

EWCS Europaregion

Branchenbericht: Sozialer Umgang am Arbeitsplatz in Südtirol

Kurz & bündig

76 Punkte von max. 100 beträgt der Südtiroler Branchendurchschnitt in Bezug auf die soziale Unterstützung – alle Branchen schneiden hier gleich gut ab.

84 Punkte erreichen in dieser Wertung die Handwerker, **69 Punkte** die Hilfsarbeiter und **70 Punkte** Bediener von Anlagen und Maschinen.

20% der Beschäftigten in Gesundheits- und Sozialwesen berichten über aggressive Verhaltensweisen am Arbeitsplatz, die sie von Arbeitskollegen, Vorgesetzten, aber auch Patienten und Klienten erfahren haben; im Bundesland Tirol sind es **23%**, im Trentino **10%**.

Verhaltensprävention und **Verhältnisprävention** können helfen, die Mitarbeiter zu entlasten, zu schulen und den Wirtschaftsstandort Südtirol zu stärken – gerade im Hinblick auf den sich verschärfenden Wettbewerb um Fachkräfte.

Einführung

Der vorliegende AFI-Zoom geht auf viele Gesichtspunkte ein, die in der Studie „Sozialer Umgang in der Europaregion“ (Hölbling 2023) zwar angesprochen, aber nicht vertieft werden konnten. Diese eben genannte Studie ist jedem zu empfehlen, der sich mit den arbeitspsychologischen und statistischen Grundlagen des sozialen Umgangs, so, wie ihn die Europäische Erhebung zu den Arbeitsbedingungen versteht, vertraut machen will.

Hier kurz zusammengefasst: Überall, wo Menschen zusammenarbeiten, oder, allgemeiner, im Arbeitsumfeld miteinander in Kontakt stehen (was auch die Beziehungen zu Kunden, Patienten, Schülern usw. einschließt), gelten bestimmte soziale Regeln, ohne die ein Auskommen nicht möglich ist. Gehen der Chef und seine Mitarbeiter aufeinander ein? Hilft man einander, wenn das erforderlich ist? Und, auf der negativen Seite: Kommt es im Betrieb zu Beleidigungen, Bedrohungen, gar Mobbing und unerwünschten sexuellen Annäherungsversuche durch Arbeitskollegen, Vorstände, aber auch Kunden?

Die Qualität des durch die eben genannten Merkmale gekennzeichnete sozialen Klimas im Unternehmen oder der Organisation ist nicht nur wichtig für das psychische Wohlergehen von Mitarbeitern und Vorständen (vgl. Metaanalyse von Carr et al. 2003, in Nerdinger et al. 2011:142), sondern nimmt auch Einfluss auf die Qualität der Dienstleistungen oder der hergestellten Waren, ja sogar auf das Betriebsergebnis, wie Patterson & West 2005 in einer eindrucksvollen und vielzitierten Studie gezeigt haben.

Der vorliegende AFI-Zoom nimmt den sozialen Umgang in den einzelnen Wirtschaftszweigen in den Blick und vergleicht die Südtiroler Ergebnisse mit denen aus dem Bundesland Tirol und dem Trentino. Die Ergebnisse der drei Europaregionslandesteile werden zudem in die europäische Vergleichsgruppe mit Österreich, Italien, Deutschland und der Schweiz eingebettet.

Die Besonderheit ist der branchenspezifische Blick: Hier wird z.B. die Lehrerschaft aus Südtirol mit jener der anderen beiden Landesteile verglichen, die Fabrikarbeiter nördlich des Brenners mit denen an Etsch und Eisack.

Dieser je brancheninterne Blickwinkel erlaubt eine Beurteilung der Qualität des sozialen Umgangs: Wo bewerten die Beschäftigten den sozialen Umgang als gut, wo als ausbaufähig? In welchen Branchen gibt es mehr problematische soziale Verhaltensweisen, und in welchem Landesteil sind diese am ausgeprägtesten?

Anhand dieser brancheninternen, länderübergreifenden Vergleiche lässt sich aufzeigen, in welchen Bereichen der soziale Umgang gut ist und wo Nachholbedarf

besteht. Interessensvertreter und Berufsgruppen könnten sich somit Anregungen bei den Verbandskollegen jener Länder holen, in denen es besser läuft.

Überblick

Alle statistischen Angaben finden sich im Anhang A.1 unter der jeweiligen Nummer der Abbildung oder der Tabelle.

Infobox 1

Fehlende Branchen: Zu wenig Fälle

In den Branchen Landwirtschaft, Transport und Lagerei sowie Finanz- und Versicherungsdienstleistungen ist die Südtiroler Fallzahl deutlich zu gering, um die in dieser Kurzstudie untersuchten Fragen statistisch gültig auszuwerten. Deshalb werden, diese Branchen weggelassen. Der Wirtschaftszweig „Öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung“ weist zwar auch geringe Fallzahlen aus, ist aber näher an der Schwelle, ab der die Ergebnisse als gesichert gelten können. Deswegen ist es zulässig, diese Branche auszuwerten – immer mit einem deutlichen Hinweis darauf, dass die Ergebnisse die Wirklichkeit nur grob umreißen können.

