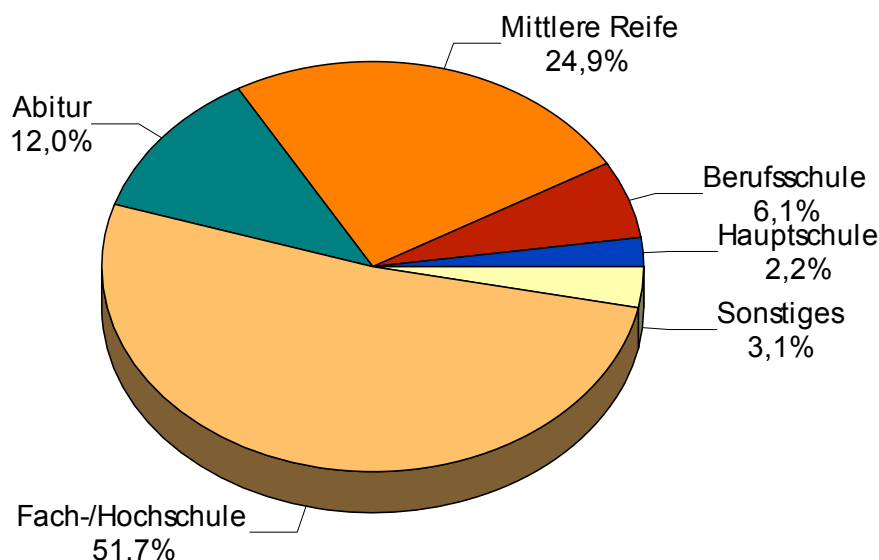


Abbildung 6: Bildungsstand

Wie Abbildung 7 zeigt übersteigt der Anteil der evangelischen Ehrenamtlichen mit 41,5% leicht den der katholischen mit 38,3%, die beiden kirchlichen Trägergemeinschaften sind damit zusammen mit rund 80% der Ehrenamtlichen repräsentiert. Zu einer anderen christlichen Konfession bekennen sich 2,9% der Befragten. Ein Anteil von 16,9% hängt keiner Religion an. 0,5% sind einer anderen Religion zugehörig.

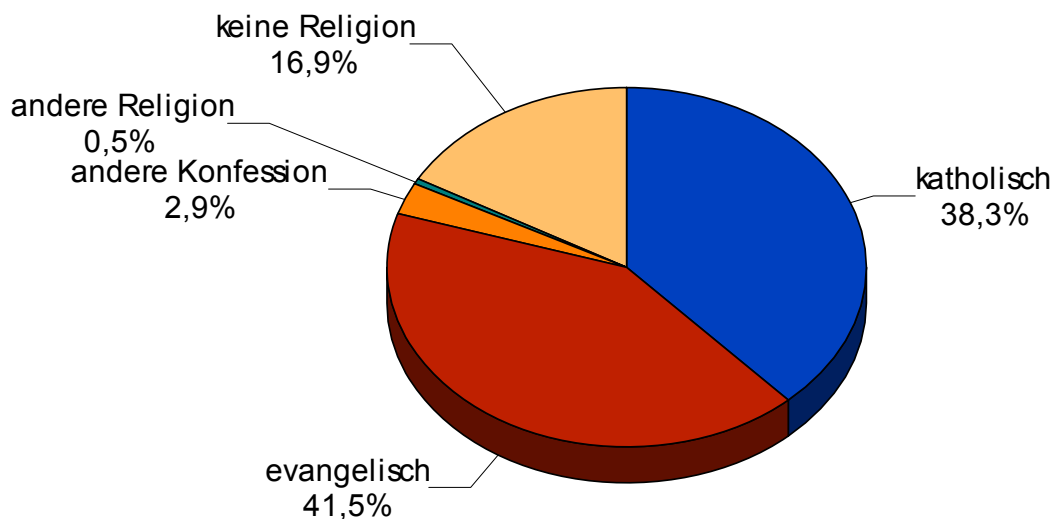


Abbildung 7: Religionszugehörigkeit

2.5 Erwerbs- und Berufstätigkeit

Mit Blick auf die Erwerbstätigkeit ergibt sich ein ausgewogenes Bild (vgl. Abbildung 8): Etwas mehr als die Hälfte der Ehrenamtlichen sind trotz des eher hohen Alters der Befragten

noch erwerbstätig im Berufsleben stehend, 47% der Befragten stehen dagegen nicht mehr im Erwerbsleben. Auch hier ergibt sich wieder die Frage, inwieweit dies mit der Struktur der Ratsuchenden korrespondiert und ob und inwieweit die Ehrenamtlichen noch Zugang zu den Aspekten des derzeitigen Arbeitslebens haben.

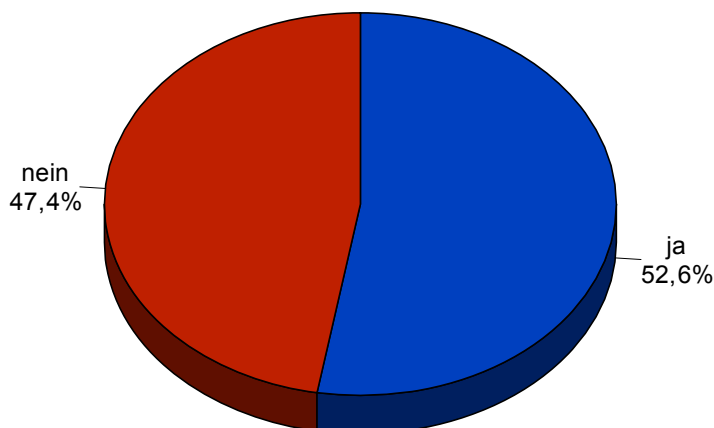


Abbildung 8: Erwerbstätigkeit

Unter diesen Erwerbstätigen sind 46,7% Vollzeit beschäftigt. 42,3% arbeiten in Teilzeit, 11% geben ein sonstiges Arbeitsverhältnis an (vgl. Abbildung 9).

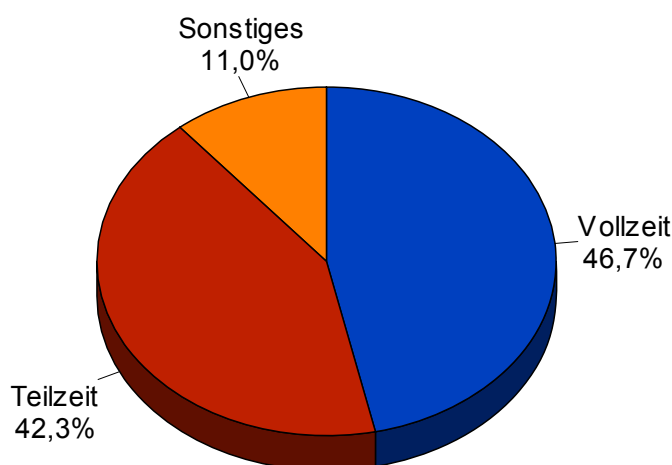


Abbildung 9: Arten der Erwerbstätigkeit (nur Erwerbstätige!)

Sowohl die Ergebnisse hinsichtlich des Alters als auch der Erwerbstätigkeit spiegeln sich in der Berufstätigkeit wieder: Abbildung 10 zeigt, dass sich mit 30,3% nahezu ein Drittel der Ehrenamtlichen bereits in Rente oder in Pension befindet und damit aus dem aktiven Arbeitsleben ausgeschieden ist. 7,6% sind im Haushalt tätig. Der Anteil der Arbeitslosen beträgt lediglich rund 1% und liegt damit deutlich unter dem Bundesdurchschnitt, in einem ähnlichen Umfang sind die Studierenden vertreten. Unter den Erwerbstätigen dominiert der kaufmännische Bereich mit 15,1%. Es folgen der pädagogische Bereich mit 11,4%, der soziale mit 10,2% und der medizinische mit 8,2%. Technische Berufe sind lediglich mit 3,2%, theologische mit 1,3% vertreten. Nur rund 1% entfällt auf das Handwerk. Zu beachten sind

zudem 10% der Ehrenamtlichen, deren Berufstätigkeit sich den vorgegebenen Kategorien nicht zuordnen lässt.

Insgesamt wird damit deutlich, dass die Stichprobe der noch verbleibenden erwerbstätigen Ehrenamtlichen durch eine Ausrichtung in sozialen oder helfenden Berufen gekennzeichnet werden kann, während technisch orientierte Berufstätigkeiten eher weniger vorkommen.

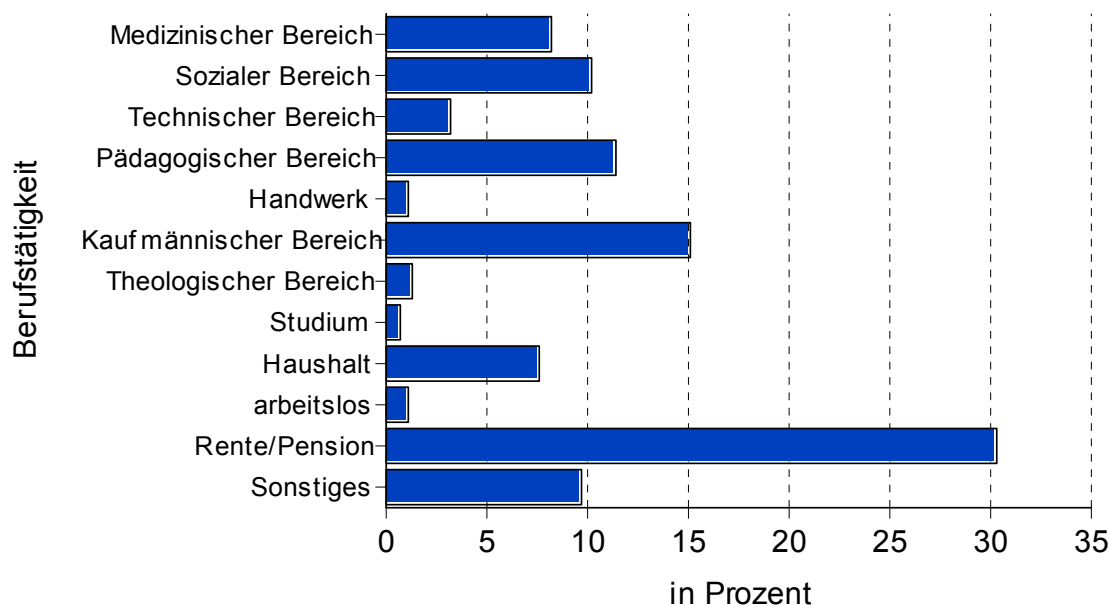


Abbildung 10: Berufstätigkeit nach Bereichen

Da die Variable Beruf auch Ausprägungen wie Studium und Rente/ Pension umfasst, korreliert sie deutlich mit dem Alter. Für den kleinen Anteil an Studierenden mag das vernachlässigbar sein, die über 30% der Rentner/innen bilden aber immer vor allem auch die Altersstruktur ab (vgl. Abbildung 11); hier besteht zwangsläufig ein hoher Zusammenhang, der in weiteren Analysen zu Konfundierungen führen kann. Aus diesem Grund ist in Abbildung 11 der Anteil der Rentner innerhalb der jeweiligen Altersgruppe dargestellt.

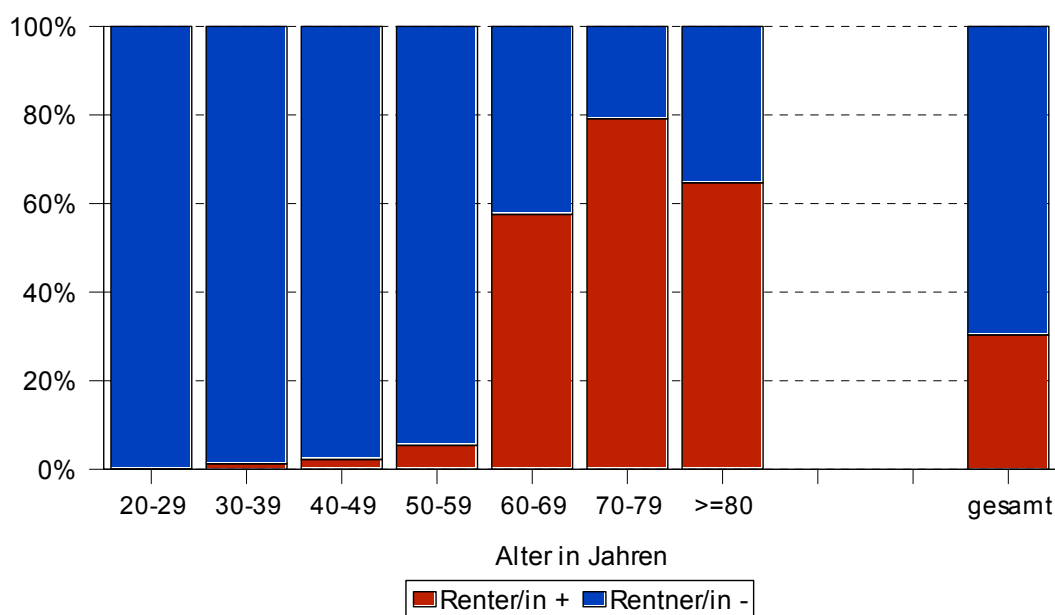


Abbildung 11: Rentner/innen nach Alter

Das wiederum impliziert eine Korrelation mit der Erwerbstätigkeit, da eben diese Gruppe nicht mehr berufstätig ist. Diese strukturellen Unterschiede der Merkmale müssen bei der weiteren Analyse mitgedacht werden.

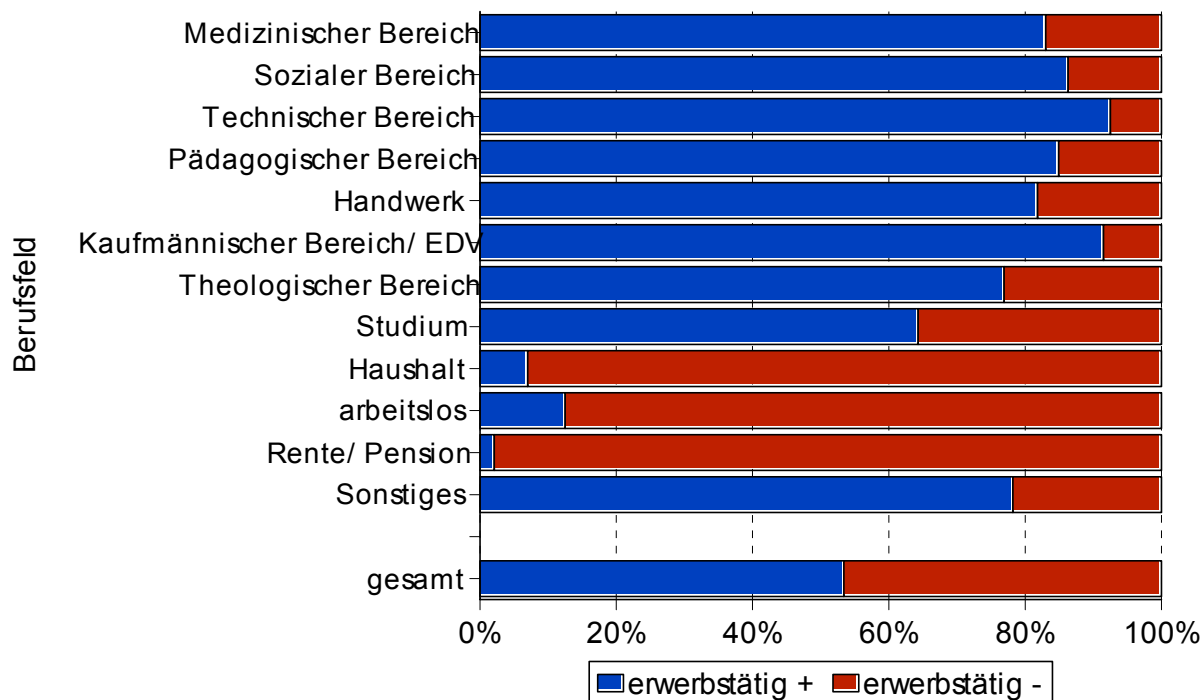


Abbildung 12: Erwerbstätigkeit nach Beruf

In beiden Fällen ist zu berücksichtigen, dass Rentner und nicht erwerbstätig zu sein, nicht deckungsgleich ist. Hier ist auf den Anteil derjenigen zu verweisen, die im Haushalt arbeiten und sich daher als nicht berufstätig bezeichnet haben.

2.6 Ehrenamtsbezogene Merkmale

Über ein Drittel der Ehrenamtlichen arbeitet erst seit fünf Jahren oder kürzer in der TelefonSeelsorge. Demgegenüber war ein Anteil von 9,1% schon vor 1990 tätig, verfügte also zum Zeitpunkt der Umfrage über eine mehr als 20-jährige Erfahrung in der TelefonSeelsorge (vgl. Abb. 13). Ab diesem Zeitpunkt kann ein stetiger Zuwachs des Anteils an Ehrenamtlichen verzeichnet werden, die auch jetzt noch in der TelefonSeelsorge tätig sind – oder aber auf ein Ausscheiden derjenigen mit längerer Erfahrung / höherem Alter. Da die bis zum Zeitpunkt der Erhebung aus der TelefonSeelsorge ausgeschiedenen Ehrenamtlichen unberücksichtigt bleiben, ist bei dieser Interpretation jedoch Vorsicht geboten. Insgesamt erscheint es jedoch plausibel, dass die früher eingetretenen zu einem größeren Anteil die TelefonSeelsorge verlassen haben, insbesondere wenn man das höhere Lebensalter der Mitarbeiter der TelefonSeelsorge berücksichtigt.

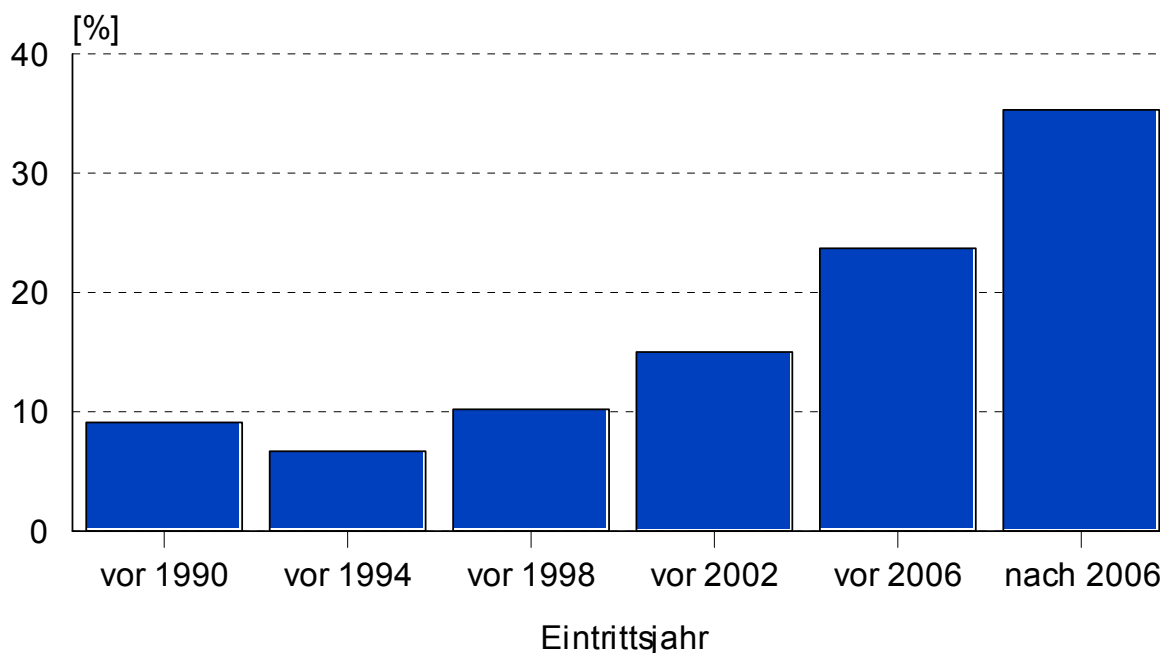


Abbildung 13: Eintritt in die TelefonSeelsorge/ Dauer der Tätigkeit bisher in Vier-Jahres-Schritten

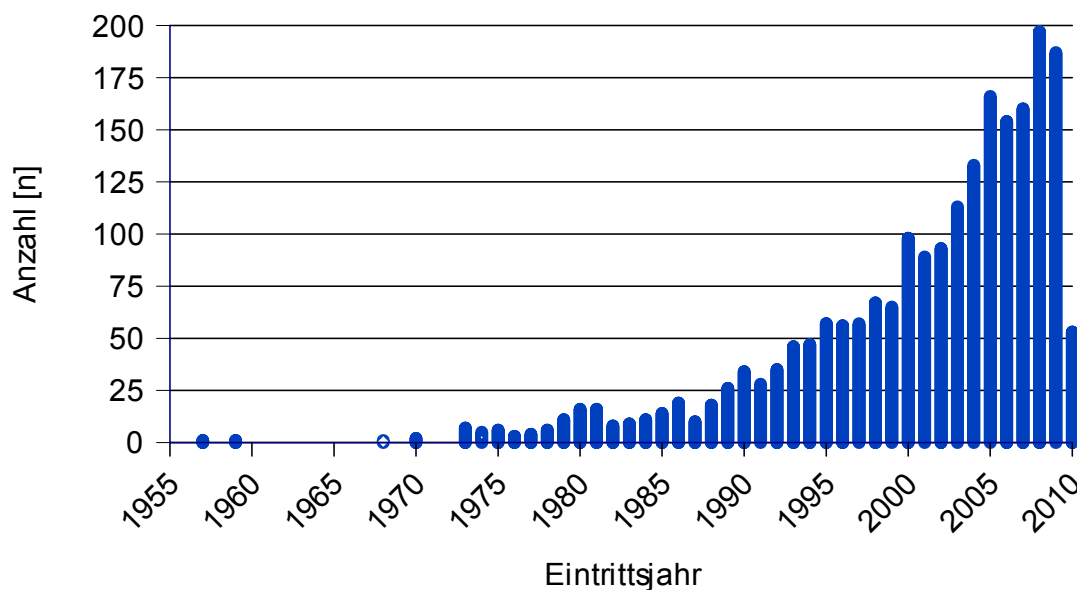


Abbildung 14: Eintritt in die TelefonSeelsorge/ Dauer der Tätigkeit bisher in Ein-Jahres-Schritten

Abbildung 14 verstärkt diesen Eindruck, danach verfügt der größte Teil der Ehrenamtlichen über eine Erfahrung von 5 bis 10 Jahren in der TelefonSeelsorge. Hier drängt sich die anhand der Datenlage nicht zu beantwortende Frage auf, wie lange die Ehrenamtlichen im Schnitt diese Aufgaben erfüllen und warum sie offensichtlich eher früh aussteigen. Dies mag in der Tat mit dem Alter der Ehrenamtlichen zusammenhängen, einen Beleg dafür gibt es allerdings nicht. Andererseits könnte auch ein Wachstum der TelefonSeelsorge in den vergangenen Jahren mit einer Zunahme der Rekrutierung eine Erklärung für diese Ergebnisse bieten. Dies lässt sich anhand der vorliegenden Daten jedoch nicht überprüfen.

