

EWCS Südtirol

Das affektive Betriebsklima: Wie gehen Südtirols Arbeitskräfte miteinander um?

In Kürze

76 Punkte erreicht Südtirol auf dem Betriebsklimaindex, damit liegt es im oberen mittel- und westeuropäischen Bereich.

Mit **79-80** Punkten ist das affektive Betriebsklima im Baugewerbe, im Gastgewerbe, dem verarbeitenden Gewerbe, dem Handel sowie in der Branche Unterricht und Erziehung am besten entwickelt.

Mit **79-80** Punkten schneiden kleine und kleinste Betriebe bzw. Organisationen in punkto Betriebsklima deutlich besser ab als Großbetriebe mit mehr als 250 Mitarbeitern (72 Punkte).

71 % der Südtiroler Beschäftigten finden, dass der soziale Umgang mit Arbeitskollegen und

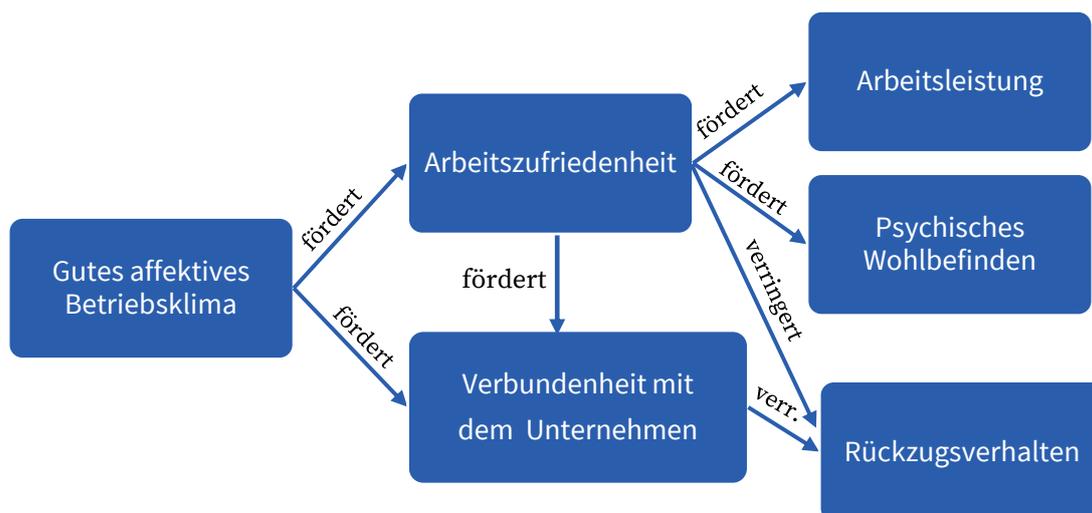
Vorgesetzten in ihrem Betrieb gut ist, **78 %** erhalten „immer oder meistens“ Unterstützung durch ihre Arbeitskollegen. Diese Werte können sich sehen lassen. Gemeinsam mit der Schweiz führt Südtirol die Vergleichsgruppe an.

41 % der Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialwesen sowie **39 %** der Beschäftigten des Transport- und Logistikgewerbes haben im Jahr vor der Befragung hingegen schädliches Sozialverhalten von anderen Beschäftigten oder Kunden bzw. Nutzern erlebt – der Südtiroler Durchschnitt beträgt **20 %**. Was zählt, ist der professionelle Umgang mit diesem Sachverhalt: Bietet die Organisation den Mitarbeitern angesichts schädlicher Verhaltensweisen eine Hilfestellung oder lässt der Betrieb sie alleine?

Einleitung

Das affektive Betriebsklima ist ein wichtiger Indikator für die Qualität der Arbeit: Nicht nur aus menschenfreundlichen Überlegungen, sondern auch im Hinblick auf die wirtschaftlichen Interessen eines Betriebs oder einer Organisation. Ein gutes affektives Betriebsklima fördert nämlich nachweislich die Produktivität und die Innovationsfähigkeit eines Unternehmens, wie Patterson u. a., 2005, S. 423 in einer großangelegten Studie dargelegt haben. Die Güte des Betriebsklimas ist somit ursächlich mitverantwortlich für das Betriebsergebnis in Euro und Cent sowie die Fähigkeit eines Unternehmens oder einer Organisation, auf sich ändernde (Markt-) Bedingungen zu reagieren. Inhaltlich geht es beim affektiven Betriebsklima vor allem um die Qualität der sozialen Beziehungen am Arbeitsplatz wie z.B. ein gutes Miteinander zwischen den Beschäftigten („soziale Wärme“), um fruchtbringende Zusammenarbeit und Mitbestimmung am Arbeitsplatz (vgl. Ostroff, 1993 in Nerdinger, Blickle, & Schaper, 2011, S. 142)

Abbildung 1



Quelle: Carr et al. 2003, in Nerdinger et al. 2011, S.143, eigene Bearbeitung

© AFI 2018

In der Arbeitspsychologie gilt es mittlerweile als gesichert, dass genau diese Wärme der sozialen Beziehungen am Arbeitsplatz sowohl die Arbeitszufriedenheit als auch die Verbundenheit der Beschäftigten mit dem Unternehmen stärkt. Diese beiden Wirkkräfte wiederum steigern laut der klassischen Studie von Carr et al. (2013, in Nerdinger u. a., 2011, S. 142) sowohl die Arbeitsleistung als auch das psychische Wohlbefinden der Beschäftigten. Wer sich seinem Unternehmen verbunden fühlt, zeigt zudem deutlich weniger Rückzugsverhalten im Beruf, ist also weniger häufig abwesend und kündigt seltener. Beides nützt der Organisation.

Abbildung 2



Quelle: EWCS Südtirol 2016

© AFI 2018

Das affektive Betriebsklima setzt sich aus zwei Teilbereichen zusammen: Wenn Kollegen einander unterstützen, der Vorgesetzte die Beschäftigten als Menschen respektiert, bei der Erledigung von Aufgaben hilfreich ist und zudem die Mitarbeiter bei guter Arbeit lobt und ihre Leistungen anerkennt, dann nennt die Europäische Erhebung zu den Arbeitsbedingungen (EWCS) dies „förderliches Sozialverhalten“, welches das affektive Betriebsklima steigert. Schädliches Sozialverhalten hingegen liegt laut dem EWCS immer dann vor, wenn es am Arbeitsplatz unter den Beschäftigten oder auch von Kundenseite beispielsweise zu Beleidigungen, Drohungen oder erniedrigendem Verhalten kommt, das zum Mobbing ausarten kann. Dieser schädliche Aspekt des sozialen Klimas am Arbeitsplatz ist weiter gefasst und umfasst neben einem etwaig schlechten sozialen Verhalten unter den Mitarbeitern selbst auch die Kunden oder Nutzer als Akteure.

Tabelle 1

Durch welche Fragen wird das affektive Betriebsklima erfasst?

Schädliches Sozialverhalten	Im letzten Monat	Verbale Beleidigung
		Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche
		Drohungen
	Im letzten Jahr	Erniedrigendes Verhalten
		Körperliche Gewalt
		Sexuelle Belästigung
Förderliches Sozialverhalten	Managementqualität	Mobbing
		(Der unmittelbare Vorgesetzte)...respektiert Sie als Mensch
		...zeigt Lob und Anerkennung
	Unterstützung	...schafft es, Menschen zur Zusammenarbeit zu bewegen
		...ist hilfreich bei der Erledigung von Aufgaben
		...gibt nützliches Feedback
	...unterstützt und fördert Sie in Ihrer Entwicklung	
	Hilfe und Unterstützung von Kollegen	
	Hilfe und Unterstützung vom unmittelbaren Vorgesetzten	

Quelle: EWCS Südtirol 2016

© AFI 2018

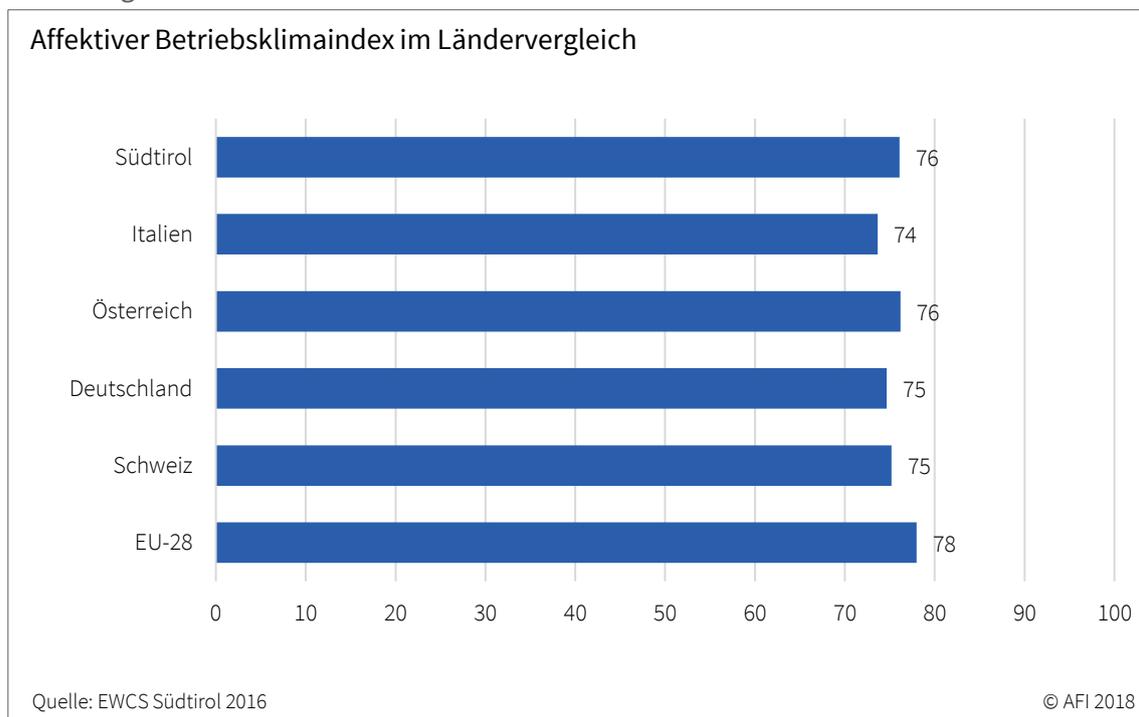
Natürlich kann ein Betrieb oder ein Unternehmen nichts für das schlechte Verhalten von Kunden oder Nutzern gegenüber den Mitarbeitern. Entscheidend ist vielmehr der unternehmensinterne Umgang mit solchen Verhaltensweisen: Bietet das Unternehmen den Mitarbeitern eine professionelle Hilfestellung oder lässt es sie allein?

1. Das affektive Betriebsklima in Südtirol

Der interessierte Leser findet alle statistischen Angaben zu den einzelnen Berechnungen in der jeweils nach der Abbildung benannten Tabellenzeile im Anhang.