Tabelle 1

Soziale Unterstützung, erlebte Benachteiligung und Einschüchterung: Fragen

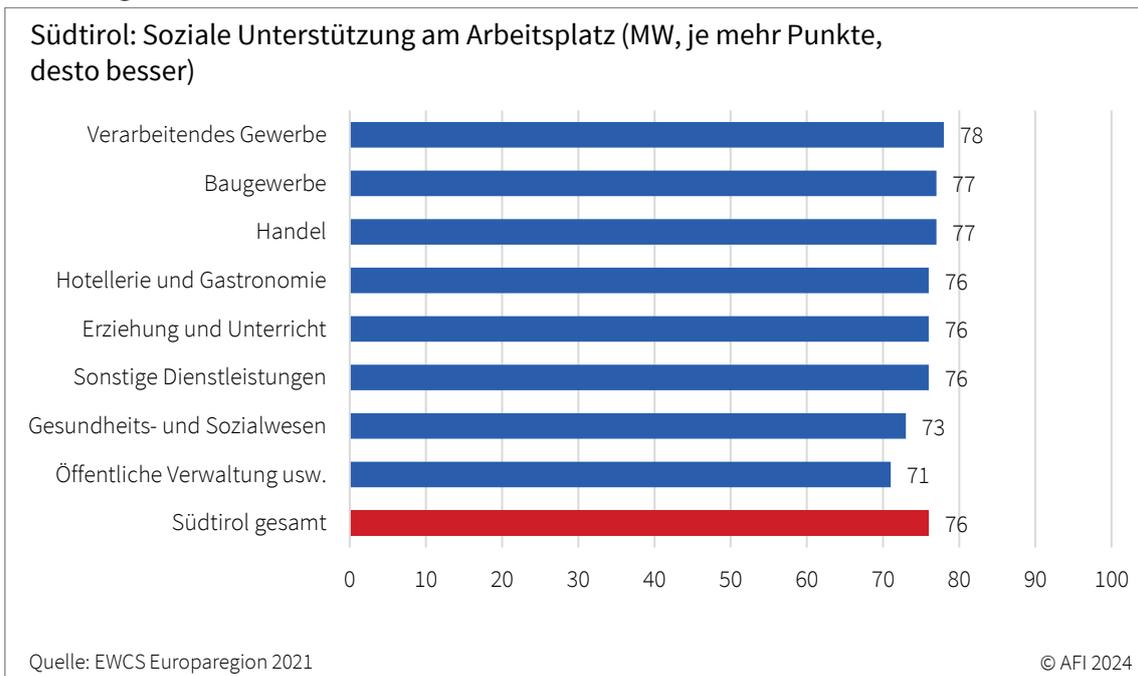
| Thema | Items | Antwortmöglichkeiten |
|--|---|--|
| Soziale Unterstützung | Ihre Kollegen oder jemand mit Ihren Fähigkeiten helfen Ihnen oder unterstützen Sie [nur Selbstständige] | * Selten oder nie * Manchmal * Häufig oder immer |
| | Ihre Kollegen helfen Ihnen oder unterstützen Sie | |
| | Ihr Vorgesetzter hilft Ihnen oder unterstützt Sie | |
| Erlebte Benachteiligung oder Diskriminierung | Wurden Sie in den vergangenen 12 Monaten jemals am Arbeitsplatz diskriminiert? Damit meine ich, dass Sie aufgrund Ihrer Person oder bestimmter Eigenschaften benachteiligt oder unfair behandelt wurden. | * Ja * Nein |
| | Verbale Beleidigung oder Bedrohungen: Sind Sie im letzten Monat bei der Verrichtung Ihrer Arbeit mit einer der folgenden Situationen konfrontiert worden? | |

| | | |
|-----------------|---|----------------|
| | Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche: Sind Sie im letzten Monat bei der Verrichtung Ihrer Arbeit mit einer der folgenden Situationen konfrontiert worden? | |
| | Mobbing, Belästigung, Gewalt: Sind Sie in den vergangenen 12 Monaten bei der Verrichtung Ihrer Arbeit mit einer der folgenden Situationen konfrontiert worden? | |
| Einschüchterung | Verbale Beleidigung oder Bedrohungen: Sind Sie im letzten Monat bei der Verrichtung Ihrer Arbeit mit einer der folgenden Situationen konfrontiert worden? | * Ja * Nein |
| | Mobbing, Belästigung, Gewalt: Sind in den vergangenen 12 Monaten bei der Verrichtung Ihrer Arbeit mit einer der folgenden Situationen konfrontiert worden? | |

