



„Das gibt zu denken“

Südtirol hat ein solides Arbeitsklima – doch es gibt Ausnahmen: 20 Prozent der Mitarbeiter im Gesundheitswesen geben an, im letzten Monat **aggressives Verhalten am Arbeitsplatz** erlebt zu haben. Damit sind sie weit über dem Durchschnitt. Die Hintergründe.

von Christian Frank

Die Beschaffenheit eines Arbeitsplatzes, die darüber entscheidet, was ihn attraktiv erscheinen lässt und ob er Arbeitnehmer zufrieden stimmt, verändert sich zusehends mit dem Wandel der Generationen. Wo einst ein sicheres Arbeitsverhältnis und anständige Entlohnung den Ton angaben, stoßen nun immerzu weitere Faktoren hinzu, die über das wahrgenommene Wohlbefinden auf der Arbeit entscheiden. Neben dem mittlerweile omnipräsenten Anliegen der „Work-Life-Balance“ ist es auch die zwischenmenschliche Komponente, die im leistungsorientierten Tumult der Arbeitswelt Gefahr läuft, verkannt zu werden, jedoch maßgeblichen Einfluss hat. Damit ist der Umgang mit den Mitarbeitern, den Führungskräften und auch den Kunden oder Patienten gemeint.

„Die Leistungsfähigkeit und auch der Wille zu leisten werden bei schlechten Umständen geringer, die Krankenstände häufiger und auch ein Arbeitsplatzwechsel wahrscheinlicher“, erklärt der AFI-Forscher Tobias Hölbling. Er ist der Urheber einer umfassenden Studie, die sich mit dem sozialen Umgang am Arbeitsplatz beschäftigt. Das Besondere daran: Die Studie ist repräsentativ und kann auch mit Nachbarländern und auf EU-Niveau verglichen werden. Das Fazit des Forschers ist dabei zufriedenstellend, Lobeshymnen bleiben jedoch aus: „Wir sind solide, aber nicht herausragend.“

Hölbling bezieht sich dabei auf eine Skala, die die gegenseitige soziale Unterstützung am Arbeitsplatz beleuchtet. In dieser reiht sich Südtirol mit 76 von 100 möglichen Punkten leicht unter dem europäischen Durchschnitt von 77 Punkten ein. Dieses leicht unterdurchschnittliche Muster zieht sich durch die meisten untersuchten Teilbereiche, wenn es die soziale Unterstützung am Arbeitsplatz betrifft.

Mit einem branchendifferenzierenden Blick erschließt sich, dass es grobe Unterschiede zwischen verschiedenen Sektoren gibt. Während sich die Handwerksberufe mit 84 Punkten auf der obigen Skala positionieren, beläuft sich der Punktestand bei Hilfsarbeitskräften auf 69.

Das Berufsbild ist des Schicksals Schmied, weiß Hölbling und erklärt, wie es zu so einer Diskrepanz kommen kann: „Im Handwerk ist Teamfähigkeit gefragt beziehungs-



Sozialer Umgang am Arbeitsplatz: Gesundheitswesen schneidet schlecht ab



Tobias Hölbling

weise es wird sogar gefordert, um erfolgreich vorankommen zu können. Das stärkt den Zusammenhalt und auch die sozialen Fähigkeiten.“

Sozialer Kontakt kann jedoch vielseitig sein und muss für ein zwischenmenschliches harmonisches Gefüge nicht immer beflügelnd wirken, gibt der AFI-Forscher zu bedenken: „Soziale Interaktionen bieten auch Reibungsflächen und wo diese bestehen, kann es brennen.“

Hierbei bezieht sich Hölbling auf die frappierenden Zahlen des Gesundheits- und Sozialwesens. Während im Südtiroler Durchschnitt lediglich acht Prozent der Befragten angegeben, im letzten Monat aggressive Verhaltensweisen am Arbeitsplatz erlebt zu haben, sind es im Gesundheits- und Sozialwesen satte 20 Prozent.

Unter aggressivem Verhalten verstand die Studie Einschüchterungen, Bedrohungen, Beleidigungen, unerwünschte sexuelle Annäherungen, Mobbing, Belästigung und

sogar physische Gewalt.

„Wenn man die Arbeitsbedingungen des Gesundheits- und Sozialwesens veranschaulicht, kann man die Hintergründe dieses Ergebnisses nachvollziehen. Pfleger oder Ärzte sind ständig mit Patienten im Kontakt, sprich Personen, denen es nicht gut geht, welche gesundheitliche Probleme haben und allein aus diesem Grund bereits reizanfälliger sind“, konstatiert Hölbling und fügt hinzu, dass auf alle Arbeitssparten bezogen ein unstrukturierter Rahmen ebenso dazu beitragen kann.

„Arbeitsfelder, in denen klare Vorgaben herrschen und die Arbeitsprozesse strukturiert und transparent sind, haben ein höheres Wohlbefinden, wie in Sparten, wo dies nicht der Fall ist“, erklärt der AFI-Forscher. Auch ein hohes Arbeitsvolumen und mangelndes Personal tragen zu schlechten Werten bei.

„Der Gesundheits- und Sozialdienst vereint all diese Schwierigkeiten, und dies spiegelt sich auch in den Zahlen wider“, resümiert Hölbling.

„Soziale Interaktionen bieten auch Reibungsflächen und wo diese bestehen kann es brennen.“

Tobias Hölbling

Als ein dem gegenüberstehendes Positivbeispiel nennt Hölbling das verarbeitende Gewerbe: „Dort gibt es keine Überraschungen, es herrscht eine Regelmäßigkeit und weniger Spannungsfelder.“

Möglichkeiten, dieser sozialen Brisanz Abhilfe zu verschaffen, gibt es durchaus, weiß Tobias Hölbling: „Es gibt die altbewährte Methode der sogenannten Qualitäts- und Gesundheitszirkel.“

Dabei handelt es sich um Mitarbeiter, die sich freiwillig melden und sich während ihrer Arbeitszeit ein- oder zweimal im Monat zusammensetzen und erörtern, wo die Problematiken liegen.

„Die Mitarbeiter wissen am besten, wo der Schuh drückt, und die Wirksamkeit konnte auch international nachgewiesen werden“, so Hölbling.

Diese oft einfachen Kniffe und das Drehen an gewissen Stellschrauben können große Auswirkungen haben, jedoch bedauert der AFI-Forscher, dass von dieser Initiative in Südtirol viel zu wenig Gebrauch gemacht werde.

Aggressives Verhalten am Arbeitsplatz