Die bisherige Erfahrung der Ehrenamtlichen lässt sich nicht nur in Zeit, sondern auch anhand der Anzahl der TelefonSeelsorge-Dienststellen messen, in denen sie schon tätig waren. Die große Mehrheit von 95,6% hat die Stelle nie gewechselt (vgl. Abb. 15), verfügt also nur über Erfahrungen aus der derzeitigen Organisationseinheit. Ein Anteil von 3,8% ist in zwei Stellen aktiv gewesen. Lediglich 0,6% blicken auf eine Erfahrung mit mehr als zwei Stellen zurück. Auch dies könnte der besonderen Struktur der Ehrenamtlichen (älter, aus dem Berufsleben ausgeschieden, etc.) geschuldet sein.

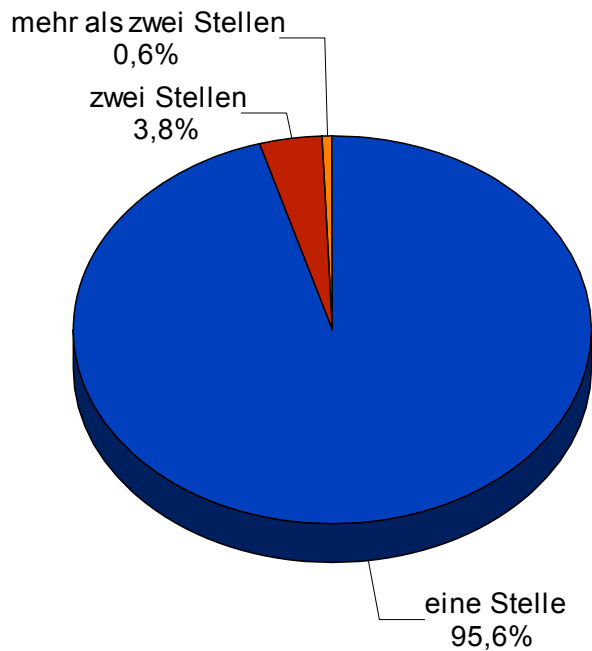


Abbildung 15: Bisherige Einsatzstellen einzelner Ehrenamtlicher

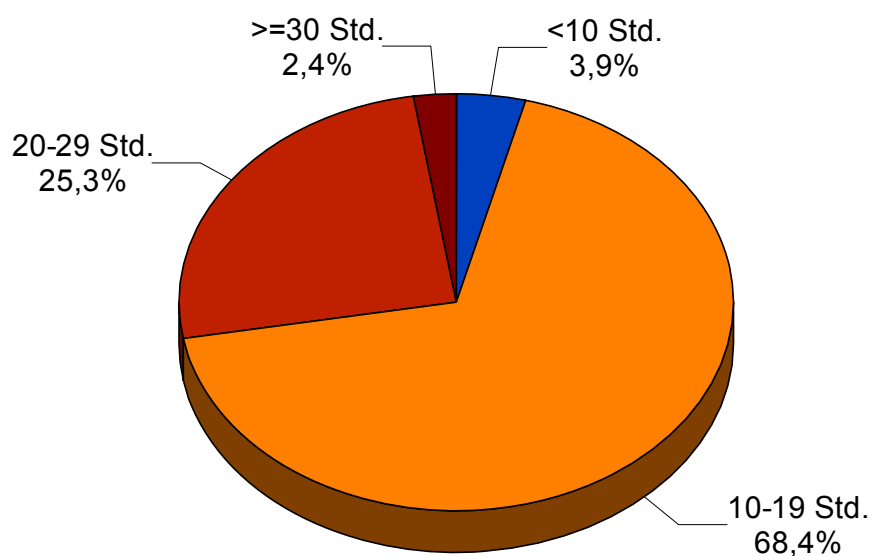


Abbildung 16: Monatliche Arbeitszeit

Zur Erfahrungsbildung trägt auch der Umfang der Tätigkeit in der TelefonSeelsorge bei. Wie Abbildung 16 zeigt, sind über zwei Drittel zwischen 10 und 19 Stunden / Monat tätig. Ein Anteil von 25,3% arbeitet 20-29 Stunden. Rund 4% entfallen auf jene Ehrenamtlichen, die weniger als 10 Stunden, 2,4% auf jene, die 30 Stunden und mehr im Monat tätig sind. Derartige Tätigkeitsumfänge erscheinen danach eher die Ausnahme.

Ein ausgewogenes Bild bietet sich bei einer Betrachtung eines weiteren ehrenamtlichen Engagements. Rund die Hälfte der Befragten ist über die TelefonSeelsorge hinaus noch anderweitig ehrenamtlich engagiert. Damit handelt es sich offensichtlich bei den hier aktiven Ehrenamtlichen um eine besonders engagierte Gruppe.

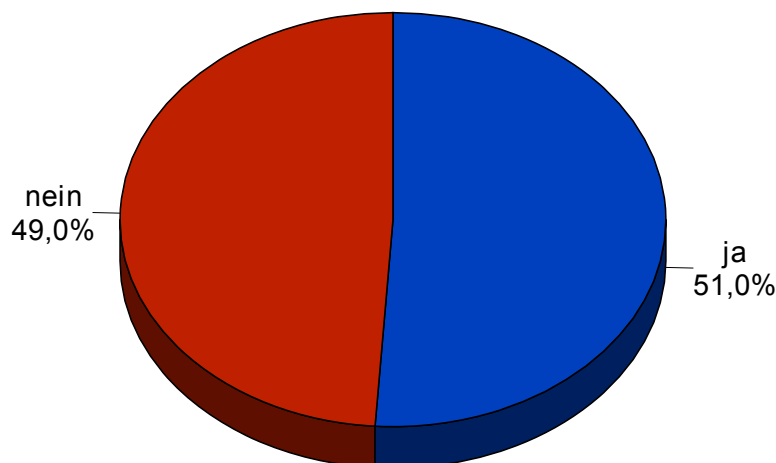


Abbildung 17: Weiteres ehrenamtliches Engagement

2.7 Zwischenfazit und Reflexion

Ehrenamtliche in der TelefonSeelsorge sind überdurchschnittlich häufig weiblich und überdurchschnittlich alt. Während der Anteil der Frauen mit 80% offensichtlich überwiegt, sind vor allem die 50-69-jährigen Mitarbeiter gegenüber dem Bundesdurchschnitt über- und die 20-39-jährigen unterrepräsentiert. Ehrenamtliche in der TelefonSeelsorge sind mehrheitlich verheiratet und vier von fünf sind Angehörige einer christlichen Konfession. Die Hälfte von ihnen hat einen Fach- oder Hochschulabschluss, aber auch nur die Hälfte von ihnen ist erwerbstätig. Das wiederum dürfte auf die Altersstruktur zurückzuführen sein, genauso wie der große Anteil an Rentner/innen mit über 30%. Die TelefonSeelsorge wird damit getragen von einer hoch qualifizierten, engagierten Subpopulation, mit einer großen Lebenserfahrung, die sich über das eigene Arbeitsleben hinaus sozial und helfend engagiert.

3 Warum engagieren sich die Ehrenamtlichen?

Neben den grundlegenden soziodemographischen Merkmalen stehen weitere Daten zur Verfügung, mit deren Hilfe die Ehrenamtlichen charakterisiert werden können. Untersucht wurden zunächst die vorhandenen Werte und Einstellungen, die Wahrnehmung der eigenen Tätigkeit, hier als Indikator für die Motivation zu deren Ausübung, sowie konkret der Moment des Anstoßes zur Entscheidung für die Aufnahme dieses Ehrenamtes. Die Variablen sollen im Folgenden kurz beschrieben werden.

3.1 Werte

Die Erhebung grundlegender Werte der Ehrenamtlichen erfolgt über die Fragestellung „Wenn Sie einmal daran denken, was Ihnen im Leben wichtig ist, was Sie anstreben, wie beurteilen Sie dann folgende Punkte?“. Auf einer 5-stufigen Skala mit den Ausprägungen „sehr wichtig“, „wichtig“, „teils/teils“, „weniger wichtig“ und „unwichtig“ sollten 15 Merkmale, die Werthaltungen indizieren, beurteilt werden.

Abbildung 18 zeigt die Rangreihenfolge der erhaltenen Ausprägungen der einzelnen Merkmale. Mit einem Mittelwert von 4,41 auf der von 1 bis 5 reichenden Skala bilden Familie und Freunde das wichtigste Element im Leben der Ehrenamtlichen. Es folgen mit einem Mittelwert von über 4 folgende Ziele und Wünsche: „die eigenen Potentiale voll entfalten“, „aus jedem Augenblick das Beste machen“ sowie „sozial Benachteiligten und gesellschaftlichen Randgruppen helfen“. Die nachrangigsten Ideale im Leben von Ehrenamtlichen, die alle einen Mittelwert von unter 3 aufweisen, lauten: „Einfluss haben“, „beruflich weiterkommen“ und „einen hohen Lebensstandard haben“.

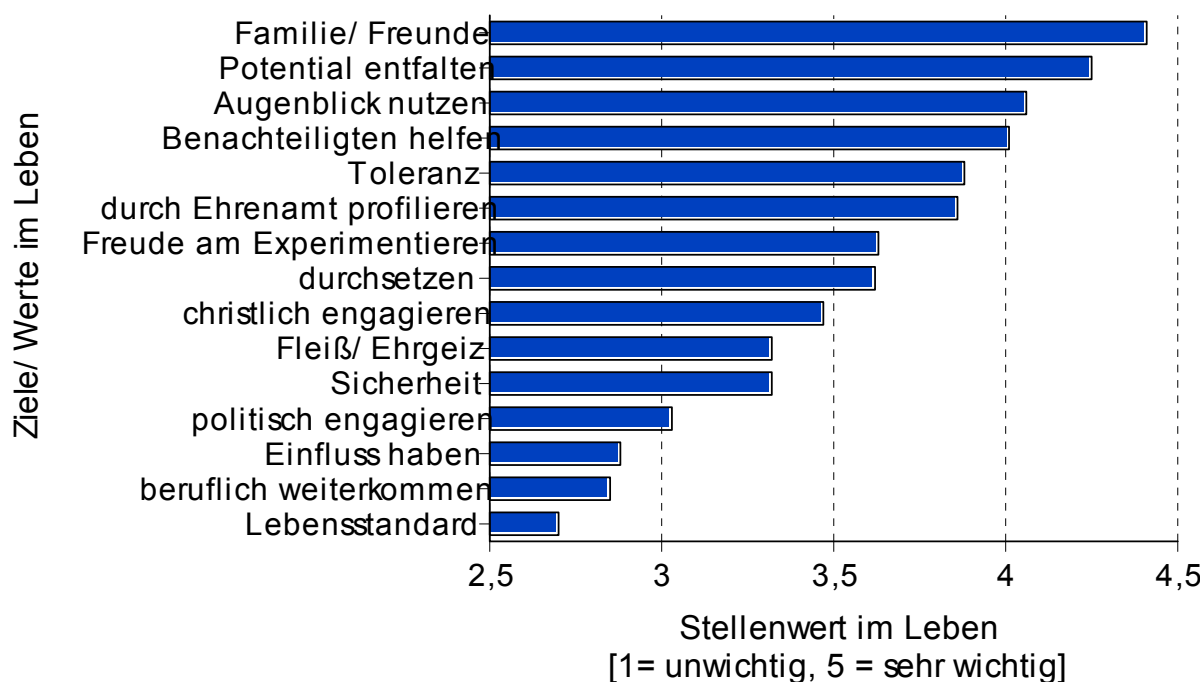


Abbildung 18: Mittelwerte der Ausprägung von verschiedenen Werten

Damit deutet sich ein Überwiegen sozialer Ziel- und Wertvorstellungen an, wohingegen instrumentelle, individuelle und am eigenen Vorteil ausgerichtete Orientierungen deutlich nachrangig sind.

Angesichts der Vielzahl von Merkmalen und ihrer teilweisen inhaltlichen Nähe bietet sich eine Dimensionsreduktion an, um grundlegende Wertemuster zu identifizieren, durch welche die Bewertung einzelner Items begründet werden kann. Durch eine Hauptachsen-Faktorenanalyse konnten zwei Faktoren identifiziert werden, die zusammen 23,8% der Varianz aufklären. Nach einer Varimax-Rotation der Faktoren laden diese auf zwei unterschiedliche Gruppen von Items: Während auf dem ersten Faktor insbesondere Lebensstandard, Einfluss, Fleiß und Ehrgeiz sowie Karriere als wichtige Merkmale laden, ist die Ausprägung des zweiten Faktors gekennzeichnet durch eine hohe Bedeutungszuschreibung für die Entfaltung von Potential, die Freude am Experimentieren und das Nutzen des Augenblicks. Somit kann der erste Faktor als eine extrinsische, instrumentelle Grundhaltung zum Leben gedeutet werden, die materiellen Werten den Vorzug gibt, während die zweite, davon unabhängige Komponente, eine intrinsische, immaterielle und soziale Werte betonende Dimension darstellt.

Mit Hilfe der so gewonnenen Faktorenstruktur der Werte konnte jedem Befragten jeweils ein Wert für seine instrumentelle und seine soziale Orientierung zugewiesen werden. Auf dieser Basis war auch eine Gruppierung der Ehrenamtlichen für die weiteren Untersuchungen möglich.

3.2 Motivation

Eine Beschreibung der Antriebskräfte für die Ausübung der Tätigkeit dient als Ausgangspunkt zur Bestimmung der Motivation der Ehrenamtlichen für ihr Engagement. Anhand der Frage „Wenn Sie nun bitte Ihr Ehrenamt bei der TelefonSeelsorge betrachten: Wodurch lässt sich Ihr Engagement beschreiben?“ wurde um die Beurteilung von 24 Merkmalen auf einer 5-stufigen Skala mit den Ausprägungen „stimme sehr zu“, „stimme zu“, „teils/teils“, „stimmt nicht“ und „stimmt gar nicht“ gebeten. Abbildung 19 zeigt die Rangreihenfolge der dabei erhaltenen Werte.

Die Beschreibung „Ich kann wertvolle Erfahrungen machen“ erfährt den höchsten Zustimmungswert mit einem Mittelwert von 4,52. Die Möglichkeiten Kenntnisse zu erweitern und Neues zu lernen folgen mit im Mittel ebenfalls hohen Zustimmungswerten. Eher Ablehnung erfahren hingegen die Beschreibungen „Die Tätigkeit nützt mir für meine beruflichen Möglichkeiten“ und „Ich hoffe auf eine hauptamtliche Anstellung“.

Dominant sind damit Motive der eigenen Weiterentwicklung (also wiederum intrinsische Motive) wie des sozialen Engagements (soziale, helfende motivationale Orientierungen), während instrumentelle Motive offensichtlich keine bedeutsame Rolle spielen. Die Ehrenamtlichen verfolgen damit überwiegend Motive der Selbstverwirklichung und der sozialen Unterstützung und weniger instrumentelle Motive, wie etwa den Einsatz dieser Tätigkeit für die eigene berufliche Karriere oder sonstige persönliche Vorteile.

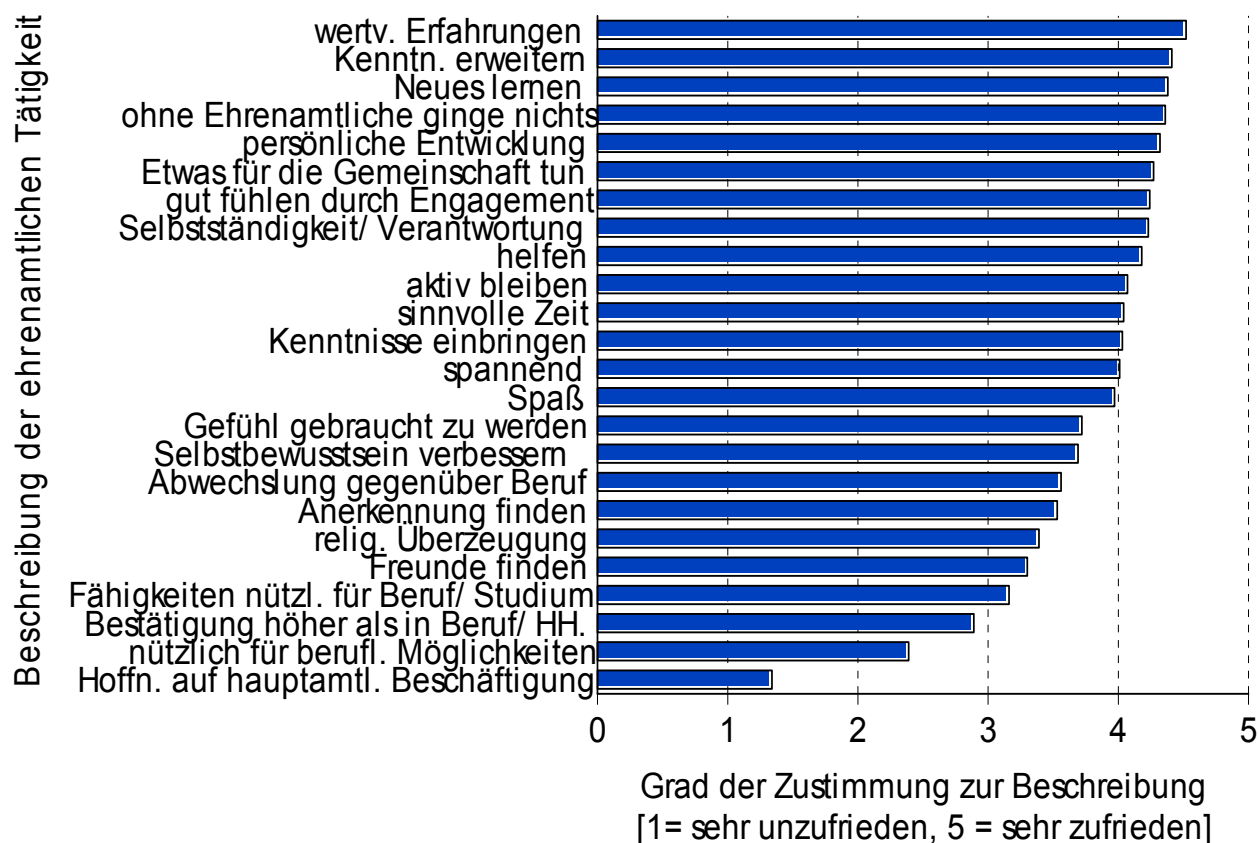


Abbildung 19: Mittelwerte unterschiedlicher Motivationskomponenten

Auch die Motivationsvariablen lassen sich durch eine Hauptachsen-Faktorenanalyse so reduzieren, dass grundlegende, voneinander unabhängige Motivkomponenten identifiziert werden können, die die Ausprägung der einzelnen Items erklären und die weiteren Analysen strukturieren und vereinfachen können. Es konnten drei voneinander unabhängige Faktoren ermittelt werden, die insgesamt 32,4% der gesamten Varianz erklären. Sie sollen auf der Grundlage einer vorausgegangenen Varimax-Rotation jeweils kurz interpretiert werden.

Selbstverwirklichung: Der erste Faktor ist ursächlich für die Zustimmung zu jenen Items, die eine Selbstverwirklichung der Ehrenamtlichen in den Mittelpunkt des Engagements stellen. Zu ihnen gehören das Gefühl gebraucht zu werden, die Beschreibung als sinnvolle Zeit und die Aussage „Ich fühle mich gut, mich für eine Sache zu engagieren“. Die Ehrenamtlichen mit dieser Motivlage wollen aktiv bleiben; sie suchen Selbstständigkeit und Verantwortung in ihrer Tätigkeit. Auch Anerkennung durch Andere spielt für sie eine wichtige Rolle.