Quelle: EWCS Europaregion 2021

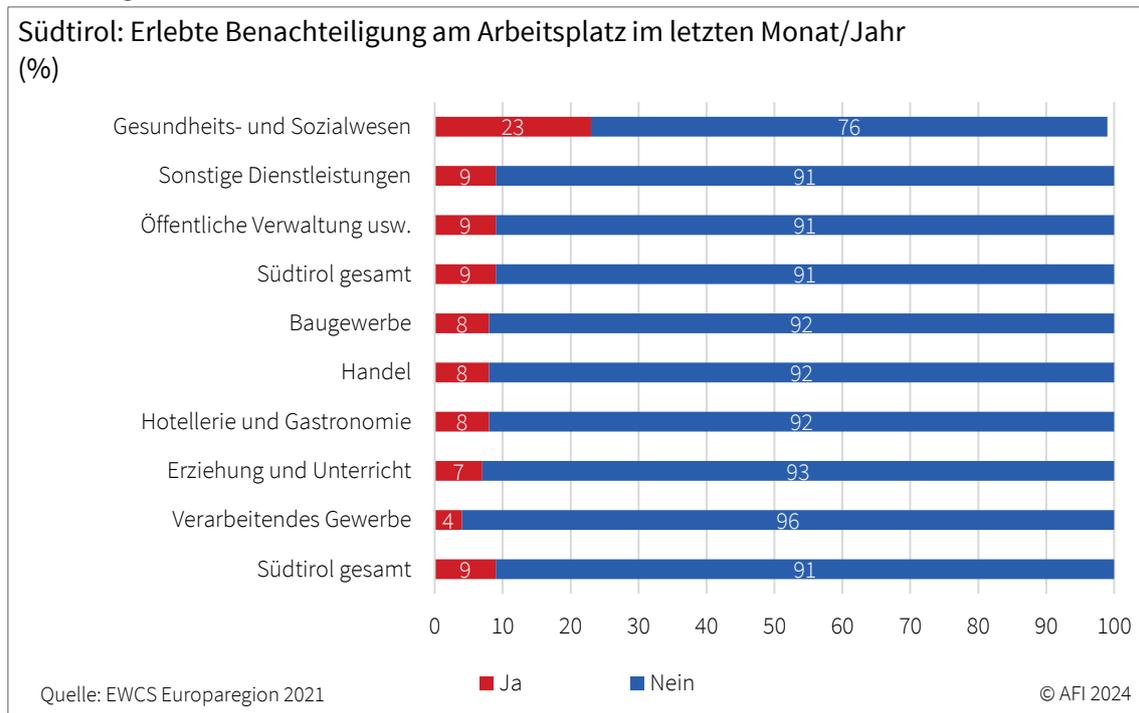
© AFI 2024

Abbildung 1



Mit sozialer Unterstützung am Arbeitsplatz ist gemeint, ob und wie häufig sich Arbeitskollegen untereinander, aber auch Vorgesetzte und Mitarbeiter gegenseitig helfen, wenn Not am Mann ist. Die Spanne reicht von „gar nie“ (0 Punkte) bis „immer“ (100 Punkte). Der Südtiroler Branchendurchschnitt beträgt 76 Punkte, das ist auch im europäischen Vergleich ein solides Ergebnis. Die einzelnen Branchen unterscheiden sich statistisch nicht signifikant voneinander, demnach ist die soziale Unterstützung in allen Branchen recht zufriedenstellend ausgeprägt ist. Kein Wirtschaftszweig ist den anderen grundsätzlich voraus oder hängt deutlich nach.

Abbildung 2

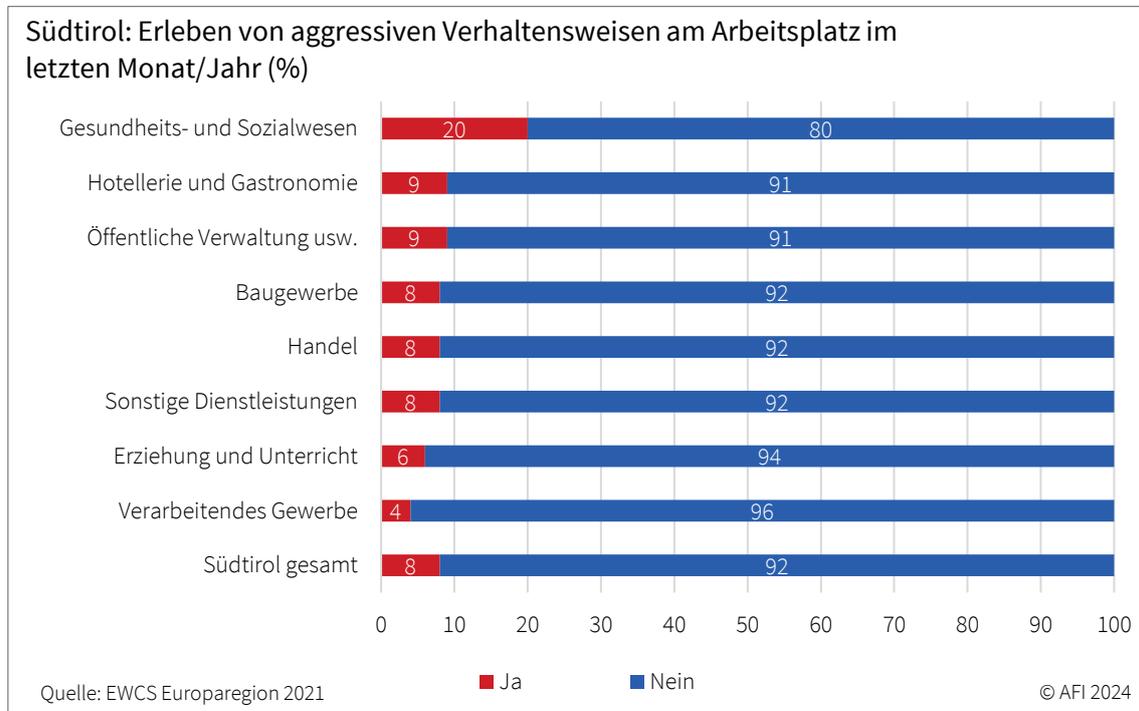


Die Erlebte Benachteiligung ist kein Merkmal, das die statistischen Gütekriterien erfüllt (die interne Konsistenz ist zu schwach), deshalb ist eine statistische Prüfung der Unterschiede nicht statthaft. Jene Variablen, welche die verschiedenen Formen von Benachteiligung (Diskriminierung aufgrund von unveränderlichen Merkmalen, Beleidigung, Mobbing usw.) abbilden, sind hier zusammengefasst und mit der Antwortmöglichkeit „Ja, habe ich im Lauf des letzten Monats/Jahres erlebt“ oder „Nein, habe ich im Lauf des letzten Monats/Jahres nicht erlebt“ versehen.

Beim ersten Blick auf die Rangliste fällt sofort der hohe Negativwert des Gesundheits- und Sozialwesens auf: Fast ein Viertel der Beschäftigten dieses Wirtschaftszweiges gibt an, in irgendeiner Art und Weise im letzten Monat oder im Laufe des letzten Jahres am Arbeitsplatz benachteiligt worden zu sein. Dieses Ergebnis erstaunt nicht, ist doch aus der Literatur (vgl. Metastudie von Zeh et al. 2009) sattem bekannt, dass Berufe im Gesundheits- und Sozialwesen aufgrund ihres speziellen Klientels, nämlich Menschen mit den verschiedensten Leiden, Problemen und Einschränkungen unvermeidlich häufiger den Schattenseiten von menschlichem Sozialverhalten begegnen als beispielsweise der Anlagenwart in einer Fabrik, der seine Maschinen bedient (wie im Übrigen aus der Rangliste ebenso hervorgeht, das „Verarbeitende Gewerbe“ steht mit 4% Benachteiligung an letzter Stelle). Andere Umstände, die zu dem hohen Benachteiligungswert nicht nur im Gesundheits- und Sozialwesen, sondern auch in allen anderen Branchen, die von entsprechenden Arbeitsbedingungen geprägt sind, beitragen können, sind hohe Arbeitsvolumina bei geringer Personaldecke. Insgesamt positionieren sich die Südtiroler Branchen in Sachen Benachteiligung recht gut, nur

