



„Es ist wichtig, sowohl Verhaltens- als auch Verhältnisprävention stärker auszubauen.“

Andreas Dorigoni, AFI-Präsident

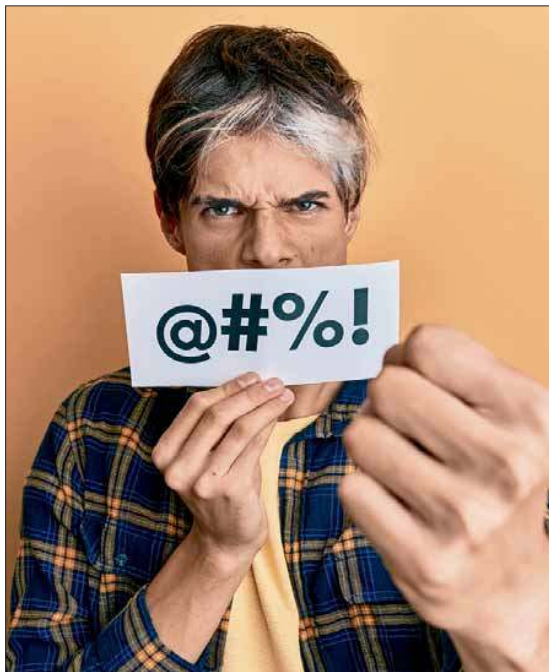
# Unter Handwerkern hilft man sich

**STUDIE:** Hilfsbereitschaft im verarbeitenden Gewerbe groß – Aggressives Verhalten im Gesundheitswesen stärker ausgeprägt

**BOZEN** (ber). Eine aktuelle Euregio-EWCS-Studie zeigt, wie Südtirols Beschäftigte miteinander umgehen. Die Ergebnisse wurden am Donnerstag vom Arbeitsförderungsinstitut (AFI) in Bozen vorgestellt und decken auf, in welchen Branchen sich Arbeitskollegen am meisten helfen und wo mehr beleidigt und belästigt wird.

Der soziale Umgang am Arbeitsplatz prägt nicht nur das Wohlbefinden der Mitarbeiter, sondern auch die Arbeitsleistung. „Studien sind sich einig: Je besser das Betriebsklima, desto besser die Produktivität“, sagt AFI-Forscher und Arbeitspsychologe Tobias Hölbling.

Doch wie gut gehen Mitarbeiter, Führungskräfte und Kunden miteinander um? Mit dieser Frage hat sich eine Euregio-Befragung in Zusammenarbeit mit der Arbeiterkammer Tirol, dem AFI in Südtirol und der „Agenzia del lavoro“ im Trentino auseinandergesetzt und 4500 Inter-



Mit Beleidigungen haben besonders Beschäftigte im Gesundheits- und Sozialwesen zu kämpfen.

Shutterstock/shutterstock

views (2022) durchgeführt.

Die Ergebnisse zeigen: In Südtirol hilft man sich generell sehr gut unter Arbeitskollegen. Auf einer Skala von 0 (schlecht) bis 100 (ausgezeichnet) liegt Südtirol im Schnitt bei 76 – nahe am EU-Durchschnitt.

Am stärksten ausgeprägt ist die gegenseitige Unterstützung im verarbeitenden Gewerbe und im Baugewerbe (78 bzw. 77 Punkte), aber auch im Handel (77 Punkte) – allesamt ähnliche Werte wie der Euregio- und EU-Durchschnitt.

Anders ist es in der Hotellerie- und Gastronomie: Dort fällt die gegenseitige Unterstützung mit 75 Punkten geringer aus als im Vergleich zum EU-Schnitt von 80. Am geringsten fällt die Hilfsbereitschaft laut Befragung in der öffentlichen Verwaltung aus (71 Punkte).

Besonders was die erlebten negativen Verhaltensweisen angeht, fällt das Sozial- und Gesundheitswesen sehr negativ auf: 23 Prozent der dort Beschäftigten berichteten von Benachteiligungen im vergangenen Jahr, 18 Prozent gaben an, im Monat vor der Befragung

verbal beleidigt oder bedroht worden zu sein, jedoch primär von Patienten. 7 Prozent berichteten von unerwünschten sexuellen Annäherungsversuchen.

Positiv sticht jedoch das Trentino hervor: Dort gaben nur 10 Prozent der im Sozialbereich tätigen Befragten an, Benachteiligungen oder aggressives Verhalten im vergangenen Jahr erlebt zu haben. In der Hotellerie- und Gastronomie gaben 6 Prozent an, verbal belästigt oder beleidigt worden zu sein; in der öffentlichen Verwaltung 9 Prozent.

## Prävention als Schlüssel

Die Daten zeigen, dass besonders in Berufen mit Kundenkontakt das Aggressionspotenzial höher liegt. „Deswegen sei es wichtig, sowohl Verhaltens- als auch Verhältnisprävention stärker auszubauen“, sagt AFI-Präsident Andreas Dorigoni. Durch ein durchdachtes Beschwerdemanagement und Mitarbeiterschulungen können negative Erfahrungen am Arbeitsplatz besser bewältigt werden, so das AFI. © Alle Rechte vorbehalten