Weiterentwicklung: Der zweite Faktor beschreibt eine Motivation, unter der vor allem eine hohe Zustimmung zu den Beschreibungen Kenntnisse erweitern und wertvolle Erfahrungen machen wahrscheinlich ist. Ehrenamtliche, bei denen das Motiv der Weiterentwicklung stark ausgeprägt ist, wollen etwas Neues lernen und sich persönlich weiterentwickeln. Sie beschreiben ihre Tätigkeit als spannend.

Instrumentalisierung: Der letzte Faktor lädt vor allem und fast ausschließlich auf Items, die einen Nutzen für berufliche Möglichkeiten und das Erlernen von Fähigkeiten, die auch in Beruf oder Studium nützlich sind, erkennen lassen. Die hier beschriebene Motivlage betrachtet das ehrenamtliche Engagement vor allem als instrumentell und gewinnbringend für eine eigene berufliche Entwicklung.

Auch für diese Motivationskomponenten konnte wiederum jedem der Befragten ein Wert zugewiesen werden, der sich aus der Ausprägung der Antworten zu den Einzelaspekten zusammensetzt und als latente Variable für die weiteren Analysen herangezogen werden kann.

Das Erklärungspotential der einzelnen Faktoren wird in Abbildung 20 deutlich, die die Anteile der Faktoren an der Gesamtvarianz abbildet. Insgesamt erklären die drei Faktoren ca. 33% der gesamten Varianz (der Rest ist Einzel- bzw. Fehlervarianz). Selbstverwirklichung ist dabei als stärkster Faktor erkennbar, gefolgt von der Weiterentwicklung, wohingegen die Instrumentalisierung deutlich weniger Varianz erklärt, also einen weniger bedeutsamen Faktor darstellt. Selbstverwirklichung und Weiterentwicklung, und damit intrinsische Motive stellen damit die stärkste motivationale Basis für die Tätigkeit in der TelefonSeelsorge dar.

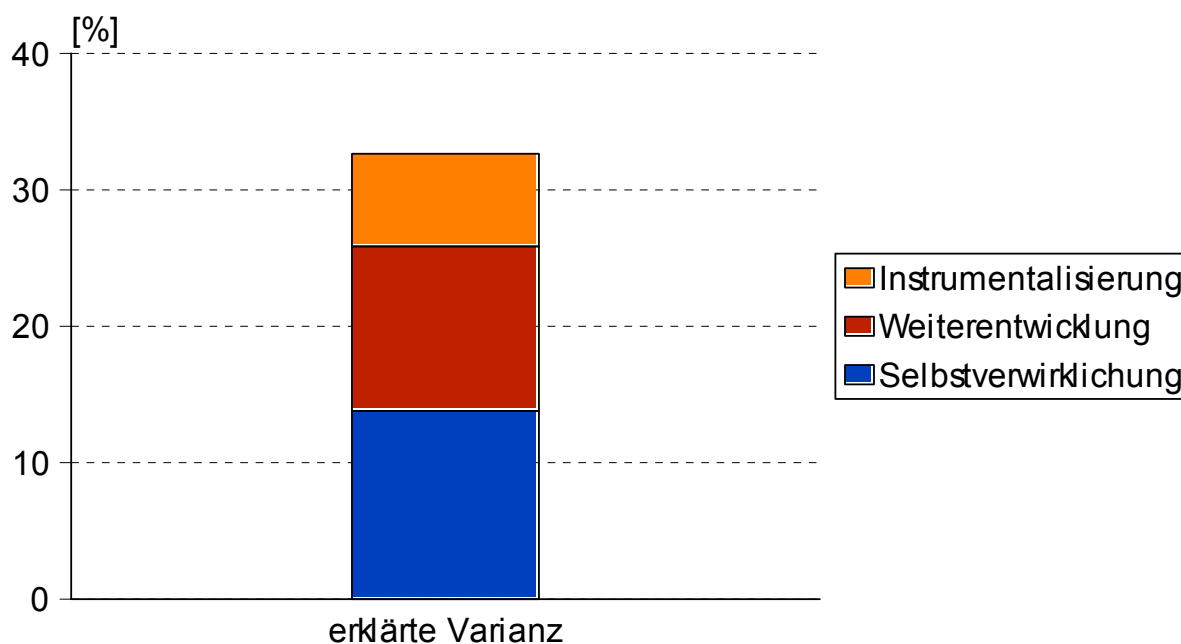


Abbildung 20: Erklärte Gesamtvarianz der Motivationsfaktoren nach der Rotation

3.3 Anstoß

Der Frage nach dem Anstoß liegt ganz anders als bei Werten oder Motivation der konkrete Moment der Entscheidung für das Ehrenamt zugrunde. Sie lautete: „Woher kam für Sie der Anstoß, bei der TelefonSeelsorge ein Ehrenamt zu übernehmen?“ Für die sechs Auswahlmöglichkeiten sowie ein Item „Sonstiges“ waren Mehrfachnennungen zugelassen, die Anzahl der Nennungen addieren sich daher nicht zur Gesamtzahl der Befragten.

Am häufigsten gaben, wie aus Abbildung 21 ersichtlich wird, nicht-kirchliche Medien den Anstoß, mit einer Nennung von 815 Fällen. Eigene Erlebnisse wurden 663 mal, Aktive im Umfeld 580 mal als Anstoß genannt. Lediglich 73-mal spielte eine Info-Stelle oder Agentur eine Rolle bei der Entscheidung für die ehrenamtliche Tätigkeit in der TelefonSeelsorge und auch die kirchlichen Medien nehmen nur einen weniger bedeutsamen Rang ein. Die aktive Werbung der kirchlichen Stellen erscheint damit eher weniger bedeutsam für die Rekrutierung ehrenamtlicher Mitarbeiter. Hier wäre ggf. zu überlegen, ob die Aktivitäten in diesem Bereich

intensiviert bzw. verlagert werden sollten, u.a. um auch gezielter auf die Zusammensetzung der Gruppe der Ehrenamtlichen Einfluss nehmen zu können.

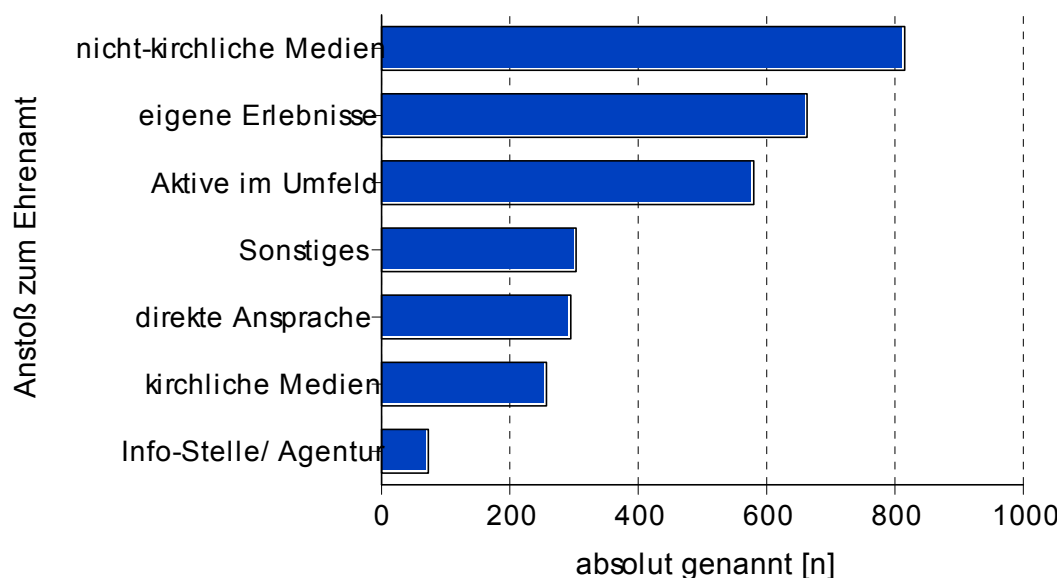


Abbildung 21: Nennungen der Anstöße zur Aufnahme des Ehrenamtes

3.4 Zwischenfazit und Reflexion

Schaut man sich die Ergebnisse der Analysen der mit der Aufnahme der ehrenamtlichen Tätigkeit in der TelefonSeelsorge verbundenen Werte, Zielvorstellungen und Motive insgesamt an, so wird deutlich, dass der größte Teil der Mitarbeiter überwiegend intrinsisch motiviert ist, eine sozial bedeutsame und verantwortungsvolle Funktion erfüllen möchte und sich dabei nur in sehr geringem Umfang an extrinsischen Belohnungs- oder Kompensationsformen orientiert. Da, wo eigene Interessen ins Spiel kommen, sind es solche der Selbstverwirklichung und der eigenen Weiterentwicklung.

Diese motivationale Grundstruktur der Ehrenamtlichen, zumindest der in der TelefonSeelsorge verbliebenen Ehrenamtlichen – denn über die Orientierung ggf. ausgeschiedener Ehrenamtlicher und die Gründe ihres Ausscheidens gibt die Befragung keine Auskunft! – sollte bei der Organisation und der Entwicklung der Tätigkeit der Ehrenamtlichen berücksichtigt werden. Extrinsisch orientierte Anreizmodelle erscheinen danach wenig erfolgversprechend, während solche, die stärker intrinsisch und sozial orientierte Motivstrukturen unterstützen, favorisiert werden sollten (siehe auch Kapitel 6).

4 Wie zufrieden sind die Ehrenamtlichen – und womit sind sie mehr oder weniger zufrieden?

Die Zufriedenheit der Organisationsmitglieder wird häufig als eine der wichtigen Variablen für das Funktionieren einer Organisation und die Ausprägung der gegebenen Bedingungen in einer Organisation betrachtet, so offenbar auch in der Befragung der Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass hohe Grade der Zufriedenheit, als Ergebnis emotional bewerteter kognitiver Vergleichsprozesse zwischen Anspruch und Wirklichkeit bei solchen Befragungen „normal“ sind. So sind jeweils etwa rund 80% der Befragten in der BRD mit ihren Arbeitsbedingungen zufrieden. Daraus kann aber wegen der der Zufriedenheit immanenten inhaltlichen und methodischen Grundlagen nicht geschlossen werden, dass die Arbeitsbedingungen tatsächlich nicht zu beanstanden sind. Äußerungen von Unzufriedenheit sollten dagegen, da sie gegen einen sozialen Standard („Jeder ist seines Glückes Schmied“) verstoßen, als Indikatoren unzureichender Bedingungen ernst genommen werden. Für die Befragung der Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge dürfte hinzukommen, dass der Verbleib in der TelefonSeelsorge freiwillig und das Verlassen an keinerlei Konsequenzen gebunden ist. Insofern ist zu erwarten, da es sich um eine „Überlebenspopulation“ handelt, dass sich relativ hohe Werte der Zufriedenheit ergeben dürften. Wichtiger als die Frage der Gesamtzufriedenheit dürfte daher die Frage der – relativen – Zufriedenheit mit den Einzelaspekten sein.

4.1 Zufriedenheit insgesamt

Mit der Frage „Wenn Sie Ihre Erfahrungen zusammenfassen: Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrem ehrenamtlichen Engagement bei der TelefonSeelsorge?“ wurde zunächst die allgemeine Zufriedenheit der ehrenamtlichen Mitarbeitenden mit der TelefonSeelsorge erfasst. Die Antworten konnten anhand einer 5-stufigen Skala mit den Ausprägungen „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „teils/teils“, „unzufrieden“ und „sehr unzufrieden“ gegeben werden. Sie zeigen den zu erwartenden, sehr eindeutigen Befund (vgl. Abbildung 22): 94,2% aller Ehrenamtlichen antworten mit „sehr zufrieden“ (46,9%) oder „zufrieden“ (47,3%). Nur 5 der Befragten und damit 0,2% geben an „unzufrieden“ zu sein; die schlechteste Kategorie „sehr unzufrieden“ wird gar nicht gewählt. Als Mittelwert zwischen 1 als schlechtestem und 5 als bester Ausprägung ergibt sich für die Zufriedenheit insgesamt der Wert 4,41.

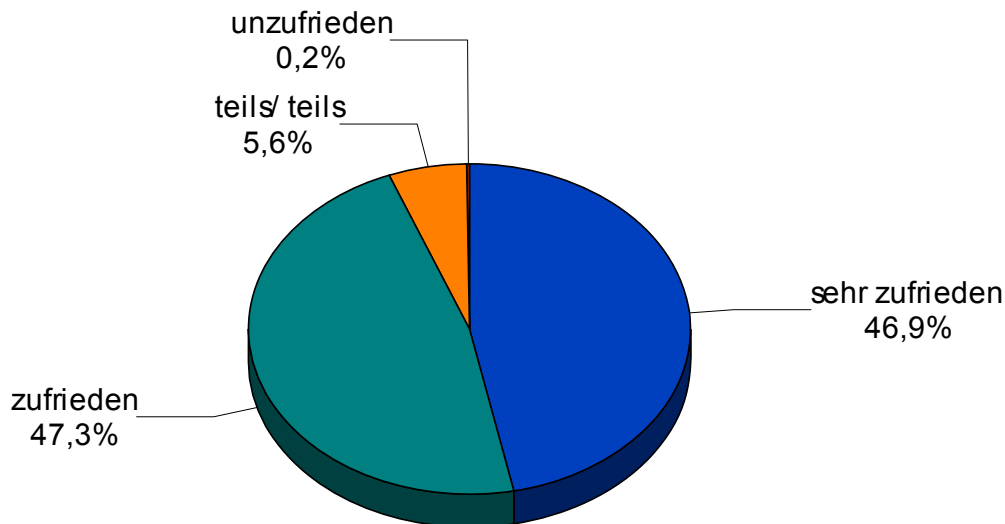


Abbildung 22: Zufriedenheit der Ehrenamtlichen insgesamt

Insgesamt können damit die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge als ausgesprochen zufrieden mit ihrem Engagement bei ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit betrachtet werden.

Führt man sich die Zusammensetzung der Ehrenamtlichen vor Augen, erscheint dies nicht weiter verwunderlich, handelt es sich doch im Wesentlichen um ältere Mitarbeiter und insbesondere Mitarbeiterinnen, deren soziale und berufliche Karriere weitestgehend abgeschlossen ist und die diese Tätigkeit überwiegend aus intrinsischen Motiven heraus ausüben. Neben den an sich üblichen hohen Zufriedenheitswerten war daher bei dieser Stichprobe mit einer hohen Gesamtzufriedenheit zu rechnen. Das Ergebnis kann daher nicht überraschen.

4.2 Aspekte der Zufriedenheit

Neben dieser allgemeinen Zufriedenheit wurde auf Grundlage der gleichen Skala die Zufriedenheit mit 16 Aspekten der ehrenamtlichen Tätigkeit erhoben. Die Fragestellung lautete: „Wenn Sie sich nun Ihr ehrenamtliches Engagement genauer ansehen: Wie zufrieden sind Sie dann mit den folgenden Bereichen ...?“ Wie Abbildung 23 zeigt erreicht im Mittel keine dieser Zufriedenheit mit den Einzelaspekten den Mittelwert der Zufriedenheit insgesamt, obwohl einige Aspekte (Fortbildung und Supervision; Inhalte; Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen; Freiheit bei Dienstbesetzungen; Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen) der Gesamtzufriedenheit doch recht nahe kommen. Da die Mittelwerte aller Aspekte insgesamt den Bereich zwischen 3,85 und 4,39 umspannen, sind jedoch auch sie allesamt deutlich positiv ausgeprägt. Die Ehrenamtlichen bei der TelefonSeelsorge sind also im Schnitt mit allen Aspekten ihrer Arbeit zufrieden oder doch eher zufrieden. Mit Mittelwerten zwischen 4,37 und 4,39 liegen dabei das Angebot an Fortbildungen und Supervisionen, inhaltliche Aspekte, die Zusammenarbeit mit Haupt- und Ehrenamtlichen sowie die Freiheit bei den Dienstzeitbesetzungen ganz vorne. Lediglich der Personalumfang

der Hauptamtlichen und die spirituellen Angebote erzielen keine Mittelwerte über 4 (entspricht „zufrieden“).

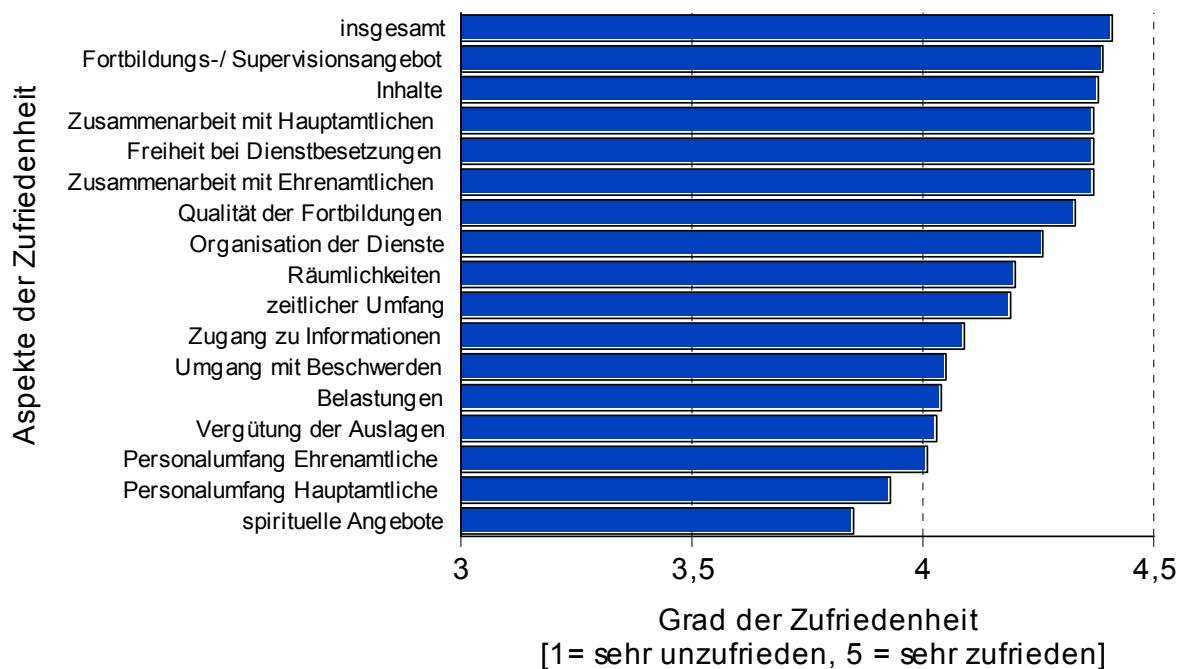


Abbildung 23: Durchschnittlicher Grad der Zufriedenheit mit Einzelaspekten

Die einzelnen Zufriedenheitsaspekte sowie die Gesamtzufriedenheit korrelieren untereinander, wie zu erwarten, allesamt hoch und signifikant. Die höchsten Korrelationskoeffizienten (hier nicht im Detail wiedergegeben) ermöglichen die Gruppierung nach bestimmten Gemeinsamkeiten der einzelnen Zufriedenheitsaspekte. Die Organisation der Dienste korreliert stark mit der Freiheit bei Dienstzeitbesetzungen ($r=0,485$), die Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen mit dem Umgang mit Beschwerden ($r=0,529$) sowie die Möglichkeit zu Fortbildungen mit deren Qualität ($0,495$). Die Möglichkeit einer Differenzierung dieser Zusammenhänge wird in Kapitel 4.4 genauer betrachtet.

4.3 Relevanz der Zufriedenheitsaspekte

Auch im Rahmen einer Regressionsanalyse lässt sich der Einfluss der Zufriedenheitsaspekte auf die Zufriedenheit insgesamt bewerten. Dabei weisen die folgenden Aspekte die höchsten standardisierten Beta-Koeffizienten auf (vgl. Tabelle 6, höchste Koeffizienten in Fettdruck): Inhalte, Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen und zeitlicher Umfang. Sie sind allesamt hoch signifikant. Der Beta-Koeffizient ist ein standardisiertes Maß für den Einfluss des einzelnen Zufriedenheitsaspektes auf die Gesamtzufriedenheit und erlaubt damit einen Vergleich, welche der Einzelzufriedenheiten relativ am stärksten zur Gesamtzufriedenheit beiträgt.

Tabelle 7: Ergebnisse der Regressionsanalysen mit der abhängigen Variable „Zufriedenheit insgesamt“

Modell	Beta	Signifikanz
Zufriedenheit mit zeitlichem Umfang	,123	,000
Zufriedenheit mit Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen	,169	,000
Zufriedenheit mit Freiheit der Dienstbesetzungen	,038	,070
Zufriedenheit mit Organisation der Dienste	,080	,001
Zufriedenheit mit Vergütung der Auslagen	-,003	,859
Zufriedenheit mit Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen	,106	,000
Zufriedenheit mit Räumlichkeiten	,019	,337
Zufriedenheit mit Inhalte	,221	,000
Zufriedenheit mit Umgang mit Beschwerden	,086	,000
Zufriedenheit mit Belastungen	,089	,000
Zufriedenheit mit Personal: Hauptamtliche / Honorar	,028	,195
Zufriedenheit mit Personal: Ehrenamtliche	-,007	,740
Zufriedenheit mit spirituellen Angeboten	-,031	,130
Zufriedenheit mit Möglichkeiten zu Fortbildung / Supervision	,052	,020
Zufriedenheit mit Qualität der Fortbildungen	,031	,149
Zufriedenheit mit Zugang zu Informationen	,000	,986

Eine schrittweise Regressionsanalyse bestätigt die Bedeutung der genannten Faktoren. Danach bieten sich drei Modelle an, in denen R^2 (d.h. die aufgeklärte Varianz der Gesamtzufriedenheit) eine wesentliche Zunahme erfährt: Eine Erklärung nur durch Inhalte führt zu nahezu 20% erklärter Varianz (korrigiertes $R^2 = 0,189$), ein Modell, das zusätzlich zu den Inhalten die Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen aufnimmt, führt zu einer erklärten Varianz von rund 29% (korrigiertes $R^2 = 0,289$) und ein Modell mit allen drei Faktoren führt zu einer Varianzaufklärung von rund einem Drittel der Varianz der Zufriedenheit. (korrigiertes $R^2 = 0,322$). Die Aufnahme eines Einflussfaktors „Organisation der Dienste“ erlaubt nur noch eine zwar signifikante aber geringfügige Steigerung von R^2 , wenngleich dieses Modell wie viele weitere mit einer großen Anzahl von Einflussfaktoren noch signifikant ist. Allerdings sind die zusätzlich erklärten Varianzanteile dann sehr gering; da die Haupteinflussgrößen den größten Teil der Varianz bereits erklären.