Der Südtiroler Betriebsklimawert liegt mit 76 Punkten im oberen Bereich der mittel- und westeuropäischen Staaten; in der Vergleichsgruppe befindet er sich gleichauf mit Österreich, das ebenfalls 76 Punkte verzeichnet. Italien schneidet mit 74 Punkten ein wenig schlechter ab. Die Unterschiede in der Vergleichsgruppe sind statistisch nicht signifikant. Deswegen soll die Einordnung in den europäischen Ländervergleich ein Urteil über die Aussagekraft des Südtiroler Werts von 76 Punkten ermöglichen.

Abbildung 3

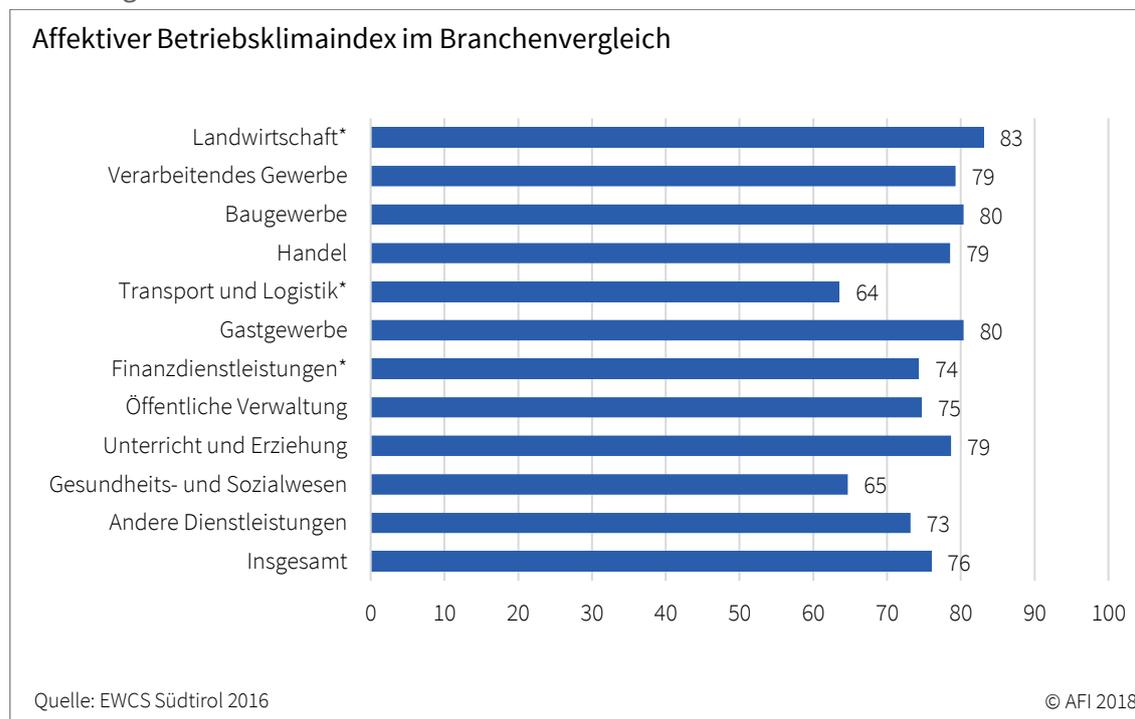


Im gesamteuropäischen Vergleich reicht die Spannweite des Betriebsklimaindizes von 70 bis 85 Punkten, der EU-Durchschnitt ist 78. Die mittel- und westeuropäischen Staaten befinden sich eher am unteren Ende der Skala im Bereich von 70 bis 77 Punkten, die meisten süd- und südosteuropäischen Länder im Bereich von 77 bis 85 Punkten. Wie kommt dieses Ergebnis zustande? Einerseits ist es natürlich möglich, dass süd- und südosteuropäische Beschäftigten tatsächlich besser miteinander umgehen als ihre Kollegen aus Mittel- und Westeuropa, andererseits könnten diese Unterschiede auf dieselben sozialen und kulturellen Bewertungsmuster zurückführbar sein, welche bereits die international unterschiedlichen Gesundheitseinschätzungen erklärt haben¹. Nationen und soziale Milieus können ein unterschiedliches kulturelles bzw. sozialbedingtes Verständnis davon haben, was angemessenes Sozialverhalten ist. Dieses unterschiedliche

¹ Arbeitsförderungsinstitut (2018, S. 4 f.)

Verständnis kann somit zu länderspezifisch anderen Antworten auf europaweit einheitliche Fragen führen.

Abbildung 4

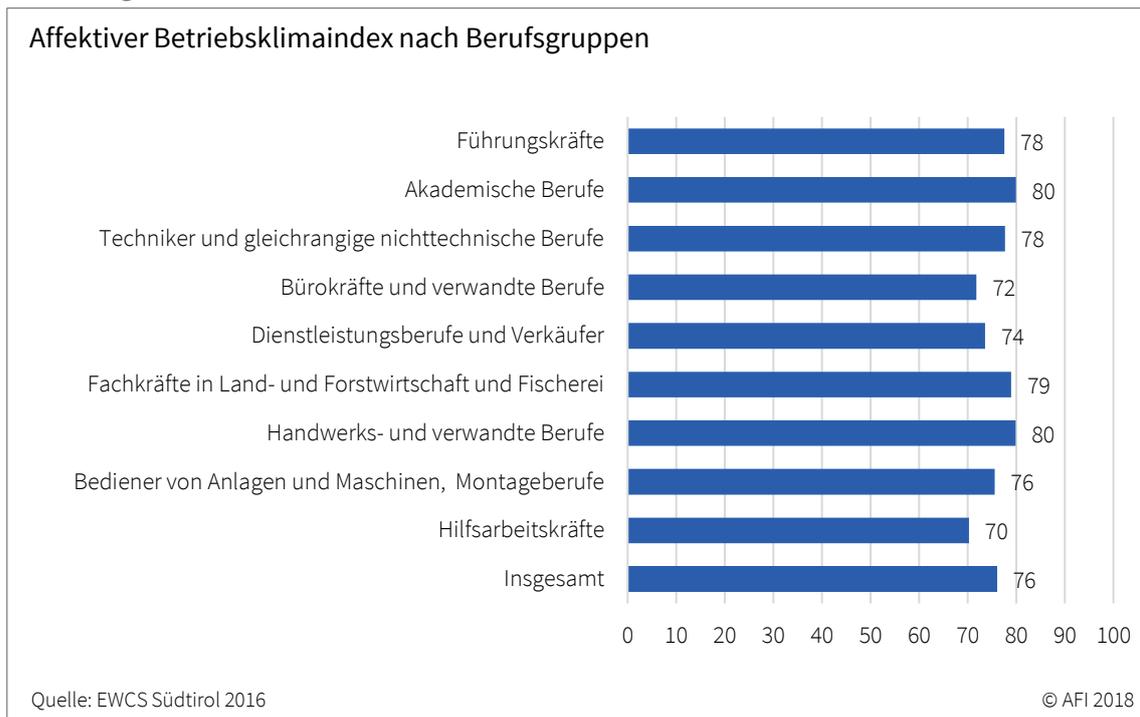


* Die Fallzahlen sind zu gering, um statistisch aussagekräftig zu sein.

Die einzelnen Branchen unterscheiden sich sehr deutlich voneinander: Die beiden Extremwerte der Landwirtschaft und des Transport- und Logistikgewerbes können jedoch nur als Tendenz verstanden werden, da zu wenig Mitarbeiter der genannten Branchen die entsprechenden Fragen beantwortet haben. Dasselbe gilt auch für die Finanzdienstleistungen.

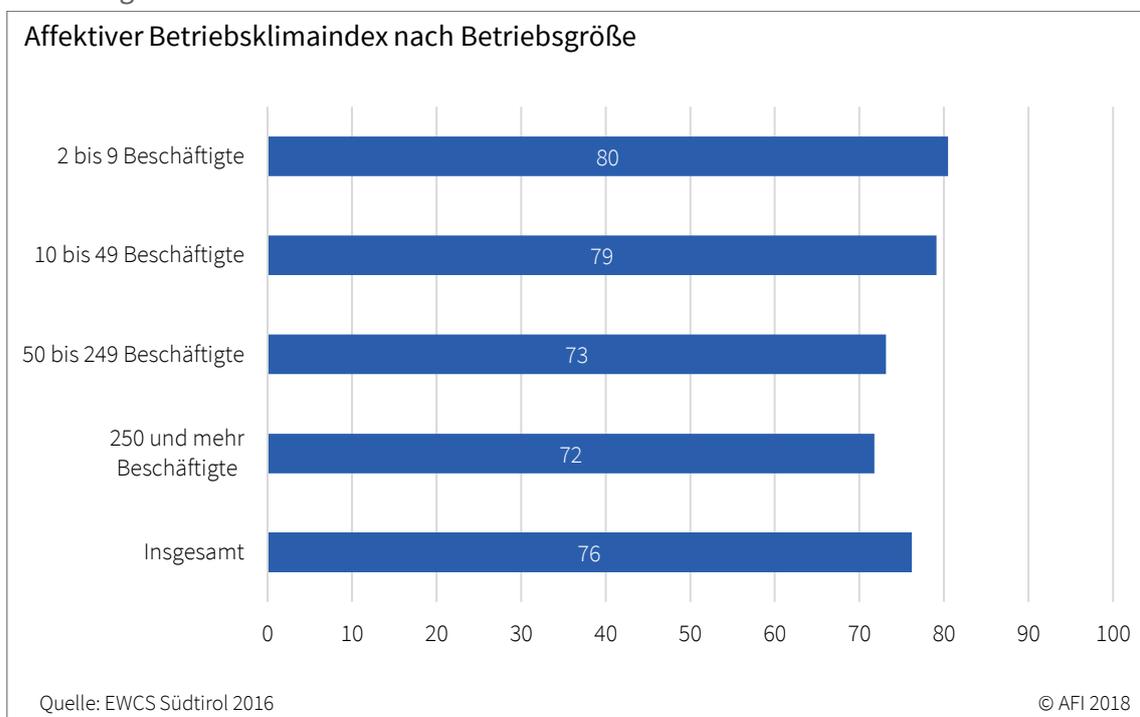
Mit jeweils 80 Punkten sind das Baugewerbe und der Handel die Branchen mit dem besten Betriebsklima, gleich dahinter folgen mit je 79 Punkten das verarbeitende Gewerbe, der Handel sowie die Branchen Erziehung und Unterricht. Die Kategorien „Öffentliche Verwaltung“ sowie „Andere Dienstleistungen“ hinken mit 75 bzw. 73 Punkten ein wenig hinterher. Problematisch ist der niedrige Wert von 65 Punkten im Gesundheits- und Sozialwesen: Hier besteht Handlungsbedarf, besonders angesichts der hohen Werte, welche diese Branche beim Erleben von schädlichem Sozialverhalten aufweist (näheres dazu auf Seite 18).

Abbildung 5



Da sich die Berufsgruppen statistisch nicht voneinander unterscheiden, schätzen alle angeführten Gruppen das Betriebsklima insgesamt gleich ein: Handwerker und Akademiker berichten tendenziell über ein besseres Betriebsklima als andere Berufsgruppen, Hilfsarbeitskräfte sowie Bürokräfte weisen demgegenüber eher niedrigere Werte aus.