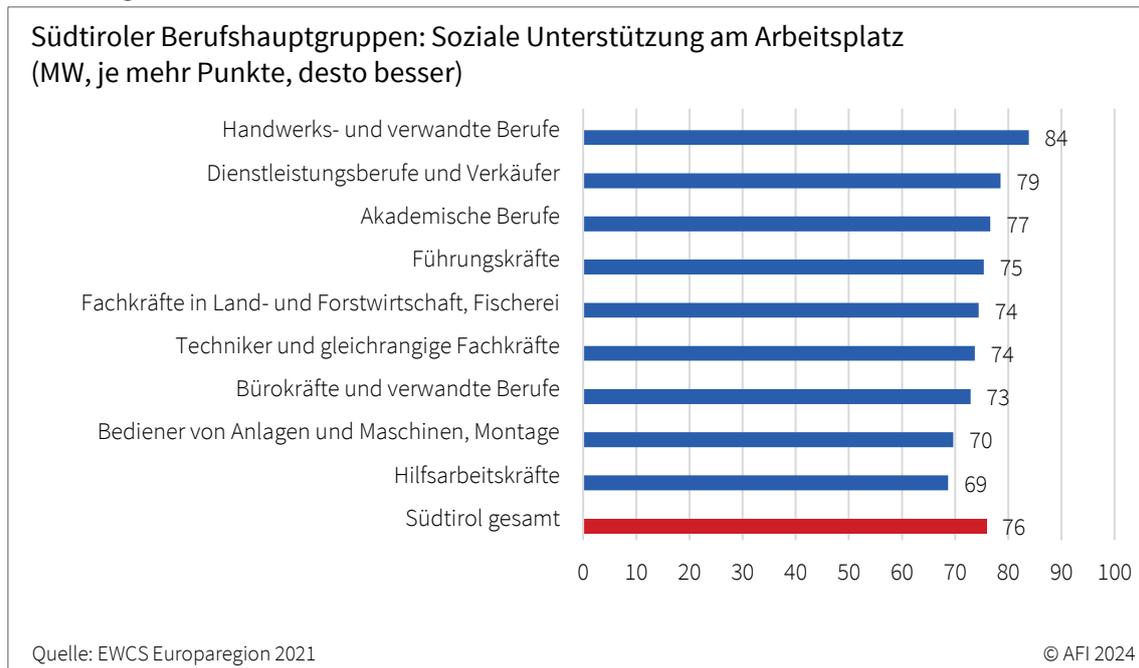
neun von 100 Beschäftigten geben im Landesdurchschnitt an, im Laufe des letzten Monats/Jahres am Arbeitsplatz beleidigt, bedroht, gemobbt, kurz benachteiligt oder diskriminiert worden zu sein.

Abbildung 3



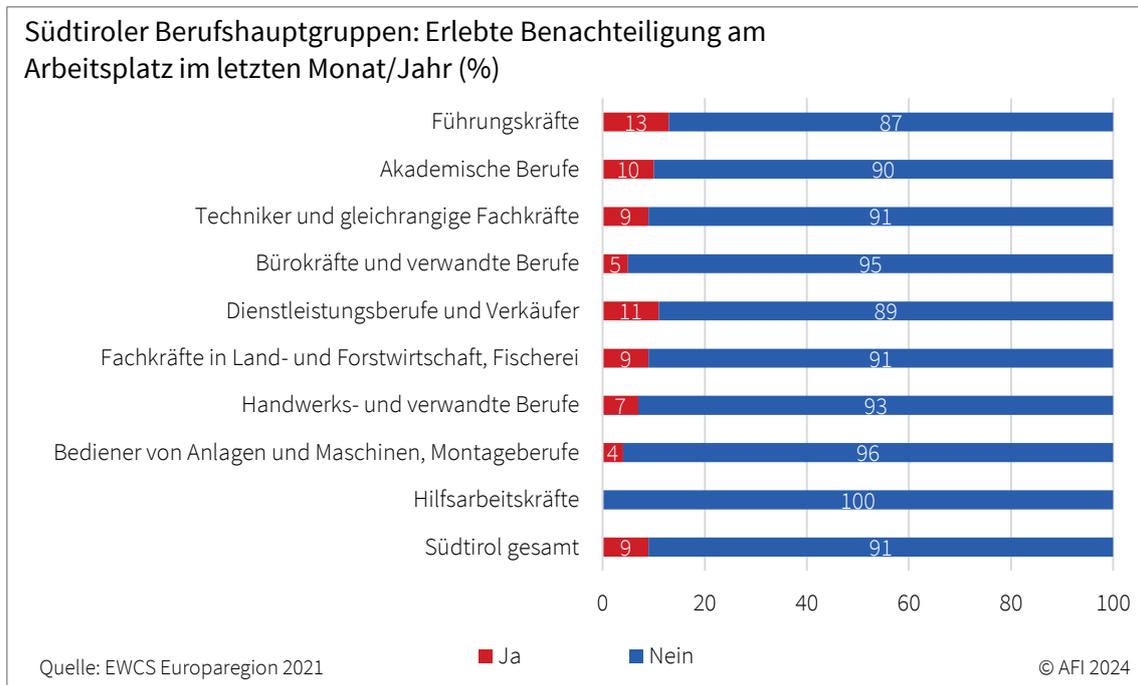
Das Merkmal „Aggressive Verhaltensweisen“ bzw. Einschüchterung umfasst Bedrohungen und Beleidigungen, unerwünschte sexuelle Annäherungen und Mobbing, Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz, ist statistisch abgesichert und liefert somit zuverlässige Ergebnisse bei Prüfungen auf Gemeinsamkeiten und Unterschiede. Es ist nicht verwunderlich, dass Branchen, in denen der Kundenkontakt unabdingbar ist und es um ernste Angelegenheiten geht, mit aggressiven Verhaltensweisen öfter konfrontiert sind als andere, in denen Kundenkontakt nicht in diesem Ausmaß stattfindet. Weitere Risikofaktoren für aggressives Verhalten am Arbeitsplatz sind eine knappe Personaldecke, hohe Arbeitsvolumina und viel direkte Verantwortung des Einzelnen bei weitgehend unstrukturierten und oft auch unplanbaren Arbeitsaufgaben. Der unter diesen Arbeitsbedingungen entstehende Druck wird nicht selten an Arbeitskollegen weitergegeben und kann im Extremfall Mobbing begünstigen. Das Gesundheits- und Sozialwesen vereint alle diese Schwierigkeiten und schneidet dementsprechend schlecht ab. Die anderen Branchen liegen mehr oder weniger auf dem gleichen Niveau, nur die Beschäftigten des Wirtschaftszweigs „Verarbeitendes Gewerbe“ berichten deutlich weniger häufig von aggressiven Verhaltensweisen. Das ist keine Überraschung, da Arbeitsabläufe in einer Fabrik eben durch möglichst hohe Strukturiertheit, Planbarkeit und Regelmäßigkeit gekennzeichnet sind; der Mensch ist oft nur noch Überwacher der Maschinen.