4.4 Dimensionsreduktion der Zufriedenheitsaspekte

In dieser Analyse deutet sich bereits an, dass eine Dimensionsreduktion der Zufriedenheitsaspekte nicht allzu vielversprechend ist. Dennoch erschien der Versuch, unabhängige Faktoren der Zufriedenheit zu extrahieren, lohnenswert, um darüber ggf. unterschiedliche Zufriedenheitsstrukturen abbilden zu können.

Versucht man daher auch hier eine Dimensionsreduktion auf wenige Grunddimensionen, die diese Zufriedenheiten zusammenfassen, so gelingt dies nicht befriedigend, weil sich keine differenzierte Struktur extrahieren lässt. Die Ergebnisse weisen jeweils auf einen dominanten Faktor „Zufriedenheit“ hin, lassen aber eine Zerlegung in (auch statistisch absicherbare) eigenständige Komponenten nicht zu. Die Ladungen auf diesem Generalfaktor zeigt Tabelle 8.

Tabelle 8: Ergebnisse der Faktorenanalyse der Zufriedenheitsaspekte nach dem Maximum Likelihood Verfahren, Ladung der einzelnen Aspekte auf dem Faktor „Zufriedenheit“

Zufriedenheit mit...	Faktor Zufriedenheit)
Qualität der Fortbildungen	,655
Möglichkeiten zu Fortbildung/ Supervision	,652
Zugang zu Informationen	,511
spirituellen Angebote	,446
Zusammenarbeit mit Ehrenamtlichen	,308
Personalumfang: Hauptamtliche/ Honorarkräfte	,162
Personalumfang: Ehrenamtliche	,177
Zusammenarbeit Hauptamtliche	,343
Umgang mit Beschwerden	,310
Räumlichkeiten	,170
Vergütung der Auslagen	,153
Inhalten	,257
<i>Zufriedenheit Insgesamt</i>	,251
Belastungen	,077
zeitlichem Umfang	,065
Organisation der Dienste	,230
Freiheit der Dienstbesetzungen	,131

Schaut man sich die Ladungen der Einzelaspekte und der Gesamtzufriedenheit auf dieser latenten Variablen „Zufriedenheit“ in Tabelle 8 an, so kann man feststellen, dass der Aspekt „Qualität der Fortbildungen“ die größte Ladung auf dieser Komponente aufweist, gefolgt von „Möglichkeiten zu Fortbildung/ Supervision“ und „Zugang zu Informationen“.

Ausgesprochen gering laden dagegen organisatorische Variablen, wie etwa die Zufriedenheit mit der Freiheit der Dienstbesetzungen, der Organisation der Dienste, dem zeitlichen Umfang und der Belastung. Auch hier zeigt sich damit wieder die überragende Bedeutung tätigkeitsimmanenter bzw. intrinsischer Faktoren, wohingegen die Zufriedenheit mit den konkreten Arbeitsbedingungen offensichtlich weniger bedeutsam für diesen die Gesamtzufriedenheit charakterisierenden Faktor ist. Auffallend ist auch, dass die „Zufriedenheit insgesamt“ nur eine mäßige Relation zu dieser latenten Variable der Zufriedenheit aufweist.

Versucht man dennoch eine nicht generalisierbare und nur für die Stichprobe gültige Dimensionsreduktion über eine Hauptkomponentenanalyse, so lassen sich vier unabhängige Komponenten extrahieren, deren Ladungsmuster in Tabelle A2 im Anhang dargestellt sind. Die erste und stärkste Komponente wird von den Zufriedenheitsaspekten Qualität der Fortbildungen, Möglichkeiten der Fortbildung, Zugang zu Informationen, Spirituelle Angebote sowie Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen und Ehrenamtlichen gebildet. Diese Komponente kann damit als (intrinsisch orientierte) Zufriedenheit mit der Tätigkeit selbst betrachtet werden. Die zweite Komponente bilden die Zufriedenheiten mit der personellen Ausstattung an Hauptamtlichen, Honorarkräften und Ehrenamtlichen, mit der Erstattung von Auslagen, mit Räumlichkeiten und dem Umgang mit Beschwerden. Diese Komponente charakterisiert so etwas wie die Randbedingungen der Tätigkeit. Eine dritte Komponente beinhaltet die Zufriedenheiten mit Belastungen, den Inhalten des Ehrenamtes, des zeitlichen Umfangs der Tätigkeit und der Zufriedenheit insgesamt, diese Komponente kann daher am ehesten als allgemeine, mit der Tätigkeit insgesamt verbundene Zufriedenheit betrachtet werden. Die vierte und schwächste Komponente schließlich beinhaltet die Zufriedenheiten mit der Organisation und den Freiheiten bei der Dienstgestaltung, also eine eher zeitliche Komponente.

Es muss jedoch darauf hingewiesen werden, dass diese vier Komponenten lediglich die Struktur der Zufriedenheitsaspekte in der untersuchten Gesamtstichprobe beschreiben können, eine Übertragbarkeit ist dagegen nicht gegeben. Dennoch deuten sich damit eine Struktur der Zufriedenheit an, die nach der Tätigkeit selbst, ihre Randbedingungen, einer Gesamtbewertung und der Autonomie bei der Organisation der Dienste differenziert werden kann. Hier könnte bei einer erneuten Untersuchung eine weitere Differenzierung verschiedener Aspekte eine differenziertere und reproduzierbarere Struktur ergeben.

Da diese Struktur jedoch nicht absicherbar ist, wird im Folgenden – eher konservativ – auf eine eindimensionale Struktur der Zufriedenheit zurückgegriffen.

4.5 Zusammenarbeit

Mit der Zusammenarbeit zwischen Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen liegt ein einzelner Aspekt der Arbeit in der TelefonSeelsorge vor, für den Beurteilungen differenzierter erhoben worden sind als für die anderen Aspekte. Im Mittelpunkt steht dabei das Verhältnis von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen der TelefonSeelsorge. Wie oben bereits dargestellt, ist

die Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen der zweitwichtigste Indikator für die Gesamtzufriedenheit, was eine detailliertere Analyse rechtfertigt.

„Alles in allem“, lautet die Fragestellung nach der Zusammenarbeit, „wenn Sie sich Ihre Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen der TelefonSeelsorge ansehen, wie beurteilen Sie persönlich die folgenden Aussagen?“ Es konnten sechs Aussagen auf einer 5-stufigen Skala mit den Ausprägungen „trifft völlig zu“, „trifft zu“, „teils/ teils“, „trifft nicht zu“, „trifft gar nicht zu“ beurteilt werden. Dabei bewerteten drei dieser Aussagen das Verhältnis von Ehrenamtlichen und Hauptamtlichen eher positiv mit Begriffen wie „ergänzen“, „entlasten“, „Kontinuität“ und „Verlässlichkeit“, während drei das Verhältnis durch „verdrängen“, „verdrängt werden“ und die Übernahme von „Aufgaben, die sonst keiner machen will“ eher negativ schilderten.

Insgesamt wird die Zusammenarbeit der Ehrenamtlichen mit den Hauptamtlichen von den Ehrenamtlichen recht positiv beurteilt: Die Mittelwerte der positiven Aussagen liegen auf einer zunehmende Zustimmung abbildenden Skala von 1 bis 5 über 4 oder mit wenigstens 3,83 knapp darunter. Für die negativen Aussagen hingegen erlangen sie kaum einen Mittelwert von 2 oder mit höchstens 2,16 einen Wert knapp darüber (bei Umpolung dieser Fragen erhält man damit genau den vergleichbaren Wert wie bei den positiven Beschreibungen); insgesamt also eine durchgehend positive Beschreibung der Zusammenarbeit. Dies korreliert mit der positiven Bewertung der Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen in den Zufriedenheitsaspekten.

Die unterschiedliche Bedeutung der Items spiegelt sich in der Bewertung der Aussagen wieder, lässt sich aber auch durch eine Dimensionsreduktion zeigen, die auf zwei Komponenten als Ursache für die Beurteilung der Zusammenarbeit hinweist. So können zwei Komponenten isoliert werden, die 53,3% der Varianz erklären. Von ihnen lädt, wie aus Tabelle 9 hervorgeht, einer auf den negativen Beschreibungen des Verhältnisses zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen, der andere eher auf den positiven. Der erste Faktor stellt „Konkurrenz und Konflikt“, dar während die zweite, davon unabhängige Komponente für „Ergänzung und Unterstützung“ steht.

Tabelle 9: Hauptkomponenten-Analyse der Zusammenarbeitsaspekte nach Varimax-Rotation

Zusammenarbeit beschrieben durch...	Erste Komponente	Zweite Komponente
Ehrenamtliche ergänzen Hauptamtliche	-,440	,486
Ehrenamtliche verdrängen Hauptamtliche	,754	-,109
Hauptamtliche verdrängen Ehrenamtliche	,767	-,123
Ehrenamtliche entlasten Hauptamtliche	,252	,732
Ehrenamtliche für unattraktive Aufgaben	,650	,234
Ehrenamtliche stehen für Verlässlichkeit	-,142	,697

Interessant ist die Unabhängigkeit beider Komponenten, die darauf hinweist, dass Konkurrenz *und* Ergänzung gegeben sein können, Konflikt *und* Unterstützung. Es handelt sich also nicht um eine eindimensionale gut – schlecht Wahrnehmung oder Beschreibung, sondern die Aspekte werden als unabhängige Dimensionen der Zusammenarbeit beschrieben.

Auf der Grundlage dieser Ergebnisse wurde nun ein Einfluss der Zusammenarbeit auf die Zufriedenheit geprüft. Da diese ja ein unmittelbarer Bestandteil der Tätigkeit und in Zufriedenheitsaspekten ebenfalls erfasst worden ist, ist es zunächst kein Wunder, dass ein signifikanter Einfluss nachgewiesen werden kann. Die Vermutung liegt nahe, dass eine gute, konstruktive Zusammenarbeit die Zufriedenheit positiv, eine schlechte, konkurrierende Zusammenarbeit die Zufriedenheit negativ beeinflusst.

Durch eine Varianzanalyse, ein statistisches Verfahren, das die Unterschiede zwischen Gruppen prüft, soll dieser Einfluss nun anhand der zuvor als hoch/niedrig codierten Faktoren genauer untersucht werden. Sie weist für ein Modell, das die Zufriedenheit insgesamt durch die Ausprägung der Faktoren Konflikt/ Konkurrenz und Unterstützung erklärt, ein korrigiertes R^2 von 0,029, und damit eine nur geringe Varianzaufklärung, auf, wird aber lediglich für die Kombination der beiden nicht mehr signifikant. Überraschend fällt allerdings der Vergleich der Mittelwerte der Zufriedenheit aus: Ist der Faktor konfliktäre Zusammenarbeit ausgeprägt, so fällt er mit 4,50 signifikant höher aus als der Mittelwert von 4,35 ohne eine entsprechende Ausprägung (vgl. Abbildung 24). Das Bild verkehrt sich bei einer Betrachtung der unterstützenden Zusammenarbeit (vgl. Abbildung 25).

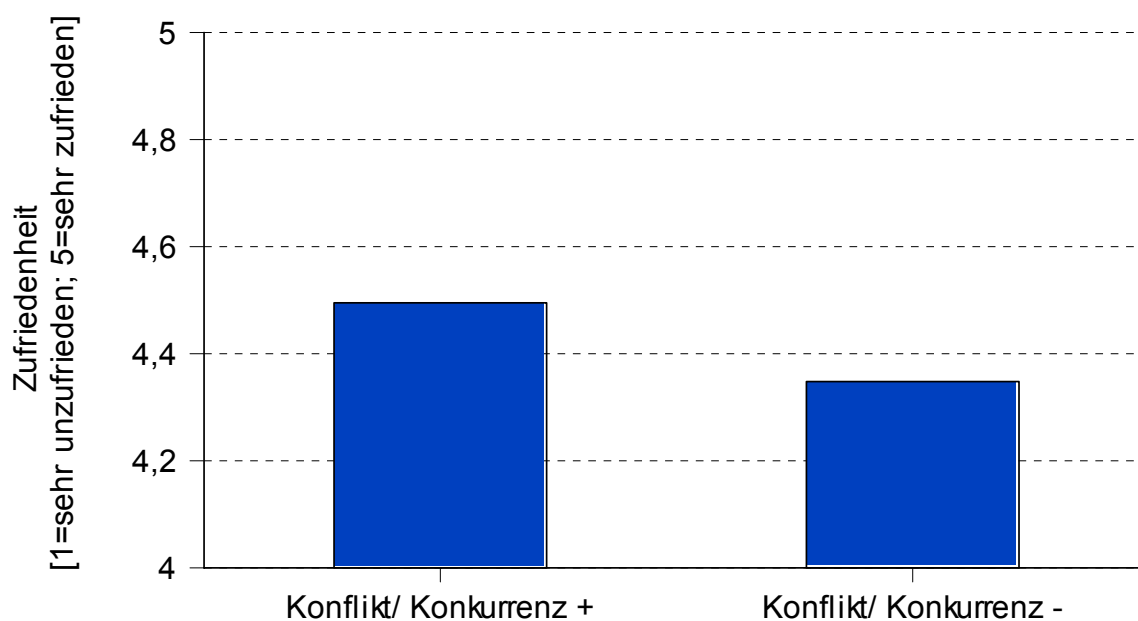


Abbildung 24: Zufriedenheit erklärt durch 0/1 codierten Faktor „Konflikt/ Konkurrenz“

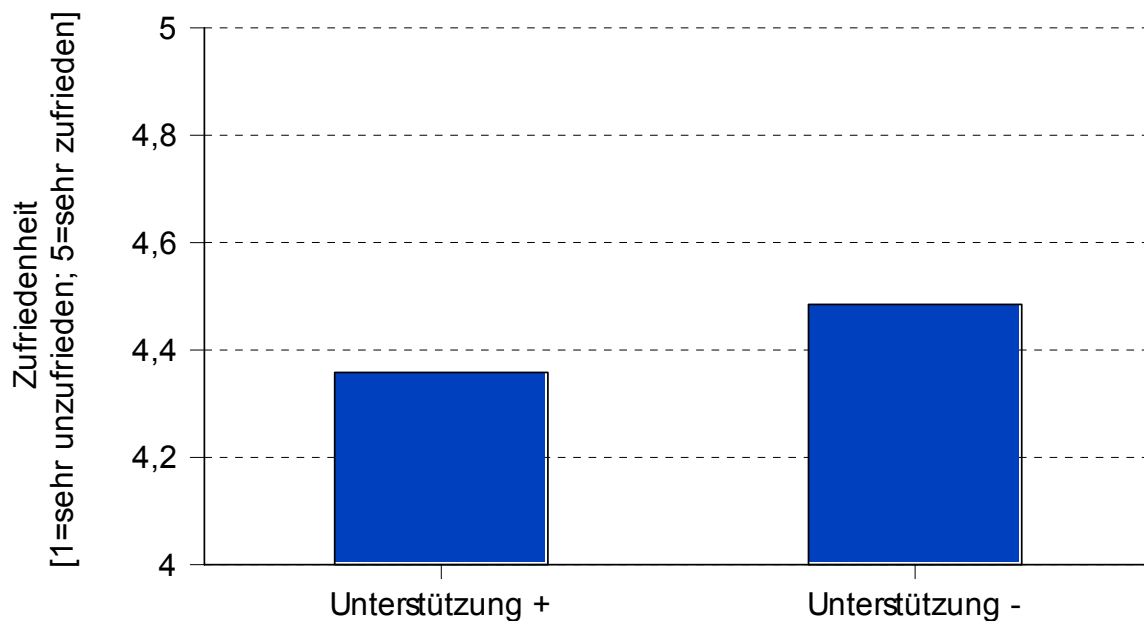


Abbildung 25: Zufriedenheit erklärt durch 0/1 codierten Faktor „Unterstützung“

Offenbar führt die Wahrnehmung der Zusammenarbeit zwischen Haupt- und Ehrenamtlichen als konkurrenz- und konfliktgeprägt danach nicht, wie u.U. zu erwarten, zu geringeren Gesamt-Zufriedenheitswerten, während die Wahrnehmung der Zusammenarbeit als ergänzend und unterstützend im Durchschnitt geringere Zufriedenheit nach sich zieht und nicht automatisch zu einer höheren Zufriedenheit insgesamt führt.

4.6 Zwischenfazit und Reflexion

Die Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge sind insgesamt ausgesprochen zufrieden. Die höchsten Werte erzielen insbesondere die Zufriedenheit mit Fortbildungen und Supervisionen, mit der Zusammenarbeit und mit den inhaltlichen Aspekten der Arbeit. Als Ursachen für hohe Werte der Gesamtzufriedenheit lassen sich ebenfalls die Zufriedenheit mit den Inhalten und der Zusammenarbeit mit Hauptamtlichen, zudem auch mit dem zeitlichen Umfang der Tätigkeit ausmachen. Eine Strukturierung dieser Einzelaspekte auf unterschiedliche latente Zufriedenheitsursachen gelingt allerdings nicht. Die Ehrenamtlichen sind mehr oder weniger zufrieden mit ihrer Tätigkeit, wobei sich keine reproduzierbaren, unabhängigen Dimensionen dieser Zufriedenheit herauskristallisieren lassen. Im Prinzip erleben die Ehrenamtlichen damit eine weitgehende Übereinstimmung von Soll-Vorstellungen bzw. Anspruchsniveau an die Tätigkeit und den konkret gegebenen Bedingungen, wobei intrinsische Komponenten der Motivation und deren Realisierung offensichtlich bedeutsamer sind als instrumentelle Orientierungen und deren Realisierungsmöglichkeiten.

5 Was beeinflusst die Zufriedenheit?

Formuliert man eine Forschungsfrage „Wie kann die Zufriedenheit von Ehrenamtlichen mit ihrem Engagement erklärt werden?“ so wird schnell die zentrale Stellung der Frage nach den Einflussfaktoren für Zufriedenheit deutlich. Während bisher versucht wurde die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge anhand ausgewählter Merkmale zu beschreiben, die Hintergründe ihres Interesses an der TelefonSeelsorge darzulegen und ihre Zufriedenheit in ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit zu erfassen, schließt sich nun eine Betrachtung der Zusammenhänge zwischen beiden Merkmalsbereichen an.

5.1 Zufriedenheit und soziodemografische Merkmale

Unter den oben beschriebenen soziodemografischen Merkmalen der Ehrenamtlichen lassen sich zunächst das Alter, der Familienstand und die Religionszugehörigkeit als signifikante Einflussfaktoren auf die Zufriedenheit („Zufriedenheit insgesamt“) nachweisen.

Die Zufriedenheit der Ehrenamtlichen steigt mit zunehmendem Alter an. Eine Varianzanalyse weist für das Modell, in dem die Zufriedenheit als Funktion des Alters untersucht wird, einen signifikanten Einfluss des Alters auf die Zufriedenheit aus. Auf individueller Ebene ist dieser Zusammenhang nicht sehr stark (es werden lediglich $< 1\%$ der Varianz aufgeklärt), auf Gruppenebene lässt sich jedoch ein deutlicher Effekt des Alters erkennen, wie aus Abbildung 26 hervorgeht. Der an die Daten angepasste lineare Trend lässt einen deutlichen Anstieg der Zufriedenheit mit zunehmendem Alter erkennen. Dabei ist zu berücksichtigen dass die eher geringe Varianz in den Zufriedenheitswerten (insgesamt hohe Zufriedenheit) keine hohen Kovarianzen und damit stark ausgeprägte Zusammenhänge nachweisbar macht.