Abbildung 6



Es besteht ein deutlicher Zusammenhang zwischen der Betriebsgröße und dem Betriebsklima: Je kleiner ein Betrieb ist, desto besser ist das Betriebsklima – das hat mit

der Organisationskultur zu tun. Dieser Zusammenhang zeigt sich auch beim förderlichen Sozialverhalten und ist dort näher ausgeführt (S. 13). Möglicherweise erlaubt es eine kleine Betriebsgröße sowohl den Mitarbeitern als auch den Vorgesetzten, auf zwischenmenschliche Probleme schneller zu reagieren als in größeren Betrieben. Außerdem könnte der Handlungsdruck bei besagten Problemen größer sein, weil man sich weniger leicht aus dem Weg gehen kann und trotzdem zusammenarbeiten muss.

2. Förderliches Sozialverhalten

Abbildung 7: Einflußgrößen auf das förderliche Sozialverhalten

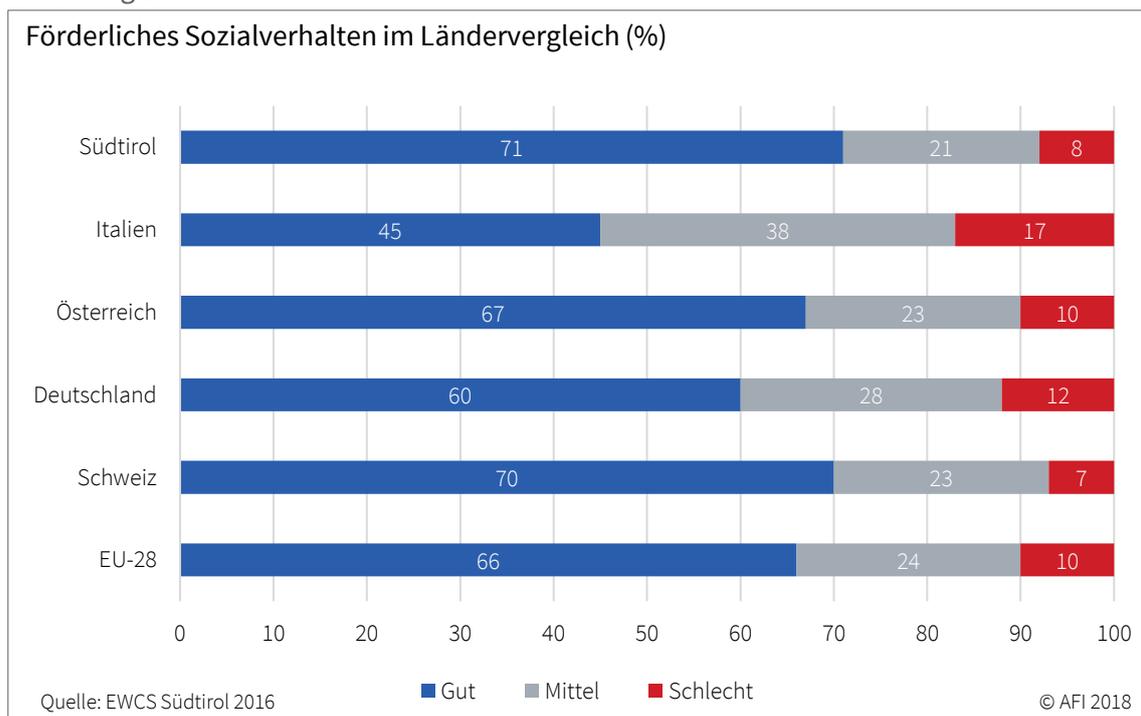


Quelle: EWCS Südtirol 2016

© AFI 2018

Was hat Einfluß darauf, wie gut miteinander im Betrieb oder der Organisation umgegangen wird? Die ordinale Regressionsanalyse erweist sich insgesamt als sehr gut geeignet, darüber Auskunft zu geben (Tabelle A.1). Von allen 12 in die Berechnung eingespeisten Messgrößen beeinflussen nur das Alter, der Beruf, die Betriebsgröße und die Art des Arbeitsvertrages die Wahrnehmung, wie gut im Betrieb miteinander umgegangen wird.

Abbildung 8



Deutlich mehr als zwei Drittel der Südtiroler Beschäftigten (71 %) geben an, dass man in ihrem Unternehmen oder ihrer Organisation insgesamt gut miteinander umgehe, das gilt sowohl für den Umgang zwischen Arbeitskollegen als auch im Umgang mit dem Vorgesetzten gleichermaßen. 21 % der Beschäftigten sind der Meinung, dass der Umgang mittelmäßig ist, 8 % sind der Meinung, dass das Sozialverhalten im Betrieb schlecht sei. Diese Zahlen können sich sehen lassen, gemeinsam mit der Schweiz führt Südtirol die Vergleichsgruppe an. In Italien sind nur 45% der Beschäftigten der Meinung, dass unter Arbeitskollegen und Vorgesetzten ein guter Umgang herrsche, bereits jeder sechste (17 %) bezeichnet das förderliche Sozialverhalten im Betrieb als schlecht.

Tabelle 2

Soziale Unterstützung im Ländervergleich (%)

(Ich erhalte immer oder meistens...)	Hilfe und Unterstützung durch Kollegen	Hilfe und Unterstützung durch den Vorgesetzten
Südtirol	78	65
Italien	46	36
Österreich	73	60
Deutschland	67	47
Schweiz	71	61
EU-28	71	59

Quelle: EWCS Südtirol 2016

© AFI 2018

Südtirol zeichnet sich in zweifacher Hinsicht aus: Sowohl Arbeitskollegen (78 %) als auch Vorgesetzte (65 %) werden als hilfreich und unterstützend wahrgenommen. Im Ländervergleich steht Südtirol mit diesen Werten an der (an sich schon guten) mitteleuropäischen Spitze. Auch bei der Einzelbetrachtung dieser beiden Merkmale zeigt sich, dass Italien auf diesem Feld deutlich schlechtere Werte zu verzeichnen hat.

Tabelle 3

Managementqualität im Ländervergleich (%)

(Der Vorgesetzte zeigt/ist/gibt...)	Respekt für Mitarbeiter	Lob und Anerkennung	Förderlich für Zusammenarbeit	Hilfreich bei Lösung von Aufgaben	Nützliches Feedback	Förderlich für Entwicklung
Südtirol	91	70	71	69	68	68
Italien	88	64	76	64	70	60
Österreich	91	74	72	63	71	69
Deutschland	92	71	71	54	66	59
Schweiz	92	80	79	69	78	69
EU-28	89	71	73	66	70	68

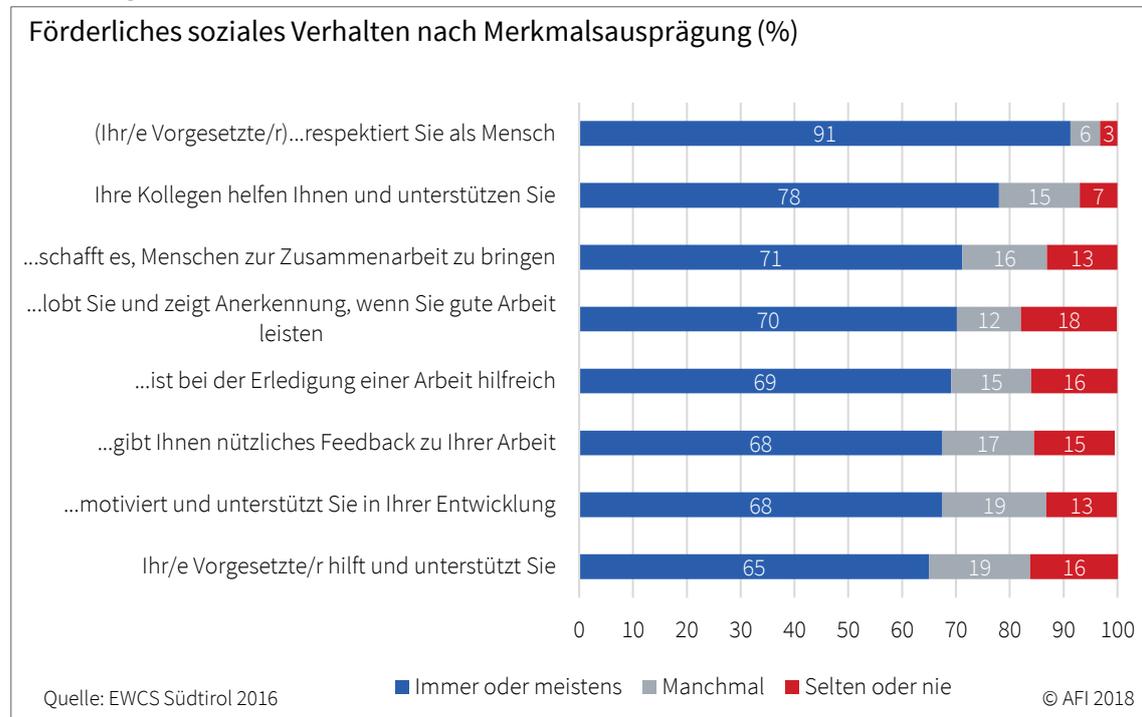
Quelle: EWCS Südtirol 2016

© AFI 2018

Die Managementqualität ist – bis auf zwei Ausnahmen – insgesamt als gut zu bewerten. Der Vorgesetzte respektiert die Mitarbeiter, fördert die Zusammenarbeit und ist hilfreich bei der Lösung von Aufgaben und Problemen. Heikel ist der Punkt „Nützliches Feedback“: Hierzulande sind nur etwas mehr als zwei Drittel der Arbeitnehmer der An-

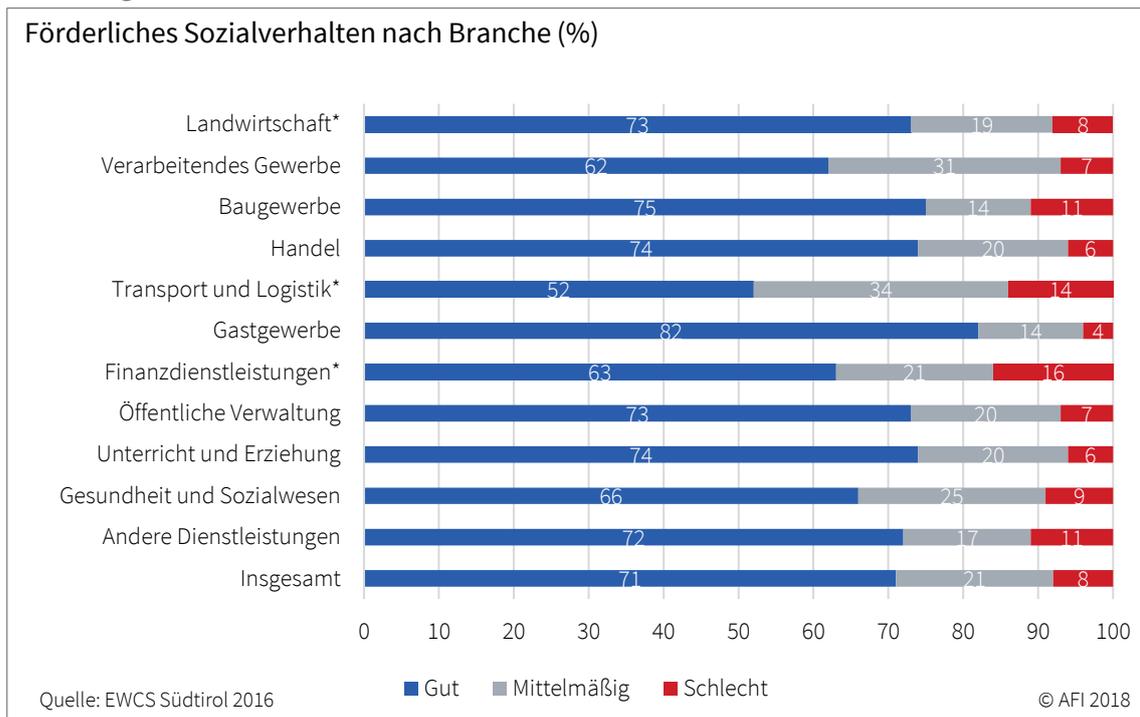
sicht (68%), dass ihr Vorgesetzter ihnen „immer oder meistens“ nützliche Rückmeldung gibt, gar jeder Siebte (15%) bekommt selten oder nie eine nützliche Rückmeldung. 18% sagen, dass dies „manchmal“ geschieht. Da Rückmeldungen ein sehr wichtiges Steuerelement für Vorgesetzte sind, ist dies ein Ansatzpunkt für Verbesserungen.