Abbildung 4



Weitet man den Blick auf die branchenübergreifenden Berufshauptgruppen aus, zeigt sich, dass Handwerker sich signifikant häufiger als andere Berufsgruppen gegenseitig unterstützen; mit 84 von 100 Punkten führt diese Berufsgruppe die Wertung an. Dienstleistungsberufe und Verkäufer sind mit 79 Punkten an zweiter Stelle, darauf folgen die akademischen Berufe an dritter Stelle. Bei Handwerkern ist es klar: Ob in der Werkstatt oder auf dem Bau, viele Arbeitsaufgaben lassen sich nur in Zusammenarbeit bewältigen; Teamfähigkeit ist eine Grundvoraussetzung für viele handwerkliche Berufe und auch ein Einstellungskriterium. Auch Verkäufer und andere Beschäftigte in Dienstleistungsberufen müssen häufig zusammenarbeiten und ziehen einen Nutzen daraus, sich gegenseitig zu helfen. Leitungsaufgaben und spezialisierte Tätigkeiten, wie sie akademische Berufen eigen sind, erfordern ebenfalls ein hohes Maß an Zusammenarbeit. Interessant ist die Platzierung von Bedienern von Anlagen und Maschinen, mithin all jene, die entweder in der Fabrik oder als Berufskraftfahrer unterwegs sind. Im vorigen Abschnitt war noch die Rede davon, dass ein strukturierter Arbeitsalltag mit weitgehend klaren Arbeitsaufgaben wenig Spielraum für Benachteiligung lässt, er scheint aber auch so zu sein, dass gleichzeitig der Spielraum für gegenseitige soziale Unterstützung eingeengt wird. Vielleicht ist das eine Folge davon, dass mehr mit Maschinen und Anlagen gearbeitet wird als mit Menschen, die einem direkt zur Hand gehen könnten.

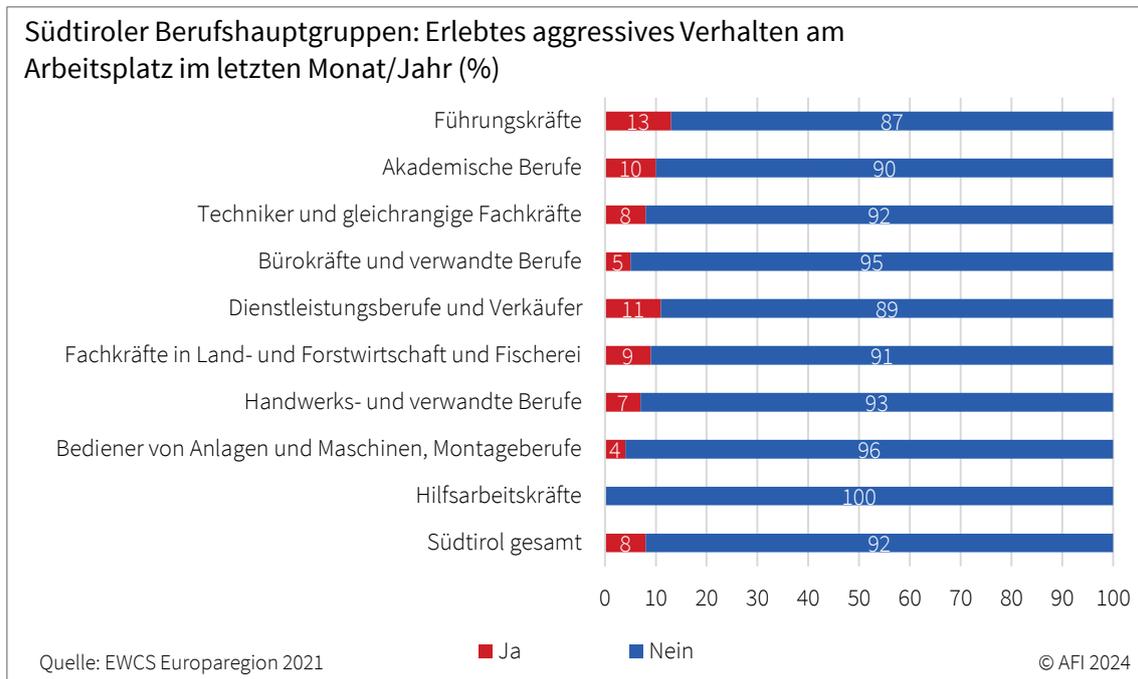
Abbildung 5



Zur Verdeutlichung sei es noch einmal wiederholt: „Erlebte Benachteiligung“ ist kein Merkmal im statistischen Sinn, da es die statistischen Gütekriterien nicht erfüllt. Die Ergebnisse sind somit mit Vorsicht zu genießen. Grundsätzlich sind es nur erfreulich wenige in jeder Berufsgruppe, die angeben, von Benachteiligungen betroffen zu sein, südtirolweit nicht einmal einer von zehn Beschäftigten (9%). Am meisten benachteiligt fühlen sich Führungskräfte (13%) sowie Dienstleistungsberufe und Verkäufer (11%), am wenigsten Bediener von Anlagen und Maschinen (4%) sowie – und das ist unglaublich und der fehlenden Validität geschuldet – nicht ein einziger von den befragten Hilfsarbeitern.