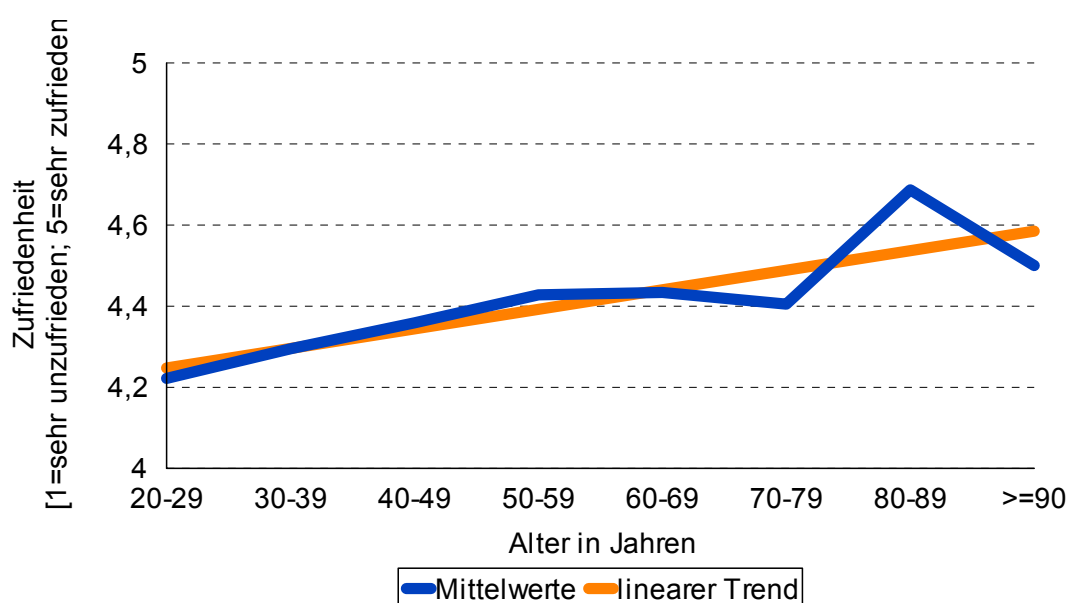


Abbildung 26: Zufriedenheit und Alter

Darüber hinaus muss auf die insgesamt geringe Erklärungskraft (ausgedrückt durch die Varianzaufklärung) und die eher geringe Aussagefähigkeit statistischer Signifikanztest unter den gegebenen Bedingungen (hohe Anzahl Befragter insgesamt, unterschiedliche Verteilung über die Altersgruppen, hier insbesondere jüngere und ältere Befragte) hingewiesen werden. Ein LSD Post-Hoc-Test ermittelt unter diesen Bedingungen signifikante Unterschiede der Altersgruppe 80-89 gegenüber den Altersgruppen 20-29, 30-39 und 40-49 sowie zwischen den Altersgruppen 40-49 und 60-69. Stellt man die Mittelwerte gegenüber ergibt sich ein linearer Zusammenhang (aber eben nur mit Einschränkungen signifikante Unterschiede zwischen den einzelnen Gruppen), in dem erneut die mangelnde Aussagekraft der kaum besetzten Kategorie ≥ 90 berücksichtigt werden muss. Abbildung 26 bildet den Anstieg der Zufriedenheit im Alter anhand der Mittelwerte der Altersgruppen ab und verdeutlicht den Trend.

Auch der Familienstand weist statistisch signifikante Beziehungen zur Zufriedenheit der Ehrenamtlichen mit ihrer Tätigkeit auf. Auch hier sind die Unterschiede wieder hoch signifikant, während die aufgeklärte Varianz wiederum gering ist ($< 2\%$). Ein (ausgesprochen konservativer) Scheffé Post-Hoc-Test zeigt signifikante Unterschiede zwischen verheirateten und in Partnerschaft lebenden Ehrenamtlichen an. Der deutlich großzügigere LSD-Test identifiziert gar alle außer den Alleinerziehenden gegenüber den in Partnerschaft Lebenden als signifikant verschieden. Wirft man nun einen Blick auf die Mittelwerte (vgl. Abbildung 27) so wird deutlich: Die Ehrenamtlichen in Partnerschaft sind deutlich weniger zufrieden als alle anderen Gruppen, wobei sich die höchste Zufriedenheit bei den getrennt Lebenden ergibt.

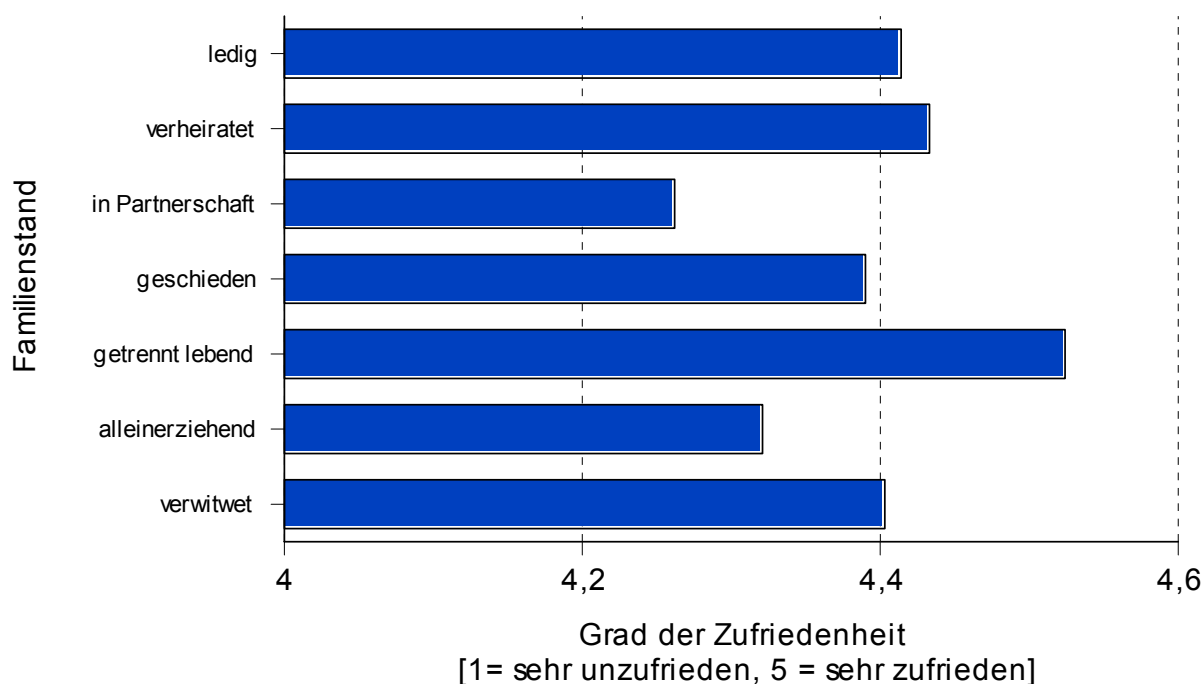


Abbildung 27: Zufriedenheit und Familienstand

Erstaunlich ist allerdings, dass die doch auf den ersten Blick ähnlichen Familienstatus Partnerschaft und Ehe unterschiedliche Zufriedenheitswerte aufweisen. Woher die hier berichteten Unterschiede stammen, ist auf der Basis der vorhandenen Daten nicht erklärbar.

Die Religionszugehörigkeit ermöglicht ebenfalls eine Erklärung für die Zufriedenheit der Ehrenamtlichen, vgl. Abbildung 28. Auch hier gilt allerdings, dass die damit aufgeklärte Varianz, trotz hoher Signifikanz, sehr gering ist (<1%).

Der Vergleich der Mittelwerte in Abbildung 28 zeigt, dass Angehörige anderer christlicher Konfessionen genauso wie Nicht-Religiöse auffällig unzufriedener sind als die Anhänger der beiden großen christlichen Konfessionen. Am zufriedensten sind Mitglieder anderer, nicht-christlicher Religionen. Ein LSD Post-Hoc-Test stellt signifikante Unterschiede zwischen den Ehrenamtlichen, die keiner Religion angehören und Katholiken sowie Protestanten fest. Auch die Differenz zwischen Katholiken und Mitgliedern anderer christlicher Konfessionen fällt signifikant aus. Auch hier mahnt die ungleiche Besetzung der einzelnen Gruppen allerdings wieder zur Vorsicht bei der Interpretation von Unterschieden.

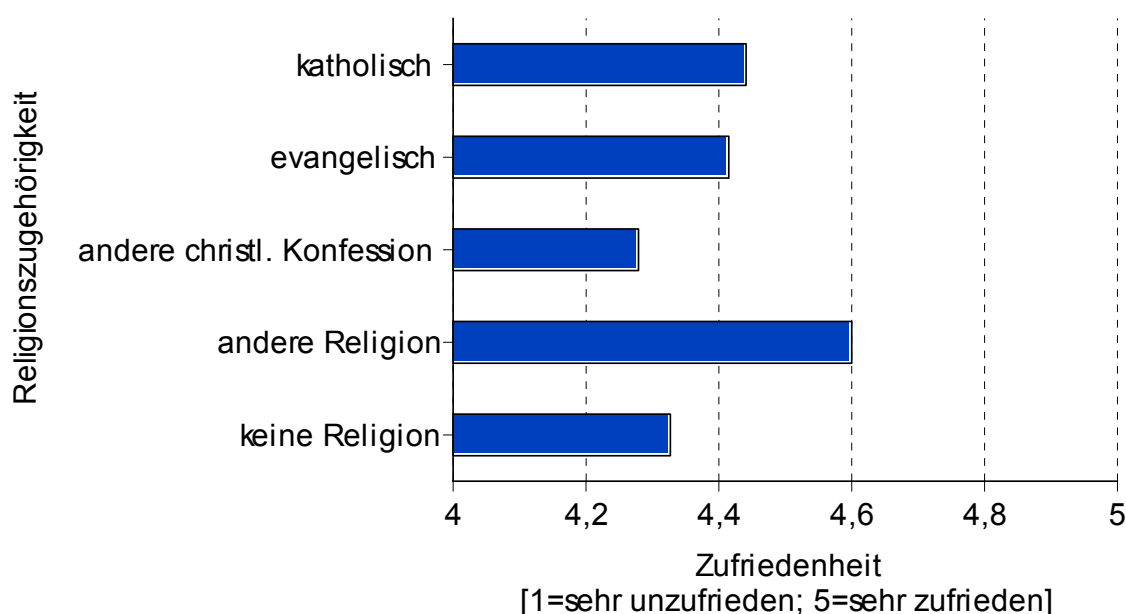


Abbildung 28: Zufriedenheit und Religionszugehörigkeit

Über die bisherige Analyse hinaus weisen zwei ehrenamtsspezifische Merkmale einen Zusammenhang zur Zufriedenheit auf. Die monatliche Arbeitszeit in der TelefonSeelsorge zeigt genauso einen signifikanten Zusammenhang wie ein weiteres ehrenamtliches Engagement über die TelefonSeelsorge hinaus. Bei einer Untersuchung der beiden Merkmale anhand einer Varianzanalyse wird deutlich, dass mit zunehmender Arbeitszeit die Zufriedenheit tendenziell steigt und Ehrenamtliche, die neben der TelefonSeelsorge eine weitere Tätigkeit ehrenamtlich ausüben weniger zufrieden sind.

Der Vergleich der Mittelwerte der Zufriedenheit bei unterschiedlicher Arbeitszeit weist für alle Gruppen außer der Gruppe „30 Stunden und mehr“ signifikante Ergebnisse aus (vgl. Abbildung 29).

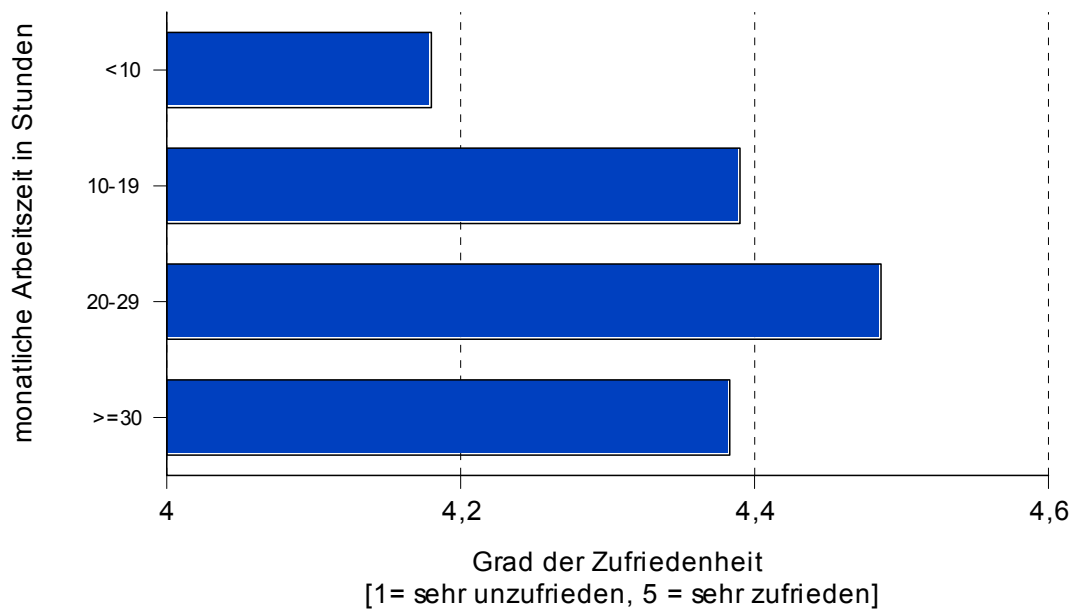


Abbildung 29: Zufriedenheit und monatliche Arbeitszeit in der TelefonSeelsorge

Tendenziell lässt sich damit eine Zunahme der Zufriedenheit mit steigender Dauer der Tätigkeit in der TelefonSeelsorge, zumindest bis zu einem Umfang bis zu 30 Std./Woche feststellen. Ob damit Ehrenamtliche, die mit ihrer Tätigkeit zufriedener sind, sich länger in der TelefonSeelsorge engagieren, oder ob diejenigen, die sich länger engagieren sich als zufriedener beschreiben (z.B. um ihr stärkeres Engagement (vor sich) zu legitimieren) ist allerdings nicht zu klären, da kausale Erklärungen mit der vorliegenden Datenstruktur (Querschnittserhebung) nicht prüfbar sind. Warum die Zufriedenheit jenseits der 30 Stunden wieder absinkt ist ebenfalls nicht zu klären.

Der Vergleich der Mittelwerte für die dichotome Variable weiteres Engagement eröffnet hingegen ein anderes Bild (vgl. Abbildung 30).

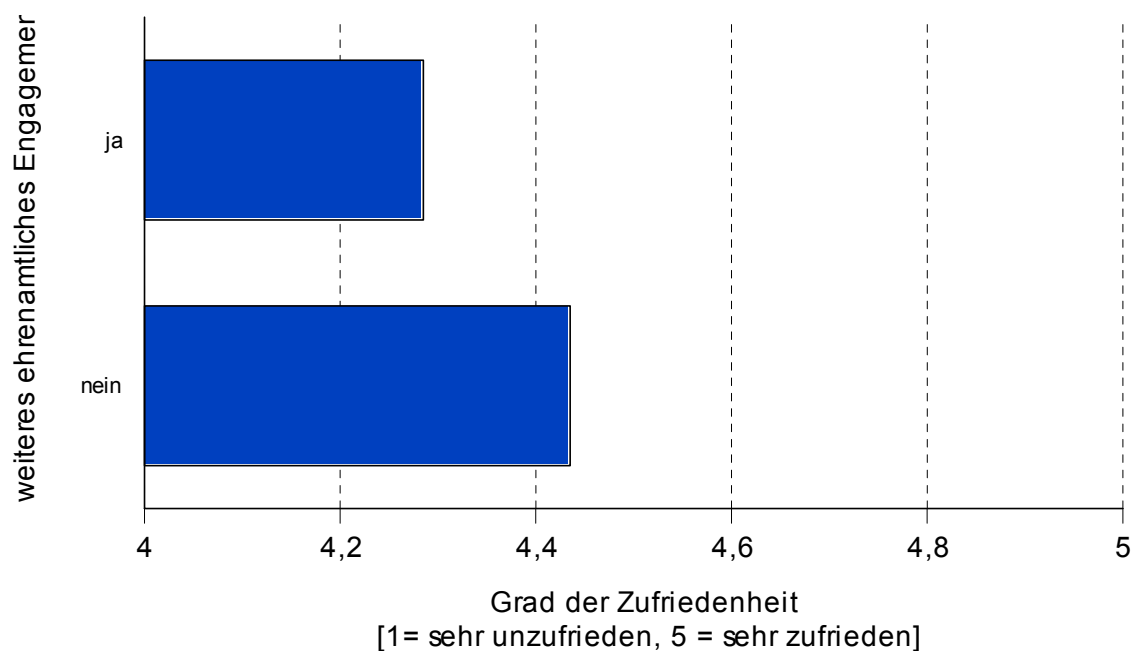


Abbildung 30: Zufriedenheit und weiteres ehrenamtliches Engagement

Die Interpretation für die reine Arbeitszeit kann danach nicht bestätigt werden. Diejenigen, die neben der TelefonSeelsorge noch ein weiteres Ehrenamt ausüben und damit mehr Zeit aufwenden, sind im Schnitt weniger zufrieden. Es könnte demnach wieder gelten: je höher die zeitliche Belastung mit ehrenamtlichen Tätigkeiten, desto geringer die Zufriedenheit (mit der TelefonSeelsorge). Auch hier ist aber die umgekehrte Interpretation möglich, dass weniger Zufriedene sich ein weiteres ehrenamtliches Engagement suchen.

Spannend ist auf dieser Grundlage die Untersuchung des Zusammenspiels der beiden Variablen. Tatsächlich beeinflusst auch die Kombination aus beiden Variablen die Zufriedenheit signifikant. Dabei kann eine Wechselwirkung zwischen monatlicher Arbeitszeit und weiterem Engagement identifiziert werden (vgl. Abbildung 31). Wer wenig arbeitet, aber kein anderes Ehrenamt neben der TelefonSeelsorge hat, ist zwar immer noch weniger zufrieden, als mit höherer Arbeitszeit, aber deutlich zufriedener, als wenn er/sie unter diesen Bedingungen auch noch ein weiteres Engagement hätte. Der leichte Anstieg in der Zufriedenheit zwischen den Gruppen mit Arbeitszeiten zwischen 10 und 19 und Arbeitszeiten zwischen 20 und 29 Stunden hingegen verläuft nahezu parallel. Hier scheint ein weiteres Engagement keinen Unterschied auszumachen. Erst ab über 30 Arbeitsstunden monatlich in der TelefonSeelsorge wirkt sich ein weiteres Engagement wieder negativ auf die Zufriedenheit aus, während in dieser Gruppe ohne ein weiteres Engagement wieder höhere Zufriedenheitswerte festgestellt werden können.

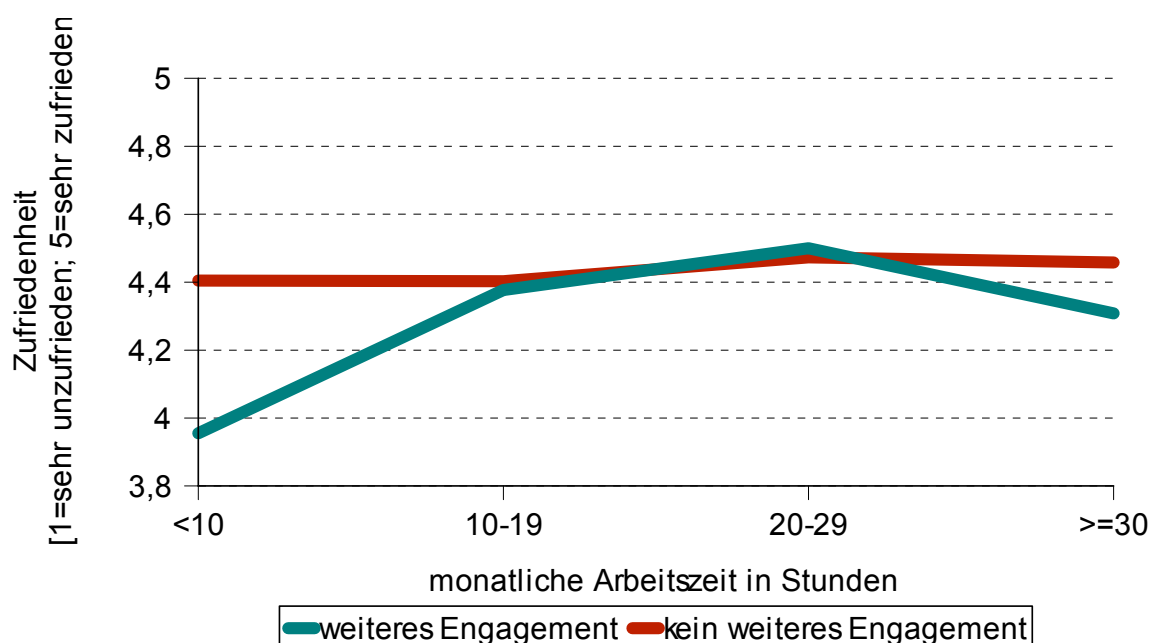


Abbildung 31: Zufriedenheit, monatliche Arbeitszeit und weiteres Engagement

Diese Ergebnisse sind bemerkenswert und nicht befriedigend zu erklären. Die Prüfung eines Einflusses des großen Anteils an Rentnern fällt negativ aus. So soll zumindest der Versuch einer Interpretation unternommen werden, der jedoch an dieser Stelle nicht viel mehr ist als Spekulation. Wenn jemand in seinem Ehrenamt nur wenig eingesetzt wird, so entsteht u.U. eine geringere Bindung zu seiner Tätigkeit. Es könnte sein, dass die Wahrnehmung der vergleichsweise geringeren Belastung so negativer ausfällt als bei jenen, die zwar wesentlich mehr in ihrem Ehrenamt arbeiten, es so aber auch als einen entsprechend zentraleren Bestandteil ihres Lebens wahrnehmen. Kommt unter solchen Bedingungen nun ein weiteres Ehrenamt hinzu, so entsteht womöglich eine Vergleichsmöglichkeit, in der die

TelefonSeelsorge bei jenen Ehrenamtlichen, die infolge geringerer Arbeitszeiten auch relativ weniger in ihr verankert sind, an Zufriedenheit einbüßt. Umso länger sie jedoch arbeiten, umso mehr wird dieser Effekt kompensiert oder richtet sich womöglich gar gegen das weitere Engagement. Ab einer Arbeitszeit von 30 Stunden monatlich, könnte die klassische Argumentation der Überbelastung durch ein weiteres Ehrenamt wieder greifen. Allerdings muss diese Interpretation eine reine Vermutung bleiben. Interessant wäre es daher gewesen auch den Umfang der Tätigkeit bei den anderen ehrenamtlichen Engagements zu erheben, um die zeitliche Gesamtbelastung im Ehrenamt mit der Zufriedenheit in Verbindung bringen zu können.