Abbildung 9



Mehr als jeder sechste Arbeitnehmer (18%) bemängelt zudem, dass der Vorgesetzte ihn „selten oder nie“ lobt, wenn sie gute Arbeit gemacht haben. Dies ist der höchste Wert in der Vergleichsgruppe und eine wichtige Stellschraube, um die Managementqualität zu verbessern. Wer als Vorgesetzter die gute Arbeit seiner Mitarbeiter ausdrücklich anerkennt, motiviert dadurch zu mehr Arbeitsleistung und größerer Verbundenheit mit dem Unternehmen oder der Organisation und steigert somit das affektive Betriebsklima.

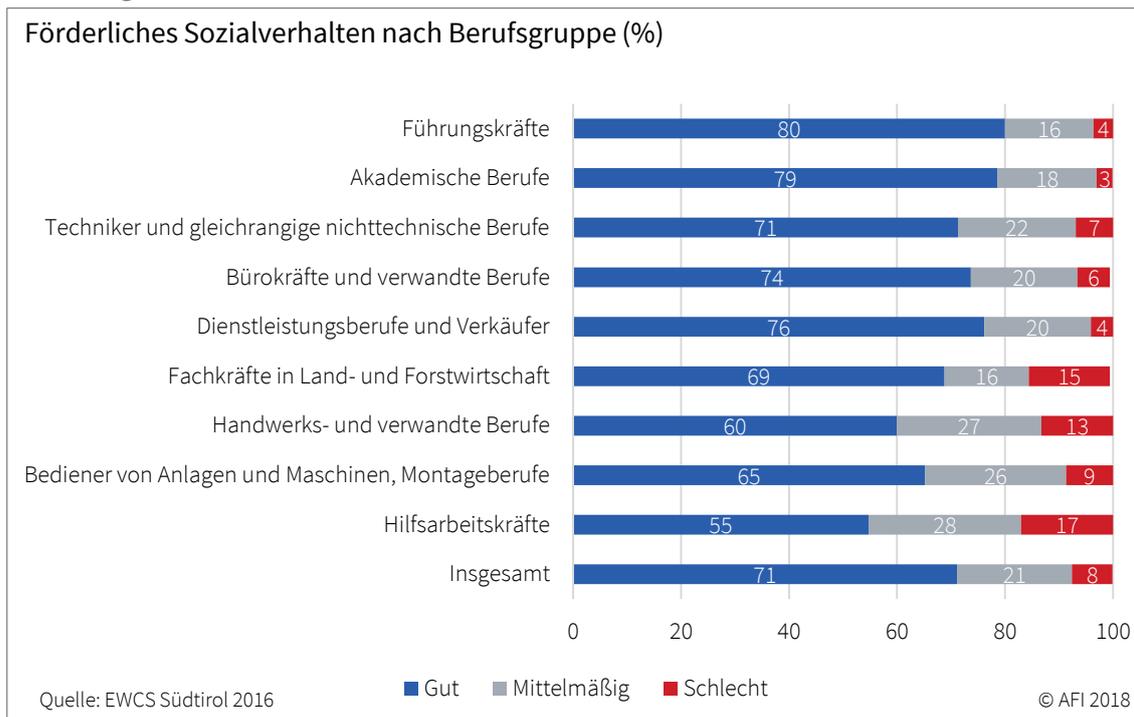
Abbildung 10



*Die Fallzahlen sind zu gering, um statistisch aussagekräftig zu sein.

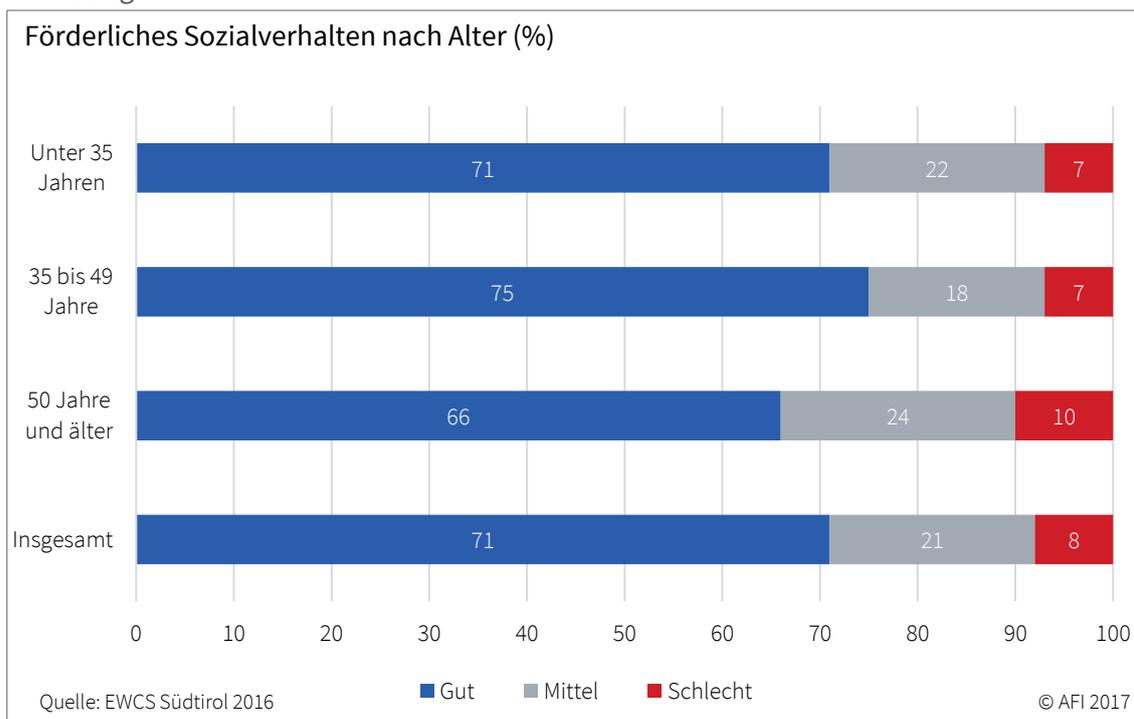
In allen Branchen gehen die Beschäftigten laut eigenem Bekunden mehr oder weniger gleich gut miteinander um. Die vorliegenden Unterschiede sind statistisch nicht signifikant. Die Bandbreite erstreckt sich von den 82% der Beschäftigten des Gastgewerbes, welche in ihrem Betrieb förderliches Sozialverhalten wahrnehmen bis hin zu den nur 52% des Transport- und Logistikgewerbes, welche derselben Meinung sind. Auch die Beschäftigten im Gesundheit- und Sozialwesen bestätigen nur zu zwei Drittel, dass sie förderliches Sozialverhalten in ihrem Betrieb wahrnehmen.

Abbildung 11



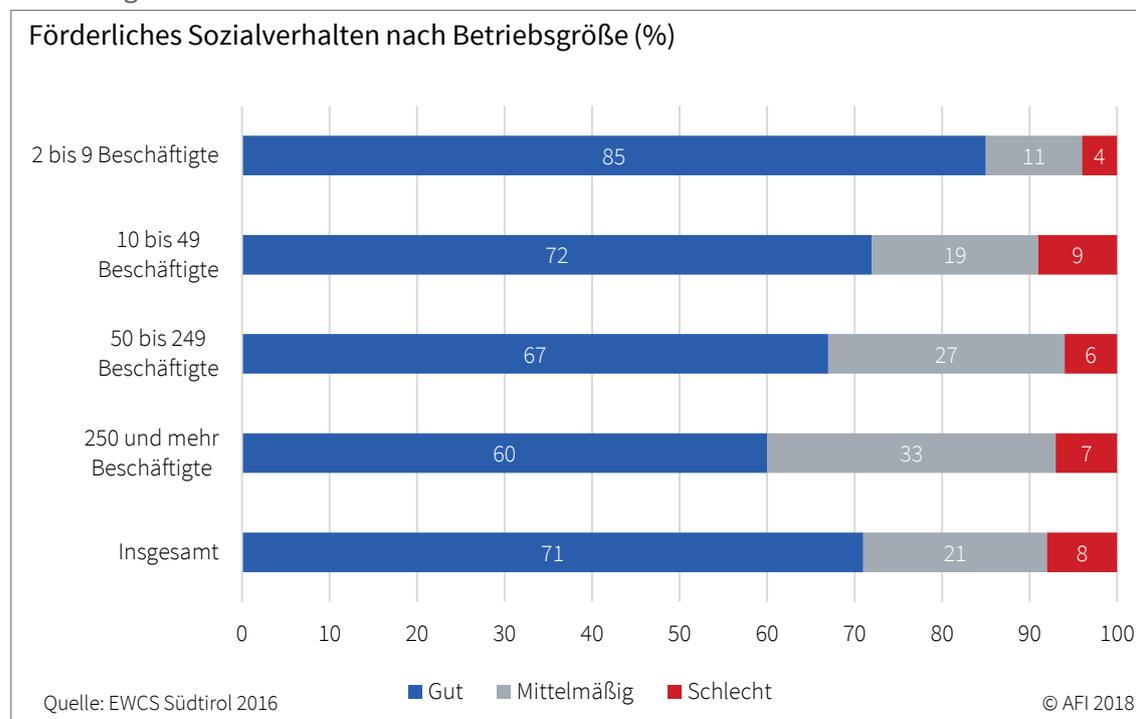
Beim Beruf hingegen sind die statistischen Unterschiede sehr bedeutend: 80 % der Führungskräfte (bei den Fragen zum Vorgesetztenverhalten wurden nur Arbeitnehmer mit Führungsverantwortung einberechnet) berichten über einen guten Umgang im Betrieb. Die akademischen Berufe (79 %) sowie Dienstleistungsberufe und Verkäufer (76 %) folgen in dieser Reihung fast gleichauf. Die hinteren Ränge teilen sich Handwerker (60 %) und Hilfsarbeitskräfte (55 %).