Grundsätzlich ist es nachvollziehbar, dass Führungskräfte sowie Dienstleistungsberufe und Verkäufer tatsächlich durch das Wesen ihrer Arbeitstätigkeit Gefahr laufen, Benachteiligungen zu erfahren. Führungskräfte haben nämlich genauso wie Verkäufer und andere Dienstleistungsberufe viel mit Menschen zu tun; was schon an sich eine große potenzielle Belastungsquelle darstellt. Andersrum wird es verständlicher: Eine Maschine, ein Tier oder eine Tätigkeit alleine im stillen Kämmerlein wird einen kaum beleidigen, bedrohen oder schikanieren können. Die Arbeit mit Menschen ist also der größte Risikofaktor und Quelle für mögliche Benachteiligung.

Abbildung 6



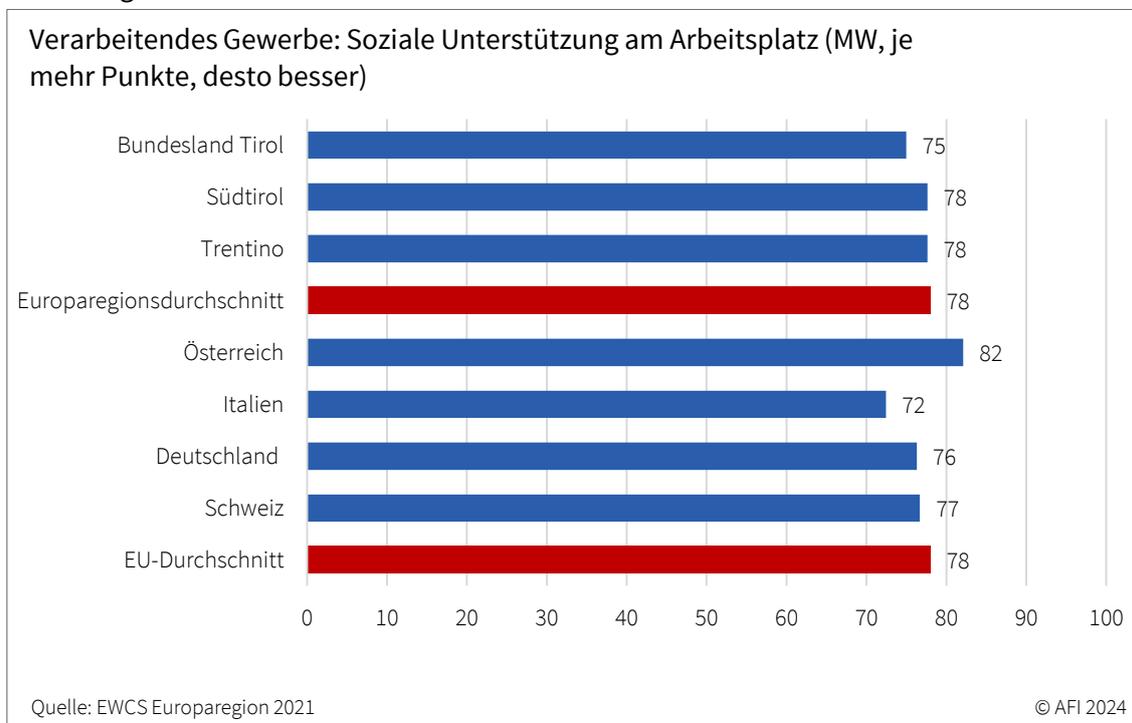
Das Merkmal „Erlebtes aggressives Verhalten“ erfüllt hingegen die statistischen Gütekriterien und eignet sich damit gut, um zu erfassen, inwieweit direkte Handlungen mit schädlicher Absicht im Arbeitskontext von den Beschäftigten wahrgenommen werden. Wie oben beschrieben, sind Führungskräfte (13%), Verkäufer und andere Dienstleistungsberufe (11%), die in ihrer Arbeitstätigkeit viel mit Menschen zu tun haben, einem größeren Risiko ausgesetzt, beleidigt, bedroht, usw. zu werden. Diese aggressiven Verhaltensweisen können von drei Gruppen ausgehen: den Arbeitskollegen, von Vorgesetzten oder, und das ist oft der Fall, von Kunden, Klienten, Patienten, mithin von Dritten, welche die Arbeitstätigkeit in Anspruch nehmen. Man denke an einen Busfahrer, der von Fahrgästen, die sich nicht benehmen können, beschimpft wird, oder an Verkäuferinnen, die sich von Kunden Unfreundlichkeiten anhören müssen. Auch hier gilt, dass der sensationell niedrige Wert von Hilfsarbeitskräften sicher nicht stimmt. Viele Hilfsarbeiter geben aggressive Verhaltensweisen vielleicht nicht zu, weil sie sich den Interviewern gegenüber schämen oder weil ein bestimmter rauer Umgangston auf der Arbeit normal ist und beispielsweise nicht als so schwerwiegend eingestuft wird, um gleich als Beleidigung zu gelten – was er aber von anderen Berufsgruppen vielleicht schon worden wäre.

Branchenbetrachtung

In diesem Abschnitt werden die einzelnen Südtiroler Branchen mit ihregleichen aus der gesamten Europaregion und einigen ausgewählten europäischen Ländern verglichen. Es geht darum, ob die Werte einer Südtiroler Branche gleich gut, besser oder schlechter als jene derselben Branche in der Vergleichsgruppe sind. Unterscheiden sie sich statistisch bedeutsam von den Werten der gleichen Branche anderswo, lohnt es sich, genauer hinzuschauen.