5.2 Zufriedenheit und Motivation

Wie oben dargestellt, wurden die erhobenen Motivationsvariablen durch eine Faktorenanalyse auf die Motivationsdimensionen Selbstverwirklichung (SV), Weiterentwicklung (E) und Instrumentalisierung (I) reduziert. Um den Einfluss der Motivation auf die Zufriedenheit abzuschätzen, wurde eine Regressionsanalyse mit den drei genannten Faktoren als unabhängigen Variablen gerechnet, die ein korrigiertes R^2 von 0,144 und ein Signifikanzniveau von $< 0,001$ ergab. Damit kann festgehalten werden, dass die Ausprägung der Motivationsdimensionen die Zufriedenheit substantiell und signifikant beeinflusst.

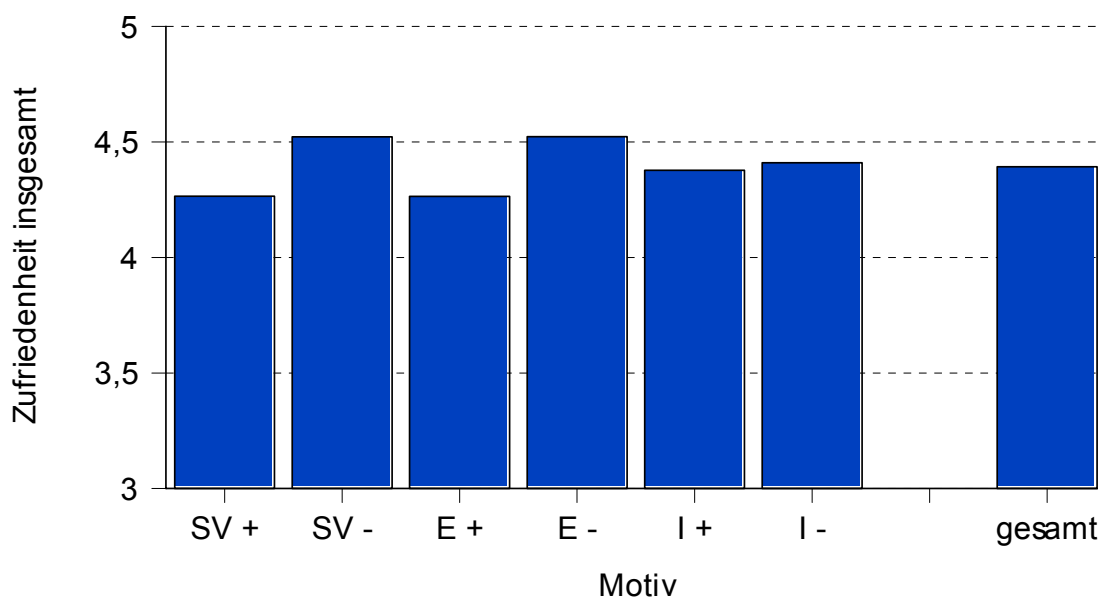


Abbildung 32: Zufriedenheit und Motivationsdimensionen (einfaktoriell)
 (SV = Selbstverwirklichung, E = Entwicklung, I = Instrumentelle Orientierung, + = hohe Ausprägung, - = geringe Ausprägung)

Jede der drei Dimensionen ist bei jedem Ehrenamtlichen stärker oder schwächer ausgeprägt und nimmt (als Faktorwert) einen Wert zwischen -3 und +3 an. Durch eine Dummy-Codierung in positiv vs. negativ ausgeprägte Motivationsfaktoren mit Teilung am Mittelwert bei 0 lässt sich nun für jeden Probanden eine Zuordnung zu „Motiv eher ausgeprägt“ oder „Motiv eher nicht ausgeprägt“ treffen. Vergleicht man nun anhand einer Varianzanalyse die

Mittelwerte der Zufriedenheit unter den jeweiligen Motivausprägungen jeweils untereinander, so fällt auf, dass bei einer ausgeprägten Motivlage auf der Dimension Selbstverwirklichung gegenüber einer geringer ausgeprägten die Zufriedenheit durchschnittlich deutlich geringer ausfällt. Für die Dimension Weiterentwicklung ergibt sich ein nahezu identisches Bild. Im Prinzip gilt diese Tendenz zwar auch für das Motiv der Instrumentalisierung, allerdings nur noch so schwach, dass kaum ein Unterschied zwischen den jeweiligen Zufriedenheiten zu bemerken ist. Die zu beobachtenden Unterschiede in der Zufriedenheit sind hier nicht signifikant. Abbildung 32 illustriert die Gegenüberstellung in jeweils einfaktorieller Perspektive.

Es ergeben sich bei diesem Analyseverfahren in einer mehrfaktoriellen Perspektive $2^3 =$ acht Kombinationsmöglichkeiten der drei Dimensionen. Hieraus resultiert eine Motivations-typologie in der unterschieden wird in:

- Motiv der Selbstverwirklichung eher gering ausgeprägt, Motiv der Weiterentwicklung eher gering ausgeprägt, Motiv der Instrumentalisierung eher gering ausgeprägt (S- E- I-)
- Motiv der Selbstverwirklichung eher gering ausgeprägt, Motiv der Weiterentwicklung eher gering ausgeprägt, Motiv der Instrumentalisierung eher hoch ausgeprägt (S- E- I+)
- Motiv der Selbstverwirklichung eher gering ausgeprägt, Motiv der Weiterentwicklung eher hoch ausgeprägt, Motiv der Instrumentalisierung eher gering ausgeprägt (S- E+ I-)
- Motiv der Selbstverwirklichung eher gering ausgeprägt, Motiv der Weiterentwicklung eher hoch ausgeprägt, Motiv der Instrumentalisierung eher hoch ausgeprägt (S- E+ I+)
- Motiv der Selbstverwirklichung eher hoch ausgeprägt, Motiv der Weiterentwicklung eher gering ausgeprägt, Motiv der Instrumentalisierung eher gering ausgeprägt (S+ E- I-)
- Motiv der Selbstverwirklichung eher hoch ausgeprägt, Motiv der Weiterentwicklung eher gering ausgeprägt, Motiv der Instrumentalisierung eher hoch ausgeprägt (S+ E- I+)
- Motiv der Selbstverwirklichung eher hoch ausgeprägt, Motiv der Weiterentwicklung eher hoch ausgeprägt, Motiv der Instrumentalisierung eher gering ausgeprägt (S+ E+ I-)
- Motiv der Selbstverwirklichung eher hoch ausgeprägt, Motiv der Weiterentwicklung eher hoch ausgeprägt, Motiv der Instrumentalisierung eher hoch ausgeprägt (S+ E+ I+)

Analysiert man den Effekt diese acht unterschiedlichen Motivationsstrukturen mit Hilfe einer 3-faktoriellen Varianzanalyse mit der „Zufriedenheit insgesamt“ als abhängiger Variable, so lässt sich feststellen, dass vor allem diejenigen Motivationstypen besonders zufrieden sind, in denen Selbstverwirklichung und Weiterentwicklung eher gering ausgeprägt sind. In den Motivationstypen, in denen sie eher hoch ausgeprägt sind, fällt die durchschnittliche Gesamtzufriedenheit deutlich schlechter aus (vgl. Abbildung 33). Dabei ist der Effekt des Faktors Instrumentalisierung allerdings nicht signifikant, Interaktionseffekte konnten nicht beobachtet werden.

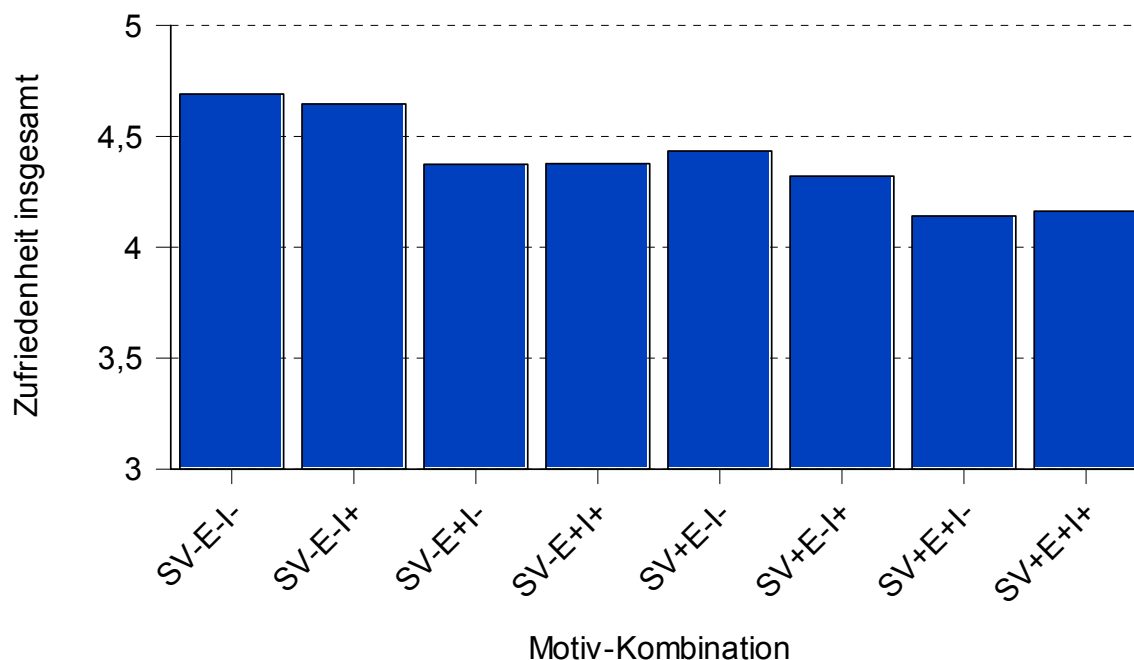


Abbildung 33: Zufriedenheit und Motivationsfaktoren (mehrfaktorielle Analyse)

Noch deutlicher lässt sich die Auswirkung von Selbstverwirklichung und Weiterentwicklung an der Abweichung vom Mittelwert der Zufriedenheit insgesamt (hier auf 0 gesetzt) in Abbildung 31 erkennen.

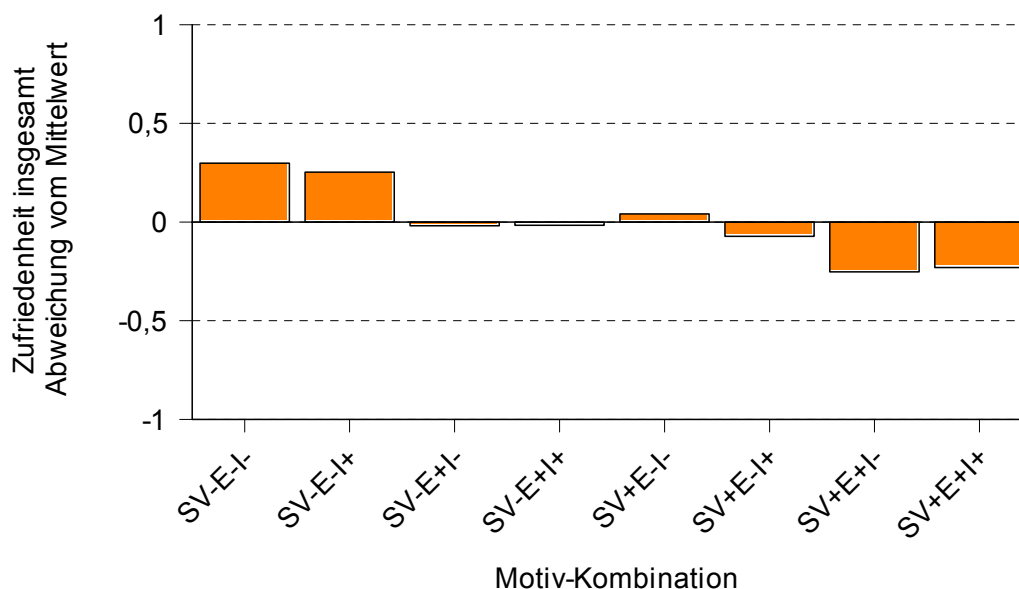


Abbildung 34: Abweichungen von Mittelwert der Zufriedenheit im Modell:
Zufriedenheit mehrfaktoriell erklärt durch Motivationsfaktoren

Zugleich fällt an dieser Stelle auf, dass keine Wechselwirkungen zwischen den einzelnen Faktoren vorliegen. Ihre Effekte addieren sich je nach Ausprägung auf, doch weder verstärken sie einander, noch dämpfen sie sich gegenseitig.

Damit lässt sich festhalten: Ehrenamtliche, deren Motivation in Selbstverwirklichung und / oder Weiterentwicklung eher hoch ausgeprägt ist, sind durchschnittlich weniger zufrieden.

In der Tat lässt sich diese Aussage auch theoretisch nachvollziehen. Wer sehr ausgeprägt erwartet, in der TelefonSeelsorge eine unverzichtbare Rolle einzunehmen, sinnerfüllte Zeit zu erleben und sich durch das eigene Engagement gut zu fühlen, also ein hohes Anspruchsniveau besitzt, der wird im Arbeitsalltag durch dessen Alltäglichkeit und Profanität, womöglich auch durch die eigene Austauschbarkeit wesentlich leichter enttäuscht, als wenn jemand diese Erwartungen in geringerem Umfang hegt. Wer erwartet durch sein Engagement eine spürbare eigene Entwicklung durchzumachen, sich neue Fähigkeiten und prägende Erfahrungen – nicht zuletzt Spannung – verspricht, der wird bei vergleichbaren Realisierungsmöglichkeiten eher eine Soll – Ist Differenz, und damit Unzufriedenheit, wahrnehmen, als Ehrenamtliche mit geringerem Anspruchsniveau.

Das heißt natürlich nicht, dass sich die Wünsche und Ziele der Selbstverwirklichung und Weiterentwicklung in einem ehrenamtlichen Engagement bei der TelefonSeelsorge nicht finden ließen, ganz das Gegenteil scheint der Fall zu sein, da die Zufriedenheit, auch die mit den Einzelaspekten, insgesamt sehr positiv bewertet wird. Die Ergebnisse machen nur sehr deutlich, dass höhere Anspruchsniveaus bei gleichen Realisierungsbedingungen zu höheren Soll – Ist Differenzen und damit zu geringerer Zufriedenheit führen müssen. Sie belegen damit die geringe Aussagekraft von Zufriedenheitsurteilen für die Beurteilung der tatsächlich gegebenen Bedingungen.

Vor diesem Hintergrund lässt sich auch die Rolle der Instrumentalisierung als Motivationsfaktor deuten. Wer erwartet im Ehrenamt eine Leistung zu erbringen, die sich in seinem eigenen Berufsleben auszahlt, der hat nur geringe Chancen enttäuscht zu werden. Zunächst ist in diesem Motiv Zufriedenheit stärker noch als in den anderen beiden Faktoren an die eigene Initiative gebunden. Wer unzufrieden mit dem Ertrag des eigenen Engagements ist, könnte am besten an sich selbst ansetzen. Hinzu kommt ein Problem der Zurechenbarkeit: Ein ausbleibender beruflicher Erfolg ist zeitlich versetzt und vor allem bei Engagierten kaum auf einen Mangel an Engagement zurückzuführen. Außerdem hat der größte Teil der Ehrenamtlichen seine berufliche Karriere bereits abgeschlossen, eine instrumentelle Ausrichtung besitzt damit kaum noch Bedeutung. Es ist also schlüssig, dass eine eher hohe instrumentelle Orientierung in der gegebenen Situation keine gravierenden Auswirkungen auf die Zufriedenheit hat.

5.3 Motivation und soziodemografische Merkmale

Der Motivationsfaktor Selbstverwirklichung lässt sich aus den soziodemographischen Merkmalen Alter, Familienstand, Erwerbstätigkeit, Beruf, Eintrittsjahr in die TelefonSeelsorge, Arbeitszeit in der TelefonSeelsorge und weiteres ehrenamtliches Engagement anhand von statistischen Verfahren erklären. Auf Korrelationen zwischen den einzelnen Variablen ist bereits hingewiesen worden, was die Vielzahl von Erklärungsmöglichkeiten nachvollziehbar macht. Sie vergrößert sich noch beim Faktor Weiterentwicklung: Nur die Religionszugehörigkeit und die bisherige Erfahrung in der TelefonSeelsorge in Dauer und Dienststellen haben keinen signifikanten Einfluss auf die motivationale Orientierung.

Für beide Faktoren ermittelt eine schrittweise Regressionsanalyse, die angesichts des variierenden Datenniveaus allerdings mit Vorsicht zu deuten ist, eine Dominanz des Alters. Dieses ist bereits als soziodemografischer Einflussfaktor für die Zufriedenheit ermittelt worden. Offenbar liegt hier eine Kovarianz vor.

Interessant ist der Einfluss der soziodemografischen Variablen auf den Motivationsfaktor Instrumentalisierung. Führt man hier eine schrittweise Regressionsanalyse durch, so ergibt sich die Erwerbstätigkeit noch vor dem Alter als stärkster erklärender Faktor.

Eine Varianzanalyse belegt die signifikanten Unterschiede: Während der Motivationsfaktor der Instrumentalisierung bei Erwerbstätigen mit einem Mittelwert von $-0,391$ im Durchschnitt negativ ausgeprägt ist, fällt er bei den Nicht-Erwerbstätigen mit einem Mittelwert von $0,434$ positiv aus (vgl. Abbildung 35). Das bedeutet, dass Erwerbstätige ihr Ehrenamt eher nicht aus dem Antrieb heraus ausüben, aus ihm Vorteile für ihre Karriere zu beziehen. Diejenigen hingegen, die kein Erwerbsleben führen, für das ein Ehrenamt gewinnbringend sein könnte, besitzen dagegen eher eine instrumentelle Orientierung.

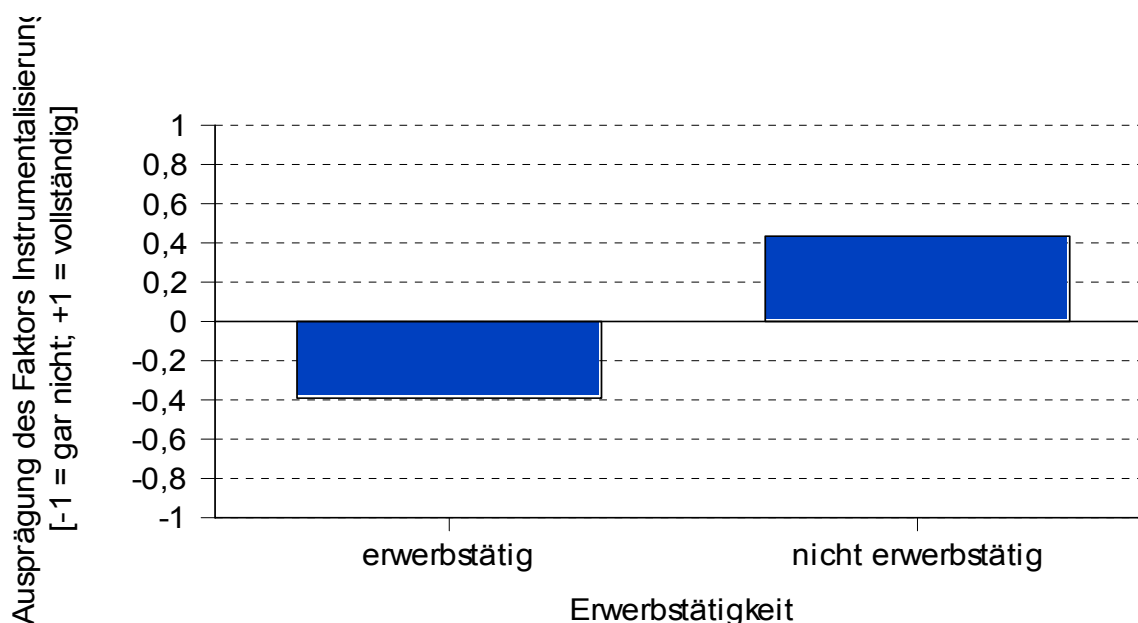


Abbildung 35: Mittelwerte der Ausprägung des Faktors Instrumentalisierung nach Erwerbstätigkeit

Die Ergebnisse sind im Vergleich mit den bereits erarbeiteten Ergebnissen stimmig und kohärent. Die beiden für die Zufriedenheit einflussreichen personalen Merkmale Selbstverwirklichungs- und Weiterentwicklungsorientierung können teilweise (wenngleich auch nur geringfügig) durch das Alter erklärt werden, genauso wie die Zufriedenheit selbst vor allem durch das Alter erklärt werden kann.