Abbildung 12



Die Beschäftigten aller Altersklassen pflegen mehr oder weniger einen gleich guten Umgang mit ihren Kollegen bzw. Vorgesetzten; die Unterschiede sind nicht signifikant. Tendenziell beantworten aber die 35-49-Jährigen die Frage nach dem förderlichen Sozialverhalten positiver (75%) als ihre älteren und jüngeren Arbeitskollegen, gleichzeitig sind in dieser Altersklasse am wenigsten Personen der Meinung, dass man nur mittelmäßig gut (18%) oder gar schlecht (7%) miteinander umgehe.

Abbildung 13



Je kleiner der Betrieb, desto besser ist der Umgang miteinander: Dieser statistische Zusammenhang zeigt sich am klarsten bei Mikrobetrieben mit zwei bis neun Beschäftigten. Dieses Ergebnis auf lokaler Ebene ist durch die internationale Forschung gut abgesichert, unter anderem auch durch die europäische Erhebung zu den Arbeitskräften selbst (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015, S. 71).

Weshalb bewerten die Mitarbeiter kleiner Betriebe das Sozialverhalten besser? Eine mögliche Antwort bietet die Forschung zur Organisationskultur: Nach der Definition von Schein (1990) ist die Organisationskultur ein Bündel aus „gemeinsamen Grundannahmen, Werte und Normen der Mitglieder einer Organisation (...) Die Organisationskultur wird von den Gründern der Organisation geprägt und durch Rekrutierung konformer Mitglieder und berufliche Sozialisation weitergegeben“ (Dorsch, Wirtz, & Strohmayer, 2017, S. 1217). Aufgrund der überschaubaren Größe des Betriebs oder der Organisation kennen sich alle Mitarbeiter sowohl untereinander als auch den Vorgesetzten persönlich. Dies bedingt dreierlei: Der Vorgesetzte stellt „konforme“ Mitarbeiter ein, die von vornherein eine einander ähnliche Gruppe mit weniger Konfliktpotenzial bilden. Aus diesem Grund treten Spannungen weniger häufig auf als in Großunternehmen mit vielen Mitarbeitern. Zum zweiten können aufgrund der Gruppenähnlichkeit und

der flachen Kommunikationshierarchie Konflikte direkter und schneller gelöst werden als in Großbetrieben. Zum dritten wechseln unzufriedene Mitarbeiter bei anhaltender Unzufriedenheit die Arbeitsstelle schneller als in einem Großbetrieb, da man zwischenmenschlichen Problemen in einem kleinen Betrieb oder Organisation nicht oder nur schwer aus dem Weg gehen kann.

3. Schädliches Sozialverhalten

Tabelle 4

Erlebtes schädliches Sozialverhalten im Ländervergleich, Mehrfachnennungen möglich (%)

Zeitraum	Im letzten Monat				Im letzten Jahr		
	Verbale Beleidigung	Unerwünschte sex. Annäherungsversuche	Drohungen	Erniedrigendes Verhalten	Körperliche Gewalt	Sexuelle Belästigung	Mobbing
Südtirol	14	3	6	9	2	1	4
Italien	6	2	1	4	0	0	3
Österreich	13	2	4	8	2	1	5
Deutschland	11	2	3	5	1	1	5
Schweiz	14	4	4	6	2	2	4
EU-28	12	2	4	6	2	1	5

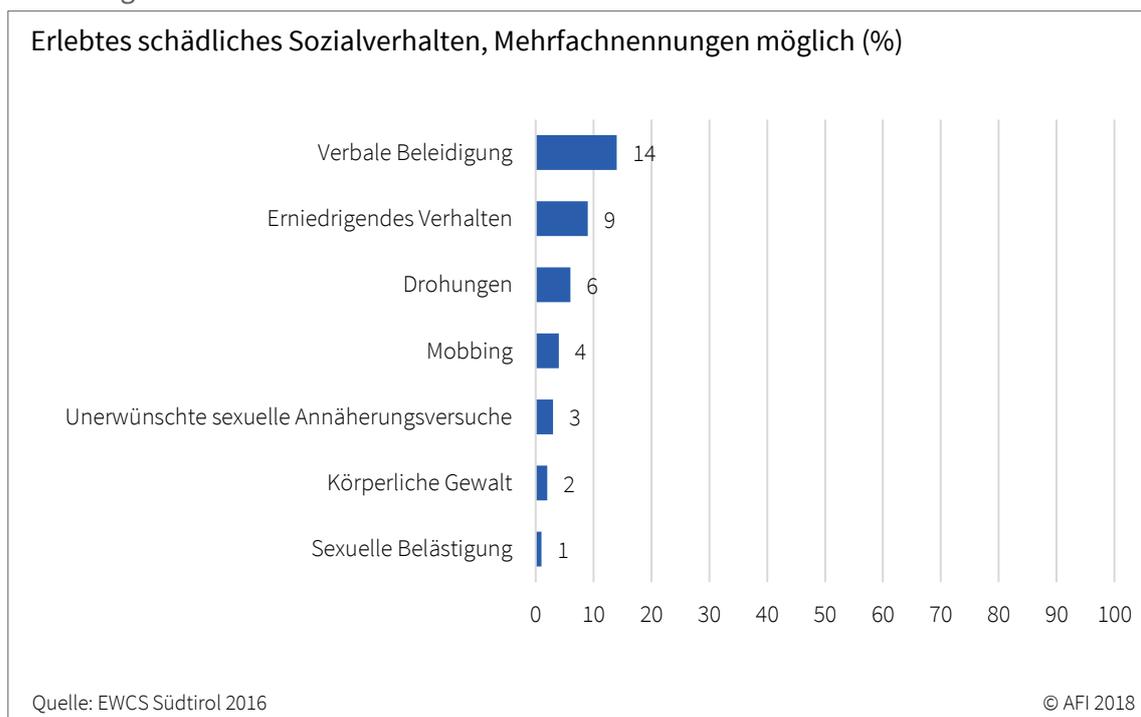
Quelle: EWCS Südtirol 2016

© AFI 2018

Die Europäische Erhebung zu den Arbeitsbedingungen gliedert das schädliche Sozialverhalten in zwei Gruppen, die unterschiedliche Zeiträume erfassen: Die Kategorie „Im letzten Monat“ erfasst erst kürzlich Erlebtes, die Kategorie „Im letzten Jahr“ hingegen Erlebnisse, die, wie körperliche Gewalt oder sexuelle Belästigung, schwer wiegen und dem Betroffenen auch noch längere Zeit nach dem Vorfall im Gedächtnis bleiben.

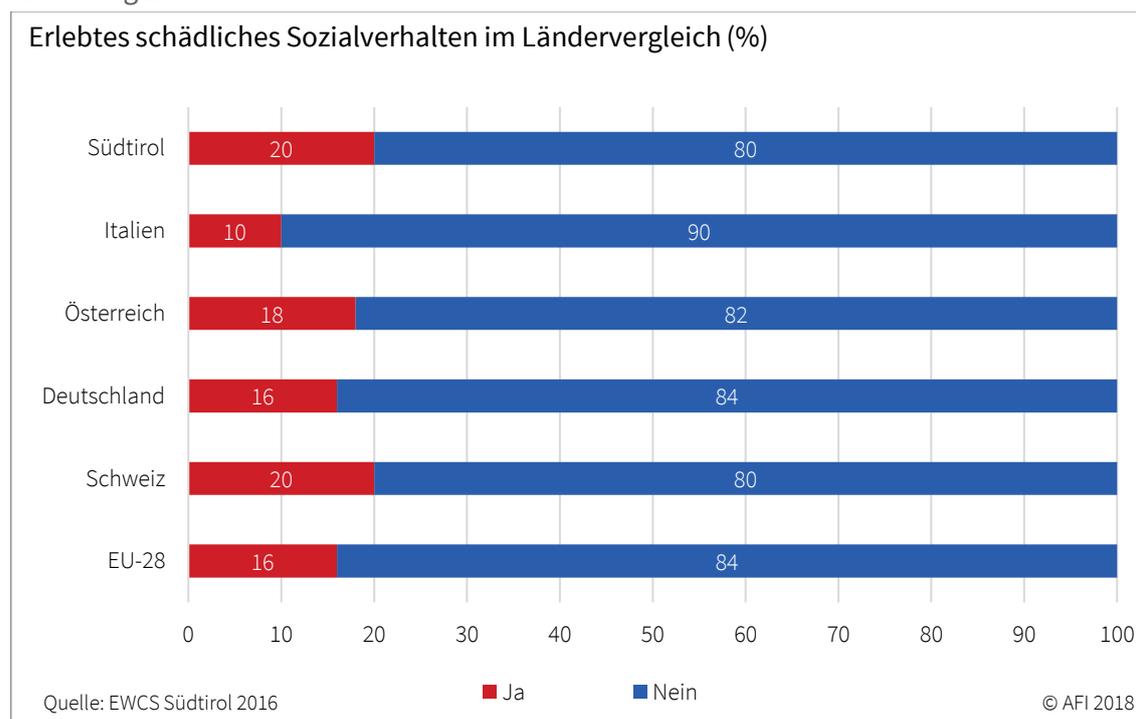
Ob die Aggressionen von Kunden, den Arbeitskollegen, den Vorgesetzten oder den Angestellten ausgingen, ist bei diesen Fragen – das sei noch einmal klargestellt – nicht eigens erfasst. Ausschlaggebend ist, dass schädliches Sozialverhalten im Rahmen der Arbeit erlebt wurde.

Abbildung 14



14% der Südtiroler Beschäftigten geben an, im letzten Monat am Arbeitsplatz verbal beleidigt worden zu sein. 9% der Beschäftigten haben erniedrigendes Verhalten im Betrieb oder der Organisation erfahren, 6% wurden bedroht und 4% gaben an, Mobbing, also systematischen, länger andauernden Gehässigkeiten von Seiten der Kollegen oder Vorgesetzten ausgesetzt gewesen zu sein. Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (3%), körperliche Gewalt (2%) und sexuelle Belästigung werden von einem geringen Prozentsatz der Beschäftigten berichtet.