Verarbeitendes Gewerbe

Abbildung 7

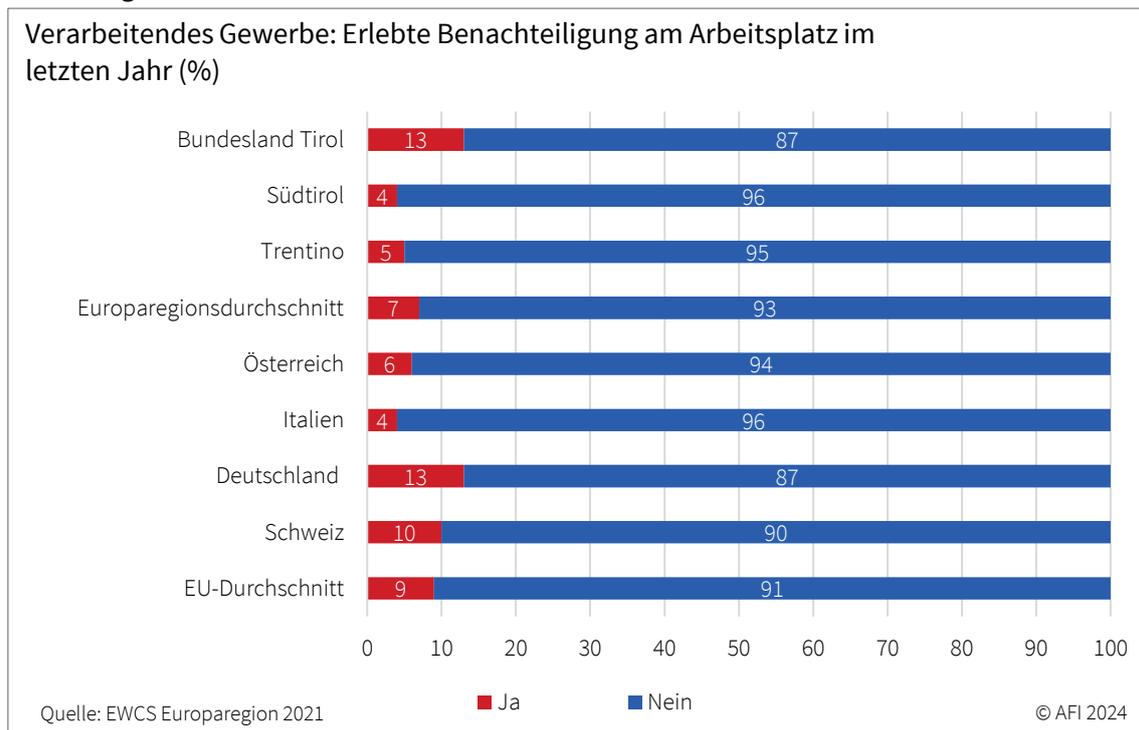


Im "Verarbeitenden Gewerbe" unterstützen sich Arbeitskollegen und Vorgesetzte in der ganzen Europaregion gleichermaßen häufig; die Unterschiede zwischen den Landesteilen sind statistisch nicht bedeutsam. Südtirol erzielt mit 78 Punkten ein gutes Ergebnis, liegt gleichauf mit dem EU-Durchschnitt (ebenfalls 78 Punkte) und steht in punkto sozialer Unterstützung deutlich besser da als Italien (72 Punkte); allein Österreich schneidet mit 82 Punkten noch besser ab.

Diese Branche ist ganz vorne dran, wenn es um den sozialen Umgang am Arbeitsplatz geht. Ein Grund dafür könnte die Art der Arbeit sein: In der Industrie muss ein Rädchen möglichst reibungslos ins andere greifen, damit ein bestimmtes Erzeugnis hergestellt werden kann; es gibt nicht viel Spielraum für persönliche Animositäten zwischen Mitarbeitern, weil solche den Arbeitsablauf sofort, direkt und

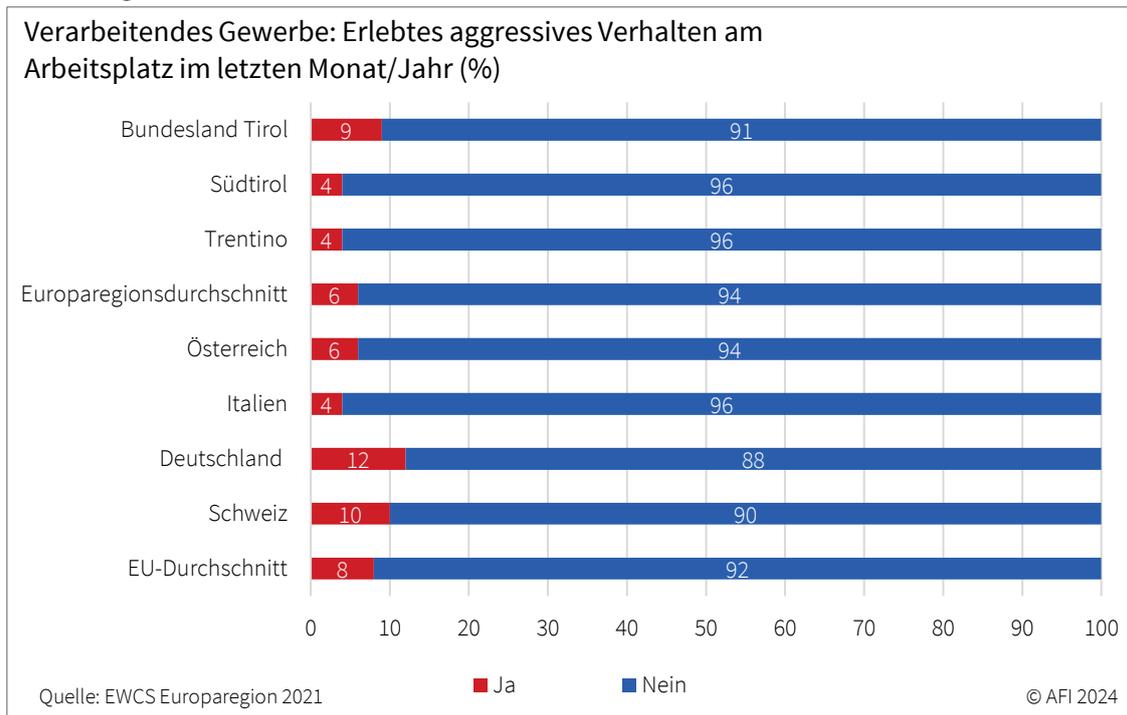
nachweisbarbeeinträchtigen würden. Verantwortungsdiffusion für mangelnde Leistung in der Fabrik ist damit ausgeschlossen. Zum zweiten ist das „Verarbeitende Gewerbe“ schon in seiner ganzen Historie jene Branche, in der Solidarität und Zusammenhalt unter den Mitarbeitern großgeschrieben und die ersten Gewerkschaften gegründet worden sind. Möglicherweise ist dieses Selbstverständnis heute noch wirkmächtig.