5.4 Zufriedenheit und Werte

Bei der Beschreibung der Ehrenamtlichen in Kapitel 3 ist infolge einer Dimensionsreduktion in zwei Wertemuster unterschieden worden: extrinsische bzw. materielle Ideale und Zielsetzungen im Leben stehen in diesem Modell einer intrinsischen, immateriellen Lebenskonzeption entgegen. Es muss allerdings darauf hingewiesen werden, dass beide Dimensionen unabhängig voneinander sind und damit alle Kombinationsmöglichkeiten gegeben sind. Es geht also jeweils um die konkrete Ausprägung auf beiden Dimensionen. Erneut soll an dieser Stelle eine +/- -Codierung der Faktoren helfen eine Typologie zu schaffen, in der für einen Probanden jeweils dieses oder jenes Wertemuster stärker oder weniger stark ausgeprägt sein kann, aber auch beide zugleich oder keines von beiden besonders stark.

In einer Varianzanalyse kann der Einfluss der beiden Faktoren auf die Zufriedenheit insgesamt sowie die dabei erreichte Varianzaufklärung geprüft werden. Dabei wird deutlich, dass die extrinsische Orientierung nicht in der Lage ist die Zufriedenheit mit der Tätigkeit in der TelefonSeelsorge zu erklären, der Faktor wird nicht signifikant. Der Einfluss eines intrinsischen Wertesystems auf die Zufriedenheit kann hingegen eindeutig nachgewiesen werden, auch wenn die aufgeklärte Varianz wieder ausgesprochen gering ist (1%). Auch die Kombination beider Dimensionen erhöht die Varianzaufklärung nicht. Damit erscheint lediglich die intrinsische Orientierung von Bedeutung. Abbildung 36 zeigt, dass hier, ähnlich wie bei den oben beschriebenen konkreteren Motivationskomponenten, eine starke Ausprägung dieser Werte-Orientierung mit geringerer Zufriedenheit verbunden ist.

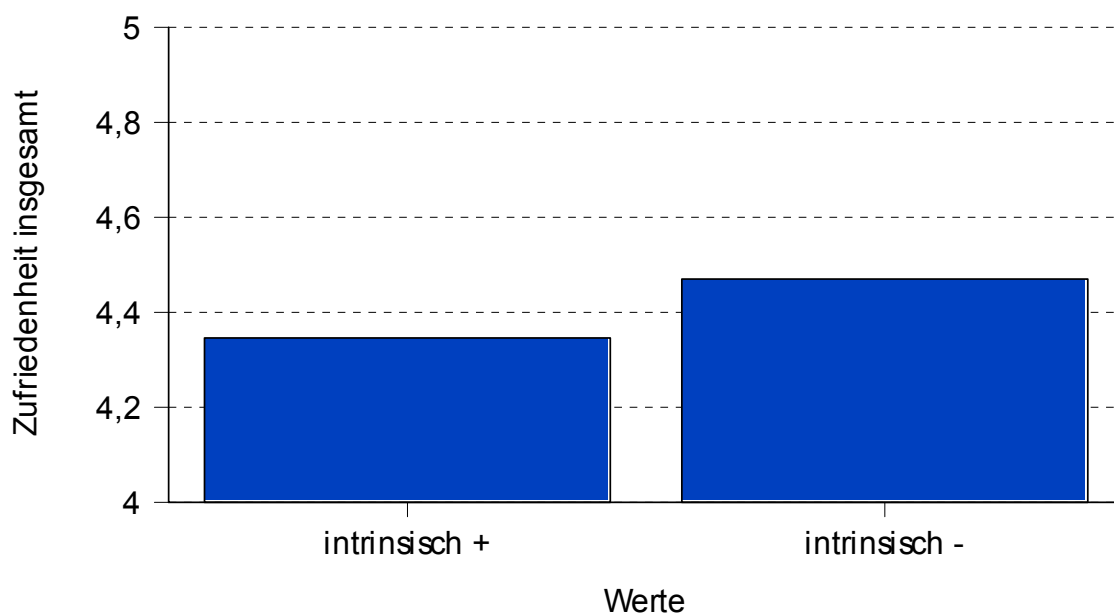


Abbildung 36: Zufriedenheit und Wertefaktoren

Anders als bei der Motivation kann hier allerdings nicht unmittelbar von konkreten Erwartungen an das Ehrenamt gesprochen werden, die uneingelöst bleiben. Dennoch kann sich eine Interpretation an den Ergebnissen aus Kapitel 5.2 orientieren. Durch ein

ausgeprägtes intrinsisches Wertesystem oder eine intrinsische Orientierung entsteht eine Soll-Vorstellung der ehrenamtlichen Tätigkeit, die sich nicht immer mit der Realität in Übereinstimmung bringen läßt. Zudem kann sich die damit einhergehende Sinnhaftigkeit nicht an materiellen Resultaten messen lassen. Erlebnisse und Momente lassen sich eben nur sehr schwer erfassen, dürften aber in ihrer Realität weniger der erwarteten Intensität entsprechen oder gar in Konkurrenz mit anderen Schwerpunkten eines „sozialen“ Wertesystems stehen. Man denke nur an die insgesamt herausragende Rolle von Familie und Freunden (s.o.).

5.5 Zufriedenheit und Anstoß

Die Variable Anstoß markiert neben den Hintergrundvariablen zur Erklärung der Entscheidung für das ehrenamtliche Engagement den konkreten Auslöser. Es liegt daher die Frage nahe, ob sich auch der Anstoß zur Aufnahme eines Ehrenamtes auf die Zufriedenheit auswirkt?

Bei der Prüfung eines Zusammenhanges durch eine Regressionsanalyse unter Einschluss aller möglichen Anstoßmomente kann unter diesen nur für drei ein signifikanter Einfluss bestimmt werden. Als Auslöser für die Initiative zu einem Ehrenamt bei der TelefonSeelsorge wirken sich auf die Zufriedenheit aus: Aktive im Umfeld, die direkte Ansprache und nicht-kirchliche Medien (vgl. Tabelle 10). Das Modell besitzt allerdings lediglich ein korrigiertes R^2 von 0,007 und damit nur einen geringen Erklärungswert. Wie bereits durch die Beta-Koeffizienten zu sehen ist, wirken sich Aktive im Umfeld am stärksten auf die Zufriedenheit aus. Diese Ergebnisse lassen sich durch eine Regressionsanalyse mit schrittweisem Ausschluss bestätigen, die nur diese eine Variable in ein Erklärungsmodell mit einbezieht.

Tabelle 10: Ergebnisse der Regressionsanalyse für „Anstoß“ mit der abhängigen Variable: Zufriedenheit insgesamt

Modellvariable	Beta	Signifikanz
Anstoß durch Aktive im Umfeld	,101	,000
Anstoß durch direkte Ansprache	,057	,015
Anstoß durch Info-Stelle/ Agentur	-,004	n.s.
Anstoß durch kirchliche Medien	,013	n.s.
Anstoß durch nicht-kirchliche Medien	,053	,043
Anstoß durch Erlebnisse	,027	n.s.
Anstoß durch Sonstiges	,005	n.s.

Ein Vergleich der Mittelwerte zwischen denjenigen Ehrenamtlichen, welche durch Aktive in ihrem Umfeld zur TelefonSeelsorge kamen und denen, auf die dies nicht zutrifft, zeigt für die erste Gruppe einen signifikant höheren Gesamtzufriedenheitswert. Abbildung 37 belegt, dass dieser Ausgangspunkt eines ehrenamtlichen Engagements in der TelefonSeelsorge mit höheren Zufriedenheitswerten einhergeht.

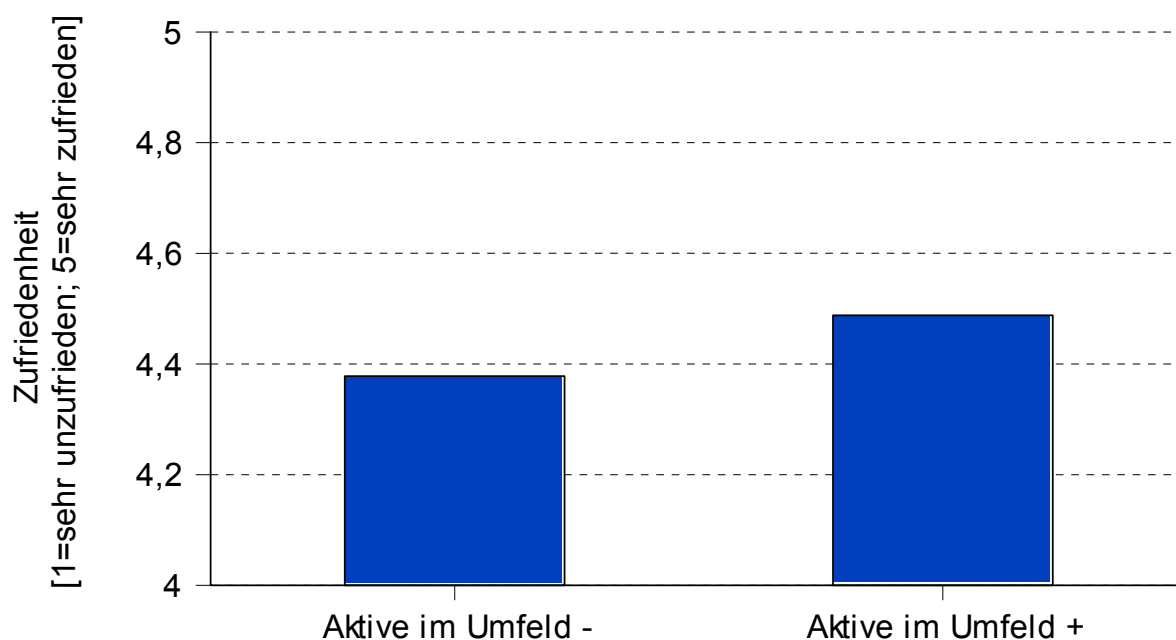


Abbildung 37: Auswirkungen des Anstoßes durch Aktive im Umfeld auf die Zufriedenheit

Es scheint nachvollziehbar, dass jene, die durch andere Menschen in ihrer Umgebung am unmittelbarsten mit der TelefonSeelsorge in Berührung kommen schon vor ihrem Eintritt in die TelefonSeelsorge ein authentisches Bild vermittelt bekommen. Es können keine falschen Vorstellungen eines Engagements aufgebaut werden, die später enttäuscht werden und so die Zufriedenheit senken. Hier ergibt sich insofern ein Kreislauf, als dass zufriedene Mitarbeiter am ehesten neue zufriedene Mitarbeiter anwerben können. Die Öffentlichkeitsarbeit und Rekrutierung über die Ehrenamtlichen scheint also viel versprechend.

5.6 Zwischenfazit und Reflexion

Wie die vorgestellten Analysen belegen, besteht ein komplexes Beziehungsgeflecht zwischen bestimmten soziodemografischen Merkmalen der Ehrenamtlichen, ihren motivationalen Orientierungen, ihren Wertvorstellungen und ihrer Zufriedenheit mit ihrer Tätigkeit in der TelefonSeelsorge. Konkrete Arbeitsbedingungen wurden in der Befragung nicht erhoben, sie können damit auch nicht als auslösende oder modifizierende Bedingungen der Zufriedenheit identifiziert oder bewertet werden. Wenn in der Befragung überhaupt Arbeitsbedingungen angesprochen wurden, dann eher in einer bewertenden Form, die also bereits Zufriedenheitskomponenten beinhalten. Insofern müssen alle Analysen der Zufriedenheit und

ihrer Beeinflussung auf personale Merkmale wie Werthaltungen, Orientierungen und Präferenzen hinauslaufen.

Damit wird die Zufriedenheit mit der Tätigkeit in der TelefonSeelsorge individualisiert, also als abhängige Größe bestimmter personaler (und nicht bedingungsbezogener) Merkmale konzeptualisiert und empirisch analysiert. Es ist fraglich, ob eine solche personalistische Konzeptualisierung der Zufriedenheit und ihrer Bestimmungsgrößen hilfreich und zielführend für eine ggf. erforderliche Organisationsentwicklungsarbeit ist.

Nach den gefundenen und theoretisch wenig überraschenden Ergebnissen, wonach hohe, insbesondere intrinsische Motivausprägungen zu geringerer Zufriedenheit führen, wären als personenorientierte Maßnahmen – und andere lassen sich aus den erhobenen Daten und den daraus gewonnenen Ergebnissen kaum ableiten – Maßnahmen im Hinblick auf eine Senkung des Anspruchsniveaus angezeigt; dies kann aber nicht Ziel einer Organisationsentwicklung bei freiwilliger ehrenamtlicher Mitarbeit sein.

Aus den gefundenen Ergebnissen und Zusammenhängen, die in Abbildung 38 noch einmal skizzenhaft (und nicht im Sinne kausaler Strukturgleichungsmodelle) dargestellt werden, lässt sich jedoch erkennen, dass bei der hier zur Diskussion stehenden Population im Wesentlichen intrinsische Komponenten der Motivation und tätigkeitsbezogene Orientierungen zur Aufrechterhaltung des Engagements und der Zufriedenheit anzusprechen sind, während materielle oder instrumentelle Aspekte der Tätigkeit nachrangig erscheinen.

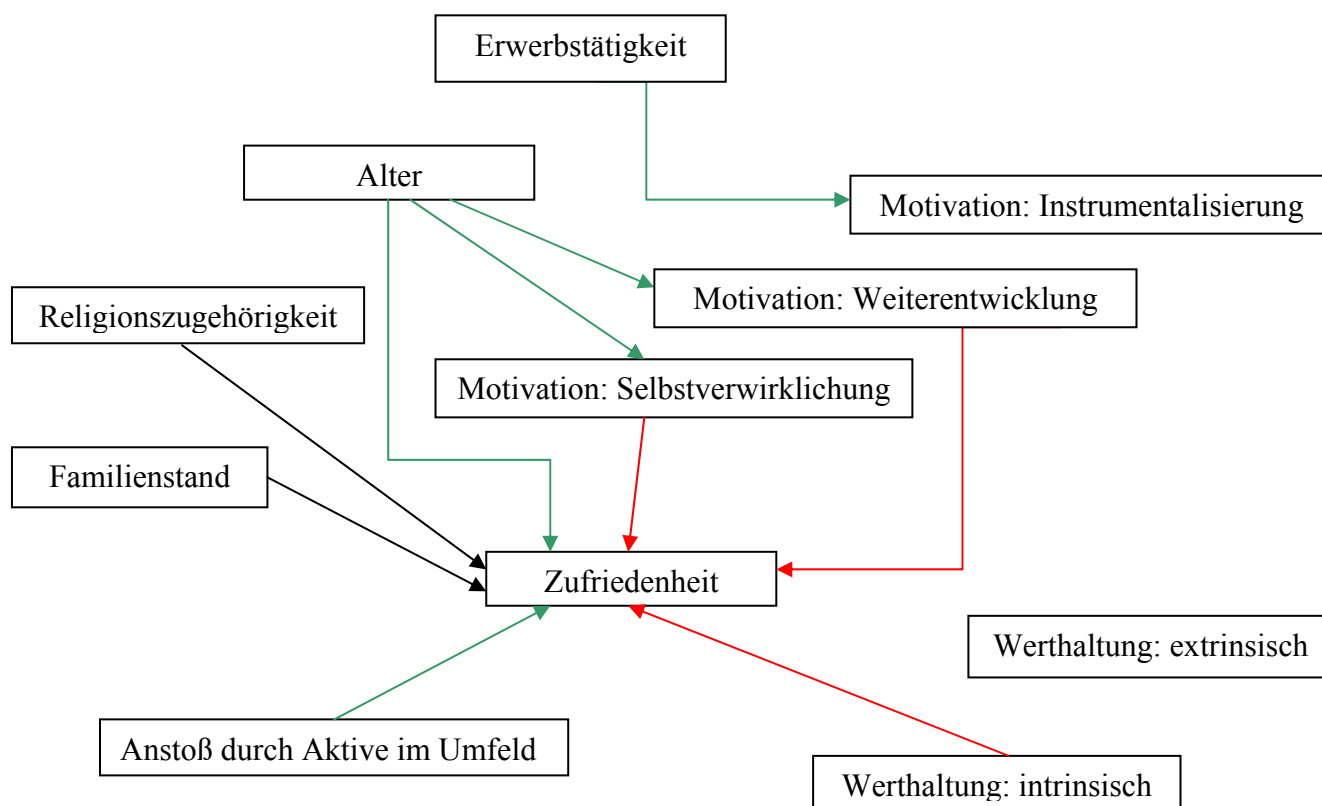


Abbildung 38: Skizze ausgewählter Wirkungszusammenhänge
(grün = positive Beziehung, rot = negative Beziehung)

Methodisch ist anzumerken, dass durch die Anlage der Studie keine kausalen Aussagen möglich sind. Konzeptuell abhängige und unabhängige Variablen sind von denselben Respondenten zum gleichen Zeitpunkt erhoben worden, damit sind zeitliches Vorausgehen und Drittverursachung nicht mehr auszuschließen bzw. zu klären. Die in Abbildung 38 dargestellten Zusammenhänge sollten daher als hypothetische, tentative Zusammenhänge betrachtet werden, denen die Daten zumindest nicht widersprechen.

6 Wie lässt sich die Zufriedenheit verbessern?

Nachdem nun die wichtigsten Bedingungen für die hohe und z.T. etwas weniger hohe Zufriedenheit der Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge in Deutschland herausgearbeitet worden sind, sollen abschließend Förderungsmöglichkeiten untersucht werden, um Wege aufzuzeigen wie die Zufriedenheit verbessert werden kann.

6.1 Förderungsmöglichkeiten

Die im Fragebogen formulierte Frage nach möglichen Ansatzpunkten spricht die Förderung des ehrenamtlichen Engagements direkt an. Sie lautet: „Es wird viel darüber diskutiert, mit welchen Maßnahmen man das Ehrenamt fördern könnte. Wenn Sie an Ihre eigene Tätigkeit denken: Wo könnte die TelefonSeelsorge konkret ansetzen? Wie wichtig sind Ihnen persönlich folgende Anerkennungen?“ Den Probanden stand für ihre Einschätzung der Bedeutsamkeit der einzelnen Aspekte eine 5-stufige Skala mit den Ausprägungen „sehr wichtig“, „wichtig“, „teils/ teils“, „weniger wichtig“ und „unwichtig“ zur Verfügung. Die neunzehn Möglichkeiten der Förderung, um deren Einschätzung gebeten wurde, decken unterschiedliche Bereiche der Arbeit sowohl inhaltlicher als auch organisatorischer Art ab. Zudem werden Zeichen der Anerkennung und weitere Vorteile, die sich außerhalb der Arbeit ergeben, genannt.

Im Gegensatz zu den bisherigen Ergebnissen, die vor allem bei der Zufriedenheit regelmäßig hohe Mittelwerte um den Wert 4 ergeben haben, streuen die Mittelwerte diesmal stark, sodass sich – wie Abbildung 39 zeigt – wichtige und unwichtige Fördermöglichkeiten bei einer ersten Betrachtung bereits relativ klar gegeneinander abgrenzen lassen. Die Fortbildungen und die Supervision, und damit wieder eng tätigkeitsbezogene Merkmale, liegen mit Mittelwerten oberhalb von 4 weit vorne und sollen nach der durchschnittlichen Einschätzung der Ehrenamtlichen den Schwerpunkt einer Förderung bilden. Unter den Wünschen nach Verbesserungen in finanzieller Hinsicht wird als erstes eine Anerkennung der ehrenamtlichen Tätigkeit in der Rentenberechnung für wichtig gehalten. Auch die drei folgenden Aspekte beziehen sich wieder auf die Ausführungsbedingungen der Tätigkeit. Viele Antworten bewegen sich mit Mittelwerten zwischen 2,5 und 3,5 in der Kategorie teils / teils. Der Versicherungsschutz wird mit einem Mittelwert von 2,92 schon mit einer leichten Tendenz zu weniger wichtig verortet. Geschenke und die Einführung eines Ehrenabzeichens liegen mit Mittelwerten von ≤ 2 abgeschlagen am Ende und damit durchschnittlich nicht im Interesse der Ehrenamtlichen.

Auffallend ist, dass die hier als wichtig für die Förderung der Arbeit der Ehrenamtlichen genannten Aspekte der Fortbildung, der Supervision und der Zusammenarbeit mit den Hauptamtlichen andererseits auch die höchsten Zufriedenheitswerte erreichen (vgl. Abb. 23). Damit besteht einerseits Zufriedenheit mit diesen Aspekten, andererseits aber der Wunsch nach mehr davon.