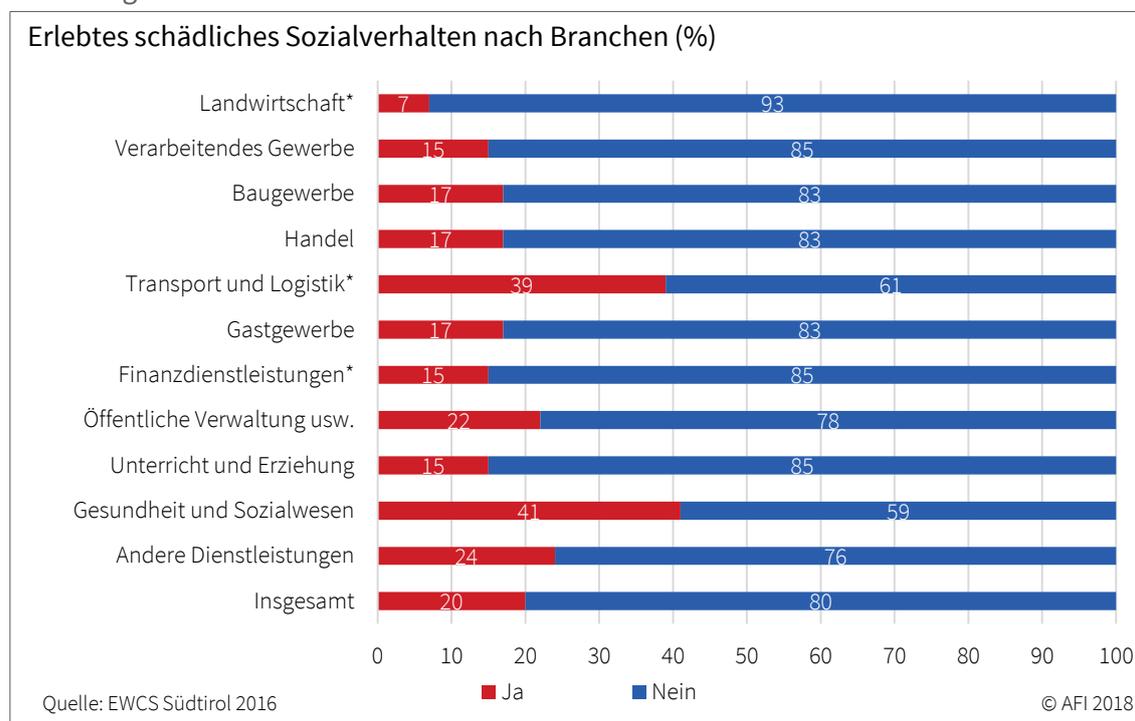
Abbildung 15



In Südtirol haben 20% aller Beschäftigten irgendeine der vorhin genannten Formen des schädlichen Sozialverhaltens an der Arbeitsstelle erlebt, gleichauf mit der Schweiz steht unser Land somit an der Spitze der Vergleichsgruppe. Südtirol liegt vier Prozentpunkte über dem EU-Durchschnitt und gar zehn Prozentpunkte über dem gestamtstaatlichen Wert: In Italien gibt nur einer von zehn Beschäftigten an, mit schädlichem Sozialverhalten anderer behelligt worden zu sein. Blickt man auf die Ergebnisse sämtlicher 35 Teilnahmeländer, so lässt sich vermuten, dass es beim Antwortverhalten wie schon beim Thema Gesundheitseinschätzung und Benachteiligung einen gewichtigen kulturellen Einfluss gibt: In den Niederlanden (27%), Dänemark (24%) und Frankreich (23%) berichten jeweils weit mehr Beschäftigte über erlebtes schädliches Sozialverhalten als in Ländern wie Albanien (3%), Portugal (4%) und der Türkei (7%) (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2015, S. 69). Staaten unterschieden sich also nachweislich in der Beantwortung zweier Fragen: 1.) Wird eine gewisse Verhaltensweise in einem Land überhaupt als problematisch wahrgenommen? 2.) Geben die Beteiligten es zu, dass sie selbst von diesem – etwaig schambesetzten – Verhalten betroffen sind?

Der hohe Südtiroler Wert kann auch positiv gedeutet werden, besagt er doch, dass in der Provinz Bozen schädliches Sozialverhalten zum einen als problematisch erkannt wird und zum anderen sich die Betroffenen auch trauen, darüber zu berichten.

Abbildung 16



* Die Fallzahlen sind zu gering, um statistisch aussagekräftig zu sein.

Anzumerken ist nocheinmal, dass schädliches Sozialverhalten nicht nur von Arbeitskollegen oder Vorgesetzten bzw. Angestellten, sondern auch von Kunden oder Nutzern ausgehen kann. Vor allem Beschäftigte zweier Wirtschaftsbereiche berichten darüber, schädliches Sozialverhalten erlebt zu haben: Betroffen sind das Gesundheits- und Sozialwesen sowie tendenziell das Transport- und Logistikgewerbe (wobei dessen Werte aufgrund der kleinen Fallzahl bei der Beantwortung knapp nicht repräsentativ sind). Die übrigen Branchen verzeichnen Werte zwischen 7 % (Landwirtschaft) und 24 % (Andere Dienstleistungen). Vier von zehn Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialwesen berichten darüber, daß sie schädliches Verhalten am Arbeitsplatz erlebt haben, ebenso wie knapp vier von zehn Beschäftigten des Transportwesens. Die Aufschlüsselung der einzelnen Beschwerden sind in Abbildung 13 und Abbildung 14 dargestellt. Wie bereits in früheren Zooms² dargestellt, verzeichnen diese beiden Branchen ein hohes Maß an körperlich und psychisch belastenden Arbeitsbedingungen, dazu gesellt sich nun das hohe Ausmaß an schädlichem Sozialverhalten als weitere Bürde.

Einer von vier Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialwesen (26 %) ist im Monat vor der Befragung beleidigt worden, 15 % sind im selben Zeitraum bedroht worden; 13 % der Beschäftigten fühlten sich als Mobbingopfer. Aufsehenerregend ist der hohe Prozentsatz jener Beschäftigten, die berichten, in den 12 Monaten vor der Befragung

² (Arbeitsförderungsinstitut, 2017a) und (Arbeitsförderungsinstitut, 2017b)

körperliche Gewalt erfahren zu haben: 12 % geben dies an. Gewalterfahrungen in der Pflege oder im Gesundheitswesen sind keine Neuigkeit; die internationale Forschung kennt diese Besonderheit schon lange (vgl. die Metastudie von Zeh, Schablon, Wohler, Richter, & Nienhaus, 2009, S. 457).

Dass 7% der Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialwesen im Monat vor der Befragung sexuelle Annäherungsversuche erlebt haben, steht ebenso in einer Linie mit den internationalen Forschungsergebnissen und ist auch darauf zurückzuführen, dass in dieser Branche wesentlich mehr Frauen als Männer arbeiten.

Abbildung 17

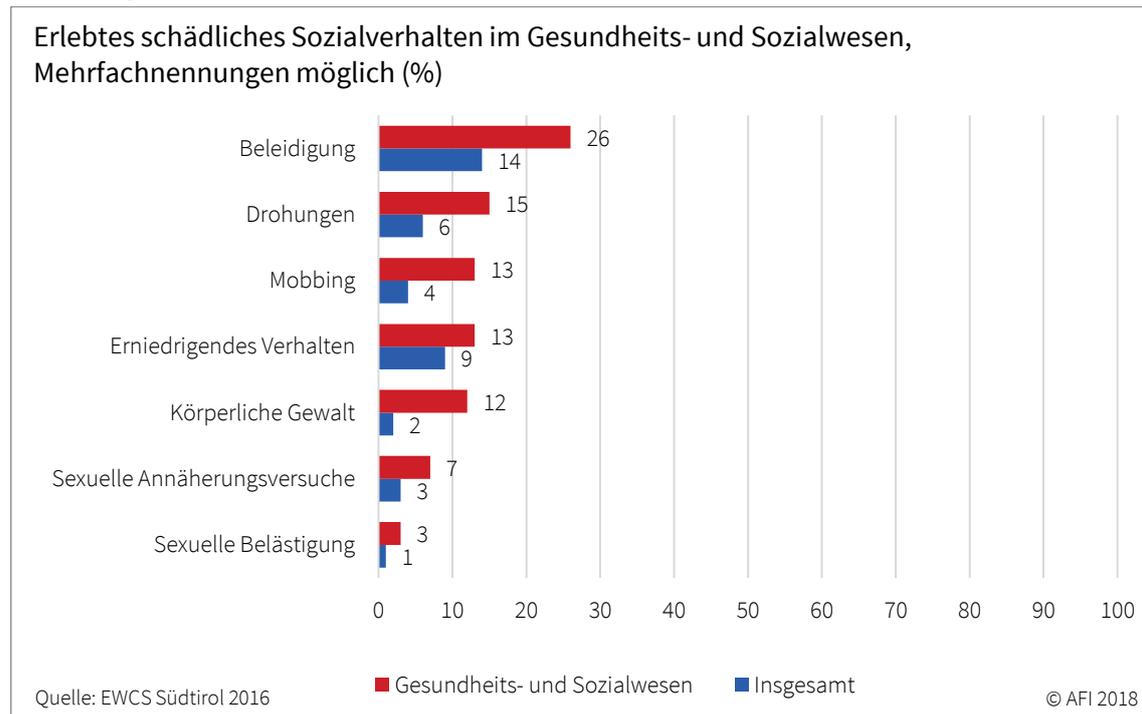
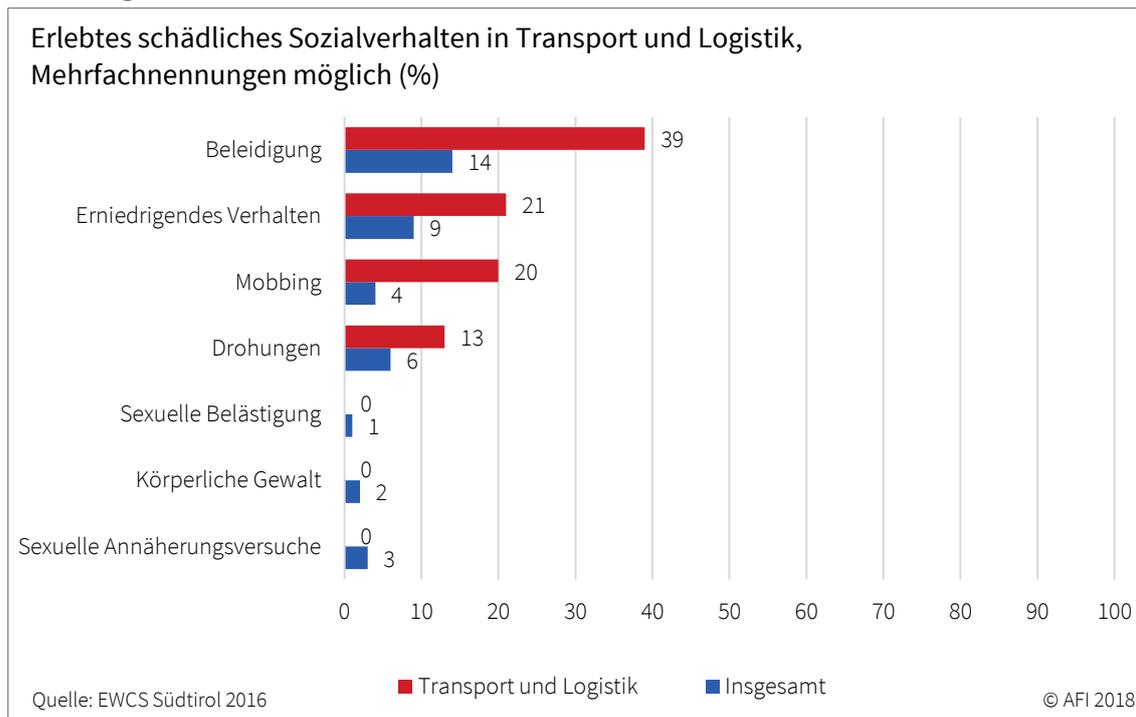
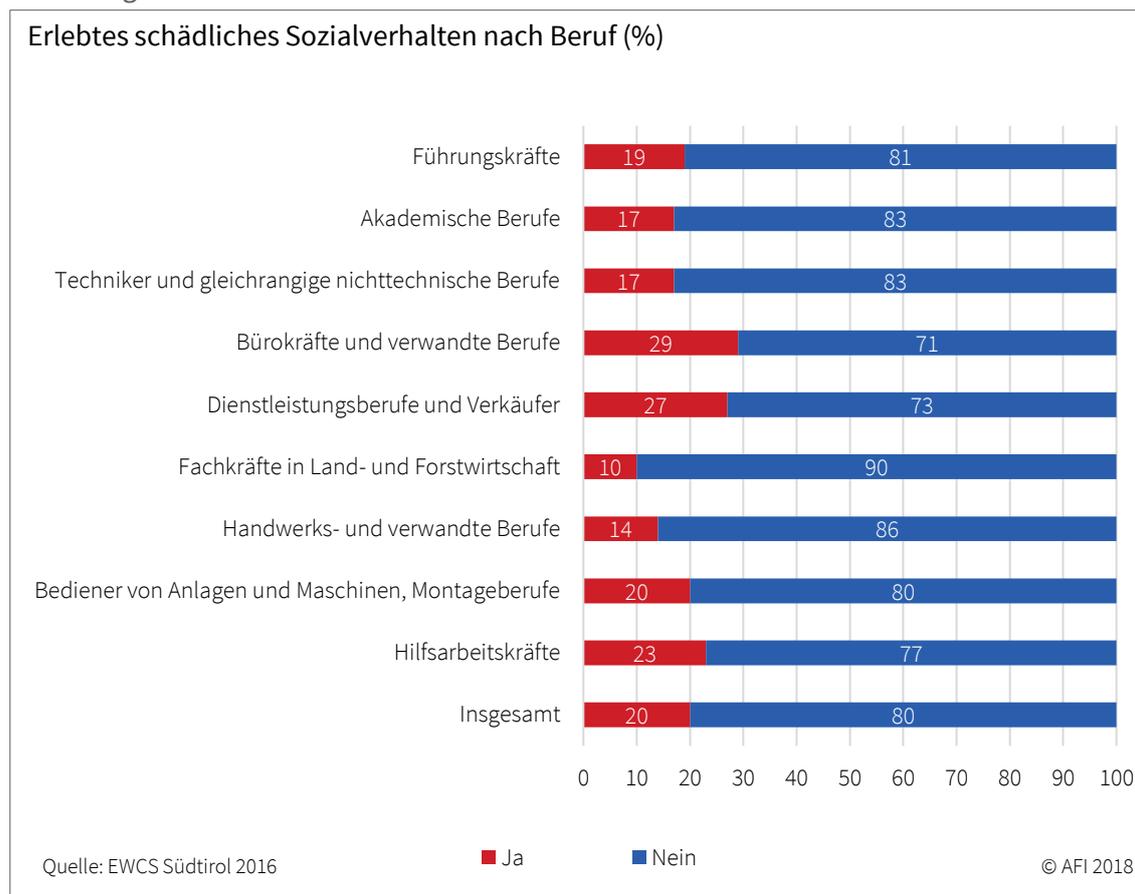