Abbildung 8



Die verschiedenen Formen der Benachteiligung scheinen in Südtirol in Summe deutlich weniger ausgeprägt zu sein als im Bundesland Tirol. Hierzulande geben bloß insgesamt 4% der Befragten an, dass sie im Laufe des letzten Jahres in irgendeiner Form aufgrund ihrer unveränderlichen Merkmale oder aufgrund des Verhaltens anderer ungerechtfertigt benachteiligt worden sind, dieser Wert liegt auch deutlich unter dem EU-Durchschnitt von 9%. Der Wert des Bundeslandes Tirol (13%) ist bemerkenswerterweise gegenüber Österreich bedeutend erhöht (6%).

Abbildung 9



Dasselbe Bild zeigt sich bei der Frage, ob die Beschäftigten im „Verarbeitenden Gewerbe“ im Laufe des letzten Jahres aggressive Verhaltensweisen erlebt haben. Die Südtiroler Beschäftigten dieser Branche sind gemeinsam mit ihren Trentiner Kollegen der Meinung, dass die kaum der Fall gewesen ist (jeweils 4% Zustimmung). In Deutschland und der Schweiz geben deutlich mehr Beschäftigte an, dass sie aggressive Verhaltensweisen von Arbeitskollegen, Vorgesetzten, aber auch Kunden erlebt haben (12% bzw. 10%).

Tabelle 2

Benachteiligung: Einzelne Bestandteile (%)

| Frage | Ja |
|--|----|
| Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 4 |
| Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 1 |
| Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 0 |

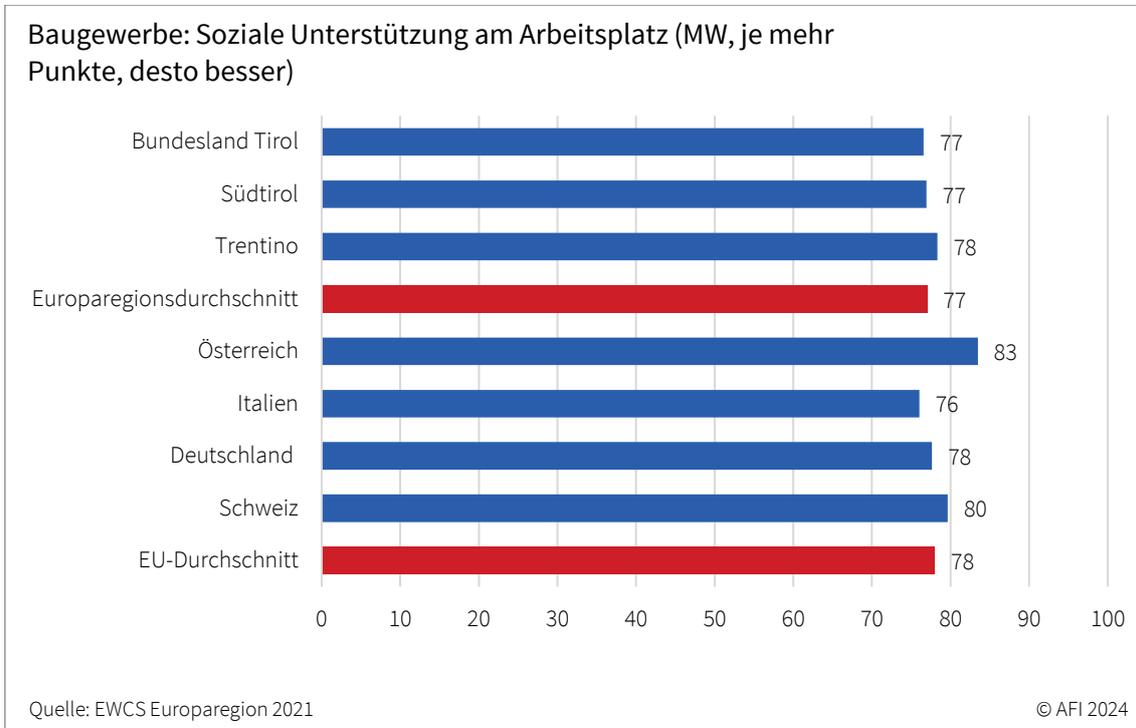
Quelle: EWCS Europaregion 2021

© AFI 2024

Wenn man die aggressiven Verhaltensweisen aufschlüsselt, sieht man, dass Beleidigungen und Bedrohungen mit 4% an erster Stelle stehen, darauf folgen mit 1% Mobbing, Belästigung und Gewalt. Unerwünschte sexuelle Annäherungen wurden in diesem Wirtschaftszweig keine gemeldet.