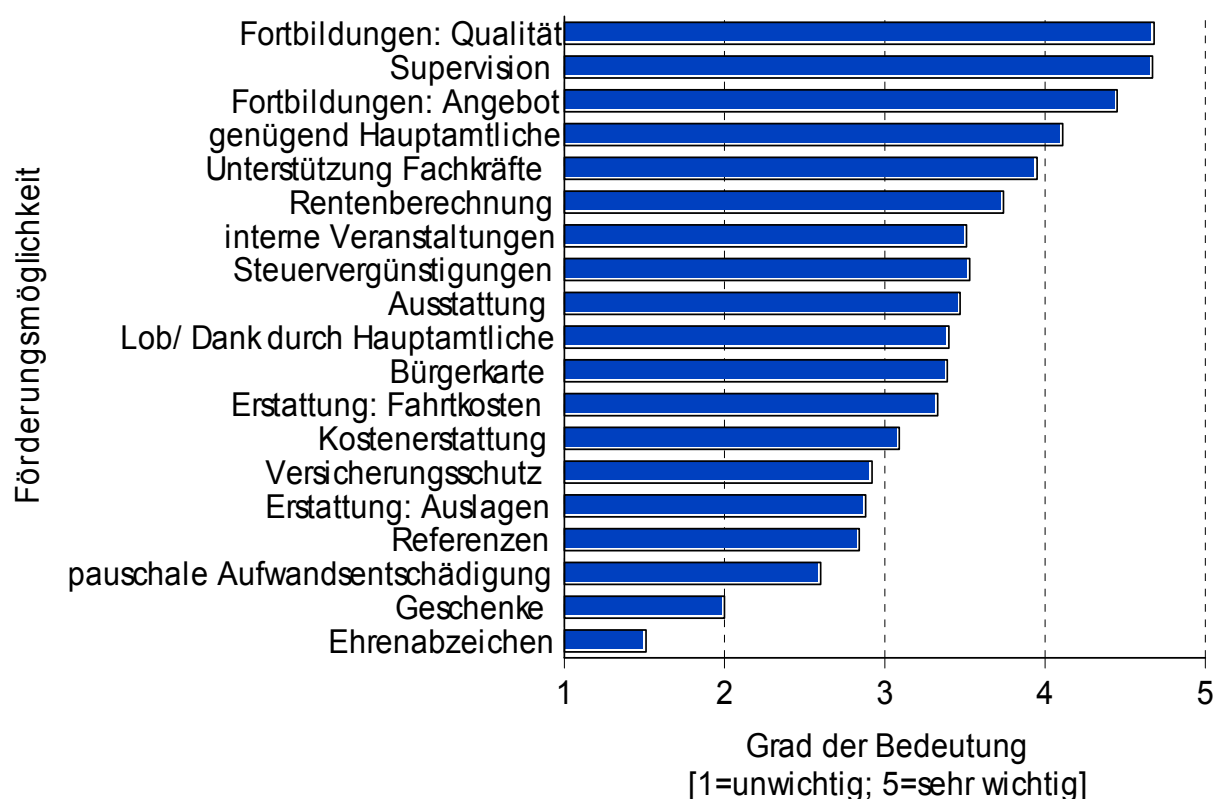


Abbildung 39: Bedeutungszumessung für einzelne Förderungsmöglichkeiten

Es besteht auch die Möglichkeit Abbildung 39 als ein Ranking der Förderungspräferenzen zu lesen. Die TelefonSeelsorge sollte danach also den Fokus von Förderungsmaßnahmen auf Angebot und Qualität von Fortbildungen und Supervisionen legen, die eine effektivere Bewältigung der eigenen Aufgaben in der TelefonSeelsorge ermöglichen. Außerdem erscheint es danach wichtig, ausreichend Hauptamtliche einzustellen und eine Unterstützung durch Fachkräfte zu ermöglichen.

Die oben angesprochene Diskrepanz zwischen Zufriedenheit und Wichtigkeit der Förderung könnte u.U. so interpretiert werden, dass die Ehrenamtlichen sich für ihre Tätigkeit weitere tätigkeitsunterstützende Förderungsmaßnahmen wünschen, ggf. weil sie dies als erforderlich erachten, andererseits eben wegen dieser Instrumentalität für die effektive Ausführung der Tätigkeit mit dem Angebot sehr zufrieden sind.

6.2 Dimensionsreduktion Förderungsmöglichkeiten

Die Vielzahl der Förderungsmöglichkeiten kann mit einer Faktorenanalyse untersucht werden, um latente Präferenzstrukturen zu erfassen, die eine Bedeutungszumessung für einzelne Items erklären und so eine weitere Analyse erleichtern. Eine Hauptachsen-Faktorenanalyse führt zu zwei Faktoren, die zusammen nach der Rotation 32,4% der Varianz erklären. Auf dem ersten dieser beiden Faktoren laden nahezu alle Förderungsmaßnahmen, besonders stark aber all jene, die finanzielle oder materielle Vorteile nach sich ziehen. Daher

soll er als materiell orientierte Förderungspräferenz oder auch „extrinsisch“ verortet werden. Der zweite, davon unabhängige Faktor erklärt dagegen lediglich den Wunsch der Förderung von Fortbildung und Supervision und wird daher als „immaterielle“ oder „tätigkeitsbezogene“ Förderung bezeichnet.

Die Differenzierung in intrinsisch bzw. tätigkeitssimmanent vs. extrinsisch bzw. instrumentell hat sich in ähnlicher Form bereits in der Analyse der Werte gezeigt. Durch geeignete statistische Verfahren (Korrelationen) lassen sich hier auch Zusammenhänge aufzeigen: So lassen sich tätigkeitsbezogene Förderungswünsche durch intrinsische Werthaltungen erklären, extrinsische Werthaltungen erklären extrinsische / instrumentelle Förderungswünsche bzw. stehen mit diesen in Zusammenhang. In einer Regressionsanalyse wird in jedem Erklärungsmodell zwar immer auch der andere Faktor signifikant, kann allerdings wesentlich weniger Varianz erklären.

Auffallend ist, dass bei der stark intrinsisch motivierten Population die extrinsische, instrumentelle Förderung die größte Varianz zieht. Dieser Befund erscheint zunächst eher überraschend, kann aber auf die stärkere Differenzierung dieser Aspekte zurückgeführt werden

6.3 Angebote

Neben der Förderung von bestimmten Aspekten des Ehrenamtes, kann natürlich auch ein neues Angebot geschaffen werden, aus dem ebenfalls eine Förderung des Ehrenamts und damit im besten Fall auch eine Steigerung der Zufriedenheit der Ehrenamtlichen und ggf. eine stärkere Bindung an die TelefonSeelsorge resultiert. Anhand der Frage „Wenn Sie sich die folgenden Angebote anschauen: Wie wichtig wären diese für Sie?“ sollte auf der Grundlage der gleichen Skala wie für die Förderungsmöglichkeiten eine Bewertung von sechs Angebotsformen vorgenommen werden, unter ihnen neben Fortbildungen und Treffen auch ein Geschenkabonnement und ein Internet-Forum.

Die Bewertung der Angebote durch die Ehrenamtlichen weist nicht die gleiche Breite an Bedeutungszuschreibungen auf wie noch bei den Förderungsmöglichkeiten. Alle Angebote nehmen einen Mittelwert zwischen 2 und 4 ein und nähern sich damit der Einschätzung teils/teils. Abbildung 40 veranschaulicht einige Einsichten in die Angebotspräferenzen der Ehrenamtlichen in der TelefonSeelsorge. Den höchsten Mittelwert erzielen regionale Fortbildungen mit 3,96. Überhaupt werden Fortbildungen und Treffen auf regionaler Ebene als wichtiger eingestuft als solche auf nationaler Ebene. Dabei schneiden die Fortbildungen jeweils ein wenig besser ab als die Treffen. Das Internetforum und das Geschenkabonnement erscheinen mit Mittelwerten von 2,77 und 2,52 sowohl im Vergleich zu Fortbildungen und Treffen als auch absolut eher unwichtig.

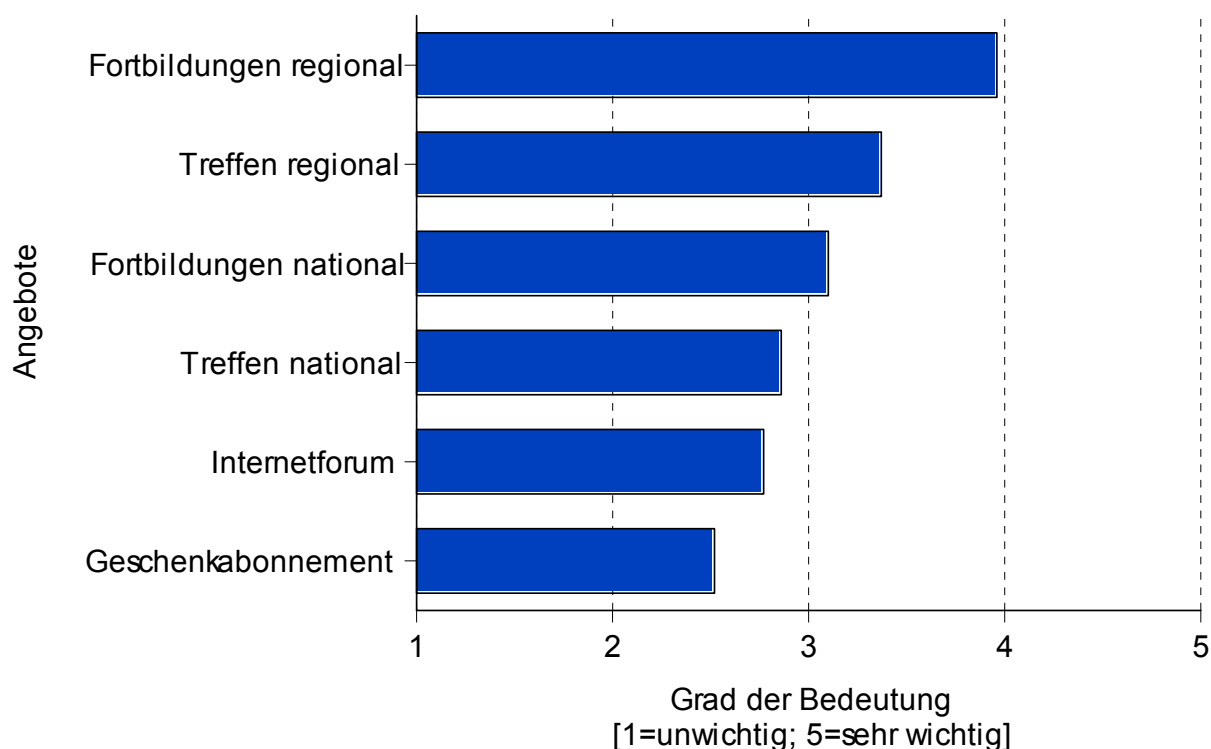


Abbildung 40: Bedeutungszumessung für einzelne Angebote

6.4 Zwischenfazit und Reflexion

Möglichkeiten der Förderung ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit sehen die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge vor allem in Angeboten, die diese Tätigkeit selbst unterstützen, insbesondere in Fortbildung, Supervision und Unterstützung. Angebote, die als Kompensation, und insbesondere als materielle Kompensation für die Tätigkeit angesehen werden können, spielen dagegen keine Rolle. Auch dies dürfte aus der stark tätigkeitsbezogenen Motivation der Ehrenamtlichen resultieren, die ihre Aufgaben um der Aufgabe will erfüllen und kaum instrumentelle Interessen dabei erkennen lassen.

Danach sollte sich die Förderung der ehrenamtlichen Tätigkeit auf genau diese Erwartungen und Wünsche beziehen, die Ehrenamtlichen fit für ihre Tätigkeit in der TelefonSeelsorge zu machen, sie weiter zu qualifizieren – durch Aus- und Fortbildungsangebote wie durch einen Erfahrungsaustausch mit anderen Mitarbeitern.

7 Fazit

Die Ehrenamtlichen der TelefonSeelsorge sind eine (selbst-)selegierte Gruppe, die sich in ihrer Zusammensetzung deutlich von der Bevölkerungsstruktur der Bundesrepublik Deutschland unterscheidet. Die Ehrenamtlichen setzen sich in der überwiegenden Mehrzahl aus Frauen, aus Älteren und aus Personen mit hohem Bildungsabschluss zusammen. Ein sehr großer Anteil steht darüber hinaus, oder bedingt durch diese Konstellation, nicht (mehr) im Erwerbsleben.

Die Motivation für die Aufnahme und Ausübung der Tätigkeit liegt im Wesentlichen in der Tätigkeit selbst, instrumentelle Orientierungen spielen praktisch keine Rolle. Das zeigt sich sowohl an den Wertvorstellungen wie an den konkreten motivationalen Komponenten (Anreizen) der Tätigkeit, wie auch an den die ehrenamtliche Tätigkeit als fördernd angesehenen Bedingungen. Dominant sind es immer wieder intrinsische bzw. tätigkeitsimmanente Merkmale, die für das Engagement genannt werden und mit denen sich das Engagement fördern ließe.

Die Population der Ehrenamtlichen dürfte damit erhebliche Unterschiede mit der Struktur und auch den Wertvorstellungen der Gesamtbevölkerung aufweisen. Inwieweit sie den Strukturen und Wertvorstellungen der Ratsuchenden entspricht, erscheint eine höchst interessante Fragestellung, die aber anhand der vorliegenden Daten nicht zu klären ist. Der Erfahrungsunterschied zwischen Ehrenamtlichen und Ratsuchenden dürfte sicher gewollt und von Vorteil sein, inwieweit Diskrepanzen in den Wertvorstellungen die Tätigkeit objektiv und / oder subjektiv erschweren erscheint ebenfalls ausgesprochen interessant, wenn man mit Hilfe von Organisationsentwicklungsmaßnahmen zu einer Unterstützung und ggf. Verbesserung der konkreten Tätigkeit der Ehrenamtlichen und der Effektivität und Effizienz der TelefonSeelsorge als Organisation kommen möchte. So kann vermutet werden, dass aus den demografischen und wertemäßigen Diskrepanzen auch Diskrepanzen des Sprachgebrauchs und der Gesprächsführung resultieren, die die Erfüllung der Aufgaben der TelefonSeelsorge erschweren könnten. Die vorgelegten Ergebnisse geben Anlass, dieser Frage einmal in einer eigens darauf ausgerichteten Untersuchung nachzugehen, sofern dies auf dem Hintergrund der konkreten Erfahrungen in der TelefonSeelsorge als bedeutsam erachtet wird.

Die Zufriedenheit der Ehrenamtlichen mit ihrer Tätigkeit bei der TelefonSeelsorge kann als ausgesprochen hoch angesehen werden, dies gilt für die Gesamtzufriedenheit wie für alle hier erhobenen Aspekte der Zufriedenheit. Maßnahmen zur Steigerung der Zufriedenheit erscheinen daher kaum erforderlich. Die Tätigkeit selbst gibt den Ehrenamtlichen Grund zur Zufriedenheit, und so sehen sie Fördermöglichkeiten für ihr Engagement im Wesentlichen in solchen Aspekten, die ihnen eine effektivere Erfüllung ihrer Tätigkeit bei der TelefonSeelsorge zu eröffnen versprechen: Fortbildung, Supervision und Erfahrungsaustausch. Dies entspricht auch der oben angesprochenen motivationalen Grundstruktur, bei der die Aufgabenerfüllung, die eigene Weiterentwicklung und das Einbringen eigener Erfahrungen dominieren, wogegen instrumentelle Orientierungen deutlich zurücktreten.

Bei der gegebenen soziodemografischen Struktur wäre es interessant zu untersuchen, inwieweit es sich bei den hohen Zufriedenheiten tatsächlich um tätigkeitsbedingte Zufriedenheiten handelt, oder, da es sich um eine hoch selegierte Population handelt, um Effekte eben dieser (Selbst-)Selektion, wonach nur die Zufriedenen in der TelefonSeelsorge verbleiben, weniger Zufriedene jedoch, da sie freiwillig und ehrenamtlich tätig sind, die Organisation

verlassen. Um diese Fragen zu klären, wären Survival-Analysen erforderlich, mit denen sich klären ließe, wer wie lange in der TelefonSeelsorge verbleibt, und von welchen personalen und organisationalen Bedingungen dies abhängt.

Zukünftige Untersuchungen sollten auch versuchen zu klären, welche konkreten Bedingungen – und nicht nur welche wahrgenommenen oder beurteilten Bedingungen – zu einem erhöhten Engagement, zu hoher Effektivität und zu hoher Zufriedenheit und Bindung der Ehrenamtlichen an die TelefonSeelsorge führen. Dazu wäre allerdings eine deutlich andere Anlage der Untersuchung erforderlich als die der hier durchgeführten.

8 Anhang

Tabelle A1: Altersstruktur

Alter in Jahren	Häufigkeit	Prozent	% gültig	% kumuliert
20-29	18	0,8	0,8	,8
30-39	79	3,7	3,7	4,5
40-49	410	19,1	19,2	23,8
50-59	657	30,6	30,8	54,5
60-69	732	34,1	34,3	88,8
70-79	220	10,3	10,3	99,2
80-89	16	0,7	0,7	99,9
>= 90	2	0,1	0,1	100,0
Gesamt (gültig)	2134	99,5	100,0	
Fehlend	11	,5		
Gesamt (alle)	2145	100,0		

Tabelle A2: Ergebnisse einer Hauptkomponenten-Analyse der Zufriedenheitsaspekte

Rotierte Komponentenmatrix(a)

	Komponente			
	1	2	3	4
Zufr_Qualität Fortbildungen	,778			
Zufr_Mögl. zu Fortbildung/ Supervision	,736	,137	,116	,100
Zufr_Zugang Info.	,625	,235		,295
Zufr_spirit. Angebote	,558	,233	,140	
Zufr_Zusammenarbeit Hauptamtl.	,441	,403	,128	,314
Zufr_Zusammenarbeit Ehrenamtl.	,428	,154	,325	
Zufr_Personal: Hauptamtl./ Honorar	,169	,781		
Zufr_Personal: Ehrenamtl.	,156	,725	,149	
Zufr_Vergütung Auslagen		,496		,128
Zufr_Räumlichkeiten	,141	,472	,160	,121
Zufr_Umgang mit Beschwerden	,378	,433	,241	,309
Zufr_Belastungen		,167	,716	
Zufr_Inhalte	,312		,712	
Zufr_insg.	,310	,183	,587	,238
Zufr_zeitl. Umfang		,119	,550	,440
Zufr_Freiheit Dienstbesetzungen	,112			,850
Zufr_Organisation Dienste	,271	,333	,213	,653

Tabelle A3: ANOVA für Zufriedenheit erklärt durch Alter

Tests der Zwischensubjekteffekte

Abhängige Variable: Zufr_ insg.

Quelle	Quadratsumme vom Typ III	Df	Mittel der Quadrate	F	Signifikanz
Korrigiertes Modell	4,647(a)	7	,664	1,813	,081
Konstanter Term	250,534	1	250,534	684,232	,000
frage_17	4,647	7	,664	1,813	,081
Fehler	775,513	2118	,366		
Gesamt	6157,000	2126			
Korrigierte Gesamtvariation	780,160	2125			

a R-Quadrat = ,006 (korrigiertes R-Quadrat = ,003)

Tabelle A4: ANOVA für Zufriedenheit erklärt durch Familienstand

Tests der Zwischensubjekteffekte

Abhängige Variable: Zufr_ insg.

Quelle	Quadratsumme vom Typ III	Df	Mittel der Quadrate	F	Signifikanz
Korrigiertes Modell	5,788(a)	6	,965	2,639	,015
Konstanter Term	1538,153	1	1538,153	4207,944	,000
frage_18	5,788	6	,965	2,639	,015
Fehler	774,204	2118	,366		
Gesamt	6153,000	2125			
Korrigierte Gesamtvariation	779,992	2124			

a R-Quadrat = ,007 (korrigiertes R-Quadrat = ,005)

Tabelle A5: ANOVA für Zufriedenheit erklärt durch Religionszugehörigkeit

Tests der Zwischensubjekteffekte

Abhängige Variable: Zufr_ insg.

Quelle	Quadratsumme vom Typ III	Df	Mittel der Quadrate	F	Signifikanz
Korrigiertes Modell	4,674(a)	4	1,168	3,189	,013
Konstanter Term	518,411	1	518,411	1415,116	,000
frage_3	4,674	4	1,168	3,189	,013
Fehler	775,537	2117	,366		
Gesamt	6164,000	2122			
Korrigierte Gesamtvariation	780,211	2121			

a R-Quadrat = ,006 (korrigiertes R-Quadrat = ,004)

Tabelle A6: ANOVA für Zufriedenheit erklärt durch Motivationsfaktoren „Selbstverwirklichung“ (F1_01), „Weiterentwicklung“ (F2_01) und „Instrumentalisierung“ (F3_01)

Tests der Zwischensubjekteffekte

Abhängige Variable: Zufr_insg.

Quelle	Quadratsumme vom Typ III	Df	Mittel der Quadrate	F	Signifikanz	Partielles Eta-Quadrat
Korrigiertes Modell	79,837(a)	7	11,405	34,452	,000	,102
Konstanter Term	5367,206	1	5367,206	16212,822	,000	,884
F1_01	34,422	1	34,422	103,978	,000	,047
F2_01	34,878	1	34,878	105,358	,000	,047
F3_01	,582	1	,582	1,757	,185	,001
F1_01 * F2_01	,589	1	,589	1,780	,182	,001
F1_01 * F3_01	,075	1	,075	,225	,635	,000
F2_01 * F3_01	1,090	1	1,090	3,292	,070	,002
F1_01 * F2_01 * F3_01	,241	1	,241	,727	,394	,000
Fehler	703,144	2124	,331			
Gesamt	6186,000	2132				
Korrigierte Gesamtvariation	782,981	2131				

a R-Quadrat = ,102 (korrigiertes R-Quadrat = ,099)

Tabelle A7: ANOVA für Zufriedenheit erklärt durch Wertefaktoren-Dummys intrinsisch und extrinsisch

Tests der Zwischensubjekteffekte

Abhängige Variable: Zufriedenheit_insg.

Quelle	Quadratsumme vom Typ III	Df	Mittel der Quadrate	F	Signifikanz
Korrigiertes Modell	8,919(a)	3	2,973	8,173	,000
Konstanter Term	5367,238	1	5367,238	14755,255	,000
dummy_Faktor1_Werte	,843	1	,843	2,318	,128
dummy_Faktor2_Werte	8,087	1	8,087	22,231	,000
dummy_Faktor1_Werte * dummy_Faktor2_Werte	,201	1	,201	,554	,457
Fehler	774,062	2128	,364		
Gesamt	6186,000	2132			
Korrigierte Gesamtvariation	782,981	2131			

a R-Quadrat = ,011 (korrigiertes R-Quadrat = ,010)