Abbildung 18



Im Transportwesen und der Logistik sind die Ergebnisse aufgrund kleiner Fallzahlen zwar statistisch knapp nicht signifikant und somit nicht verallgemeinerbar, trotzdem jedoch als tendenzielle Warnung nicht zu vernachlässigen: Knapp vier von zehn Beschäftigten (39 %) sind im Monat vor der Befragung von anderen Mitarbeitern, den Vorgesetzten oder von Kunden beleidigt worden; das ist der höchste Wert aller Branchen. Beleidigungen kommen fast dreimal so häufig vor wie im Branchendurchschnitt. Einer von fünf Beschäftigten (21%) gibt an, dass er erniedrigend behandelt worden sei, wiederum 20 % geben an, dass sie gemobbt worden sind. Auch dieser Wert ist fünfmal höher als der Branchendurchschnitt. In den Branchen Gesundheits- und Sozialwesen sowie Transport- und Logistikgewerbe besteht also Handlungsbedarf, will man diese Wirtschaftsbereiche für Beschäftigte anziehend machen oder halten. Was zählt, ist der professionelle Umgang mit diesem Sachverhalt: Bietet die Organisation den Mitarbeitern angesichts schädlicher Verhaltensweisen eine Hilfestellung oder lässt der Betrieb sie alleine?

Abbildung 19

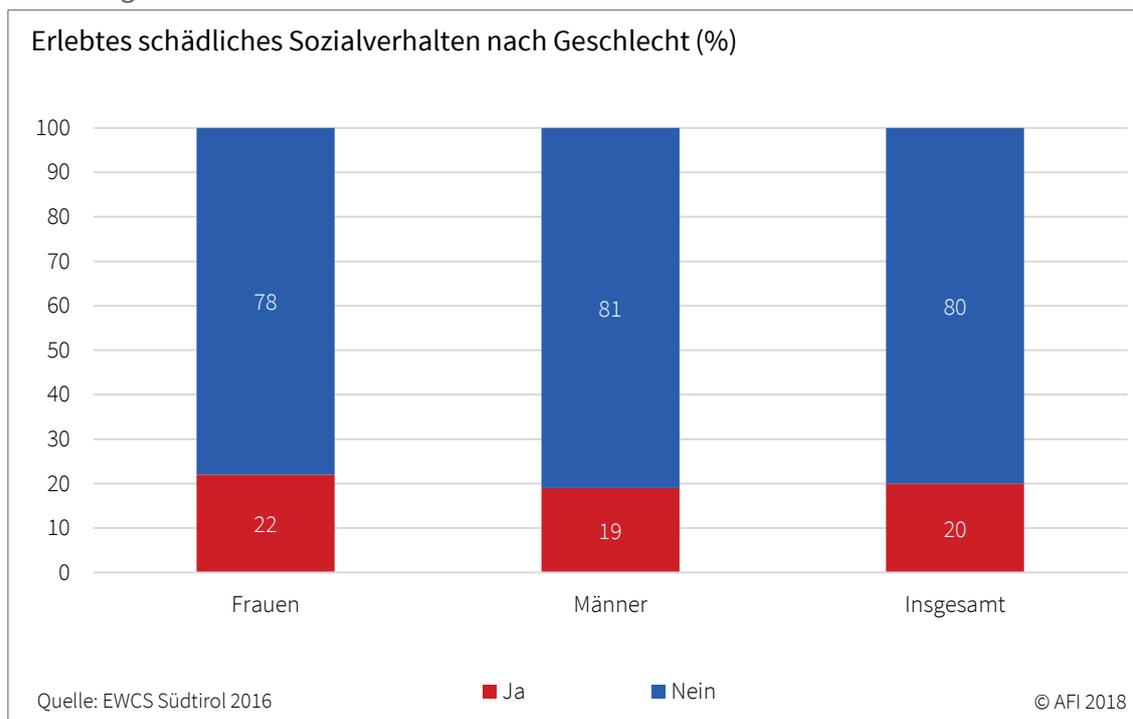


Die Berufsgruppen unterscheiden sich statistisch ganz knapp nicht voneinander (Tabelle A.2), trotzdem sind die Ergebnisse eine nähere Betrachtung wert.

Am öftesten berichten Bürokräfte und verwandte Berufe darüber, dass sie schädliches Sozialverhalten erlebt haben (29%). An zweiter Stelle folgen jene Beschäftigten, welche in die Gruppe „Dienstleistungsberufe und Verkäufer“ fallen. Bedeutend weniger oft geben Fachkräfte in Land- und Forstwirtschaft an, schädliches Sozialverhalten erlebt zu haben (10%) sowie die Beschäftigten in der Kategorie Handwerks- und verwandte Berufe (14%). Ein interessantes Ergebnis ist auch, dass Führungskräfte mit 19% genau im Durchschnitt aller Branchen liegen; hier würde man sich erwarten, dass Führungskräfte (sowohl Unternehmenseigner als auch leitende Angestellte) weniger oft Opfer schädlichen Sozialverhaltens werden, weil sie über Weisungshoheit gegenüber ihren Mitarbeitern sowie Machtmittel verfügen, um sich oder ihre Anschauungen durchzusetzen. Anscheinend tut dies keine Wirkung. Dieses Ergebnis unterscheidet sich auch deutlich von den Werten der Vergleichsländer: In Italien haben 5% der Führungskräfte schädliches Sozialverhalten erlebt, in Österreich 7%, in Deutschland 12 und in der Schweiz 15%.

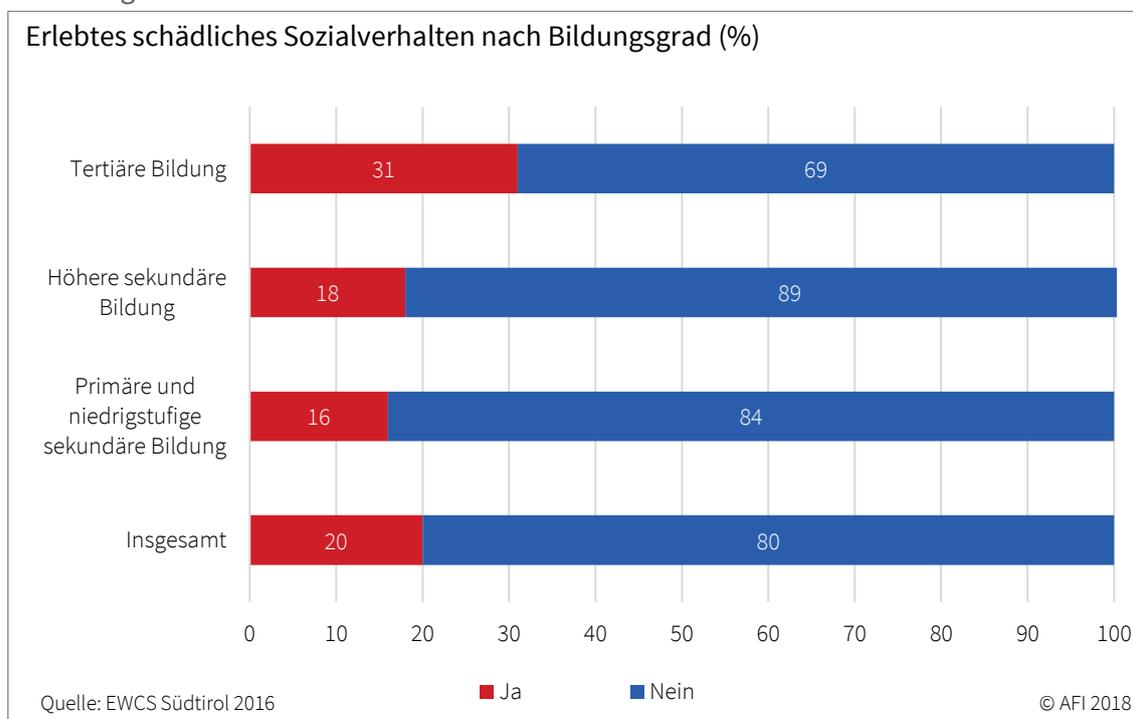
Handwerker und Fachkräfte in Land- und Forstwirtschaft hingegen geben von allen Berufsgruppen am wenigsten oft an, dass sie schädliches Sozialverhalten erleben, dieses Ergebnis wiederum deckt sich mit den Werten der Vergleichsländer.

Abbildung 20



Weibliche Beschäftigte erleben mehr oder weniger genauso oft schädliches Sozialverhalten wie männliche Beschäftigte, hier gibt es keinen statistisch bedeutsamen Unterschied. Das ist positiv zu bewerten, da es bedeutet, dass Frauen im Berufsleben nicht öfter mit schädlichem Sozialverhalten behelligt werden als Männer.

Abbildung 21



Fast ein Drittel (31 %) der Beschäftigten mit universitärem Abschluss berichten darüber, dass sie schädliches Sozialverhalten im Betrieb erleben. Die beiden anderen Bildungsgruppen indes fühlen sich deutlich weniger betroffen. Auch diese Unterschiede lassen sich mit einer Verbindung von gesteigertem Bewusstsein für Fehlverhalten und Brancheneffekten erklären. Im Gesundheits- und Sozialwesen, einer in dieser Frage sehr anfälligen Branche, arbeiten deutlich mehr Akademiker (40 %) als in anderen Branche.

Schlussfolgerungen

Ein Betriebsklimawert von 76 ist ein erfreuliches Ergebnis: Südtirol steht insgesamt in der Vergleichsgruppe, aber auch europaweit, gut da. Männliche und weibliche Beschäftigte sowie alle drei untersuchten Altersklassen profitieren zudem von diesem guten Wert gleichermaßen, das ist die zweite erfreuliche Meldung.

Die Güte des affektiven Betriebsklimas ist nicht nur unter einem menschenfreundlichen Gesichtspunkt wichtig, sondern auch aus einer wirtschaftlichen Perspektive: Die Arbeitspsychologie hat schon lange erkannt, dass Beschäftigte, die sich an ihrer Arbeit stelle wohlfühlen und sich mit dem Betrieb oder der Organisation verbunden fühlen, eine gute und bessere Arbeit leisten als jene Beschäftigten, für die das nicht zutrifft. Diese positiven Auswirkungen machen sich auch auf Unternehmens- bzw. Organisationsebene spürbar: Patterson u. a., 2005 haben nachgewiesen, dass Unternehmen, in denen ein gutes affektives Betriebsklima herrscht, bessere wirtschaftliche Ergebnisse erzielen als Unternehmen, in denen das gemessene Betriebsklima schlecht ist.

Es sollte also im Interesse jedes Unternehmens und jeder öffentlichen Einrichtung sein, ihr affektives Betriebsklima zu stärken, um im wohlverstandenen Eigeninteresse aus ihren Mitarbeitern und Führungskräften das Beste herauszuholen.

20% der Südtiroler erleben am Arbeitsplatz allerdings auch schädliche soziale Verhaltensweisen, entweder von Seiten von Arbeitskollegen, den Vorgesetzten, Angestellten oder auch durch Kunden oder Patienten: Dazu zählen Beleidigungen (14%), erniedrigendes Verhalten (9%), Drohungen (6%) bis hin zum Mobbing (4%).

Ein besonderer Fall sind schädliche soziale Verhaltensweisen, die von Kunden oder Klienten ausgehen. Hier ist die Organisation natürlich nur bedingt verantwortlich für das Kundenverhalten an sich, es kommt vielmehr auf den professionellen Umgang damit an: Wenn sich Kunden oder Nutzer in bestimmten Branchen den Mitarbeitern gegenüber häufig schlecht verhalten (Stichwort Pflegekräfte im Gesundheitswesen), dann sollte die Organisation ihre Mitarbeiter mit diesen Erfahrungen nicht alleinlassen. Gute Ansatzpunkte sind beispielsweise ein durchdachtes Beschwerdemanagement für die Nutzerseite sowie Mitarbeiterschulungen für einen angemessenen Umgang mit solchen schädlichen Verhaltensweisen.

Besonders in zwei Branchen sind die Zahlen besorgniserregend: 41% der Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialwesen und 39% der Beschäftigten im Transportgewerbe und der Logistik haben Vorfälle dieser Art im Jahr vor der Befragung erlebt – dies drückt folgerichtig den Index des Betriebsklima für beide Branchen deutlich nach unten, mit den oben dargestellten Konsequenzen für die Attraktivität und Wirtschaftlichkeit der in diesen Branchen tätigen Unternehmen bzw. Organisationen.

Wenn diese beiden Branchen angesichts der Bevölkerungsentwicklung junge Arbeitskräfte ansprechen und ältere Arbeitnehmer weiterhin im Beruf halten möchten, muss an der Verbesserung des Betriebsklimas gearbeitet werden. Die Arbeitspsychologie hat Instrumente, die sowohl auf eine Verhaltensänderung der beteiligten Personen wie auch auf eine Änderung der strukturellen Verhältnisse im Betrieb abzielen, um dieses Ziel zu erreichen. Dazu zählen beispielsweise Kommunikationsschulungen für Führungskräfte genauso wie Fragebogenuntersuchungen oder Ideensammlungen auf Abteilungsebene, um Ansatzpunkte für strukturelle Änderungen zu finden. Die Organisationskultur, also die Frage, welche ausdrücklichen und – noch wichtiger – welche stillschweigenden Regeln gelten in unserem Betrieb?, ist eine der wichtigsten Stellschrauben, um das affektive Betriebsklima zu verbessern.

Anhang

Tabelle A.1

Statistische Angaben zur ordinalen Regressionsanalyse

Prüfgrößen	Werte
Modellgüte	$\chi^2 = 85,141$; $df = 38$, $p < .0000$
Pseudo-R-Quadrat nach Nagelkerke	0,254: starker Effekt nach Cohen 2012, zit. In Methodenberatung UZTH (2018)
Altersklassen (Vergleich mit Über-50-Jährigen)	Unter 35: Schätzer 0,059, $p < .838$ 35-49 Jahre: Schätzer 0,712, $p < .003$
Beruf (Vergleich mit der Kategorie "Hilfsarbeiter")	Bediener von Anlagen und Maschinen: Schätzer 1,568, $p < .010$
Betriebsgröße (Vergleich mit Unternehmen/Organisationen ab 250 Mitarbeitern)	Mikrounternehmen (2-9 Mitarbeiter): Schätzer 1,370, $p < .000$ Kleine Unternehmen (10-49 Mitarbeiter): Schätzer 0,812, $p < .006$
Arbeitsvertrag (Vergleich mit befristeten A.)	Unbefristeter Arbeitsvertrag: Schätzer -0,782, $p > 0.38$

Quelle: EWCS Südtirol 2016

© AFI 2018

Tabelle A.2

Kreuztabellen (Chi-Quadrat)

Untersuchtes Merkmal	Chi-Quadrat χ^2	Freiheitsgrade df	Signifikanz $p < ,...$
Abbildung 8: Förderliches Sozialverhalten im Ländervergleich (%)	210,576	8	0,000
Abbildung 10: Förderliches Sozialverhalten nach Branche (%)	23,117	20	0,283
Abbildung 11: Förderliches Sozialverhalten nach Berufsgruppen (%)	30,169	16	0,017
Abbildung 12: Förderliches Sozialverhalten nach Alter (%)	5,200	4	0,267
Abbildung 13: Förderliches Sozialverhalten nach Betriebsgröße (%)	31,991	6	0,000
Abbildung 9: Förderliches Sozialverhalten nach Art des Arbeitsvertrags, nur Arbeitnehmer (%)	2,847	2	0,241
Abbildung 15: Erlebtes schädliches Sozialverhalten im Ländervergleich (%)	57,157	4	0,000

Abbildung 16: Schädliches Sozialverhalten nach Branchen (%)	35,855	10	0,000
Abbildung 19: Erlebtes schädliches Sozialverhalten nach Beruf (%)	15,461	8	0,051
Abbildung 20: Schädliches Sozialverhalten nach Geschlecht (%)	0,516	1	0,473
Abbildung 21: Schädliches Sozialverhalten nach Bildungsgrad (%)	13,444	2	0,001

Quelle: EWCS Südtirol 2016

2018

© AFI

Literaturverzeichnis

- Arbeitsförderungsinstitut (Hrsg.). (2017a, August 4). [Review of *Psychische Belastungen in der Südtiroler Arbeitswelt*, von T. Hölbling]. Abgerufen von <http://www.afi-ipl.org/wp-content/uploads/2017-08-04-Zoom-Psychische-Belastungen.pdf>
- Arbeitsförderungsinstitut (Hrsg.). (2017b, August 23). [Review of *Körperliche Belastungen in der Südtiroler Arbeitswelt*, von T. Hölbling]. Abgerufen von <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/2017-08-23-Zoom-K%C3%B6rperlich-belastende-Arbeitsbedingungen.pdf>
- Arbeitsförderungsinstitut (Hrsg.). (2018, März 8). [Review of *Wie gesund fühlen sich die Südtiroler Beschäftigten?*, von T. Hölbling]. Abgerufen von <http://afi-ipl.org/wp-content/uploads/2018-03-08-Zoom-Gesundheit.pdf>
- Dorsch, F., Wirtz, M. A., & Strohmer, J. (Hrsg.). (2017). *Dorsch - Lexikon der Psychologie* (18., überarbeitete Auflage). Bern: Hogrefe.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Hrsg.). (2017). *6th European Working Conditions Survey: overview report* (2017 update). Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Nerdinger, F. W., Blickle, G., & Schaper, N. (2011). *Arbeits- und Organisationspsychologie: mit 34 Tabellen* (2., überarb. Aufl.). Berlin: Springer.
- Patterson, M. G., West, M. A., Shackleton, V. J., Dawson, J. F., Lawthom, R., Maitlis, S., ... Wallace, A. M. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behavior, 26*(4), 379–408. <https://doi.org/10.1002/job.312>
- Zeh, A., Schablon, A., Wohler, C., Richter, D., & Nienhaus, A. (2009). Gewalt und Aggression in Pflege- und Betreuungsberufen – Ein Literaturüberblick. *Das Gesundheitswesen, 71*(08/09), 449–459. <https://doi.org/10.1055/s-0029-1192027>, zuletzt abgerufen am 10. Mai 2018.

© AFI | Arbeitsförderungsinstitut

Landhaus 12

Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1

I - 39100 Bozen

T. +39 0471 418 830

info@afi-ipl.org

www.afi-ipl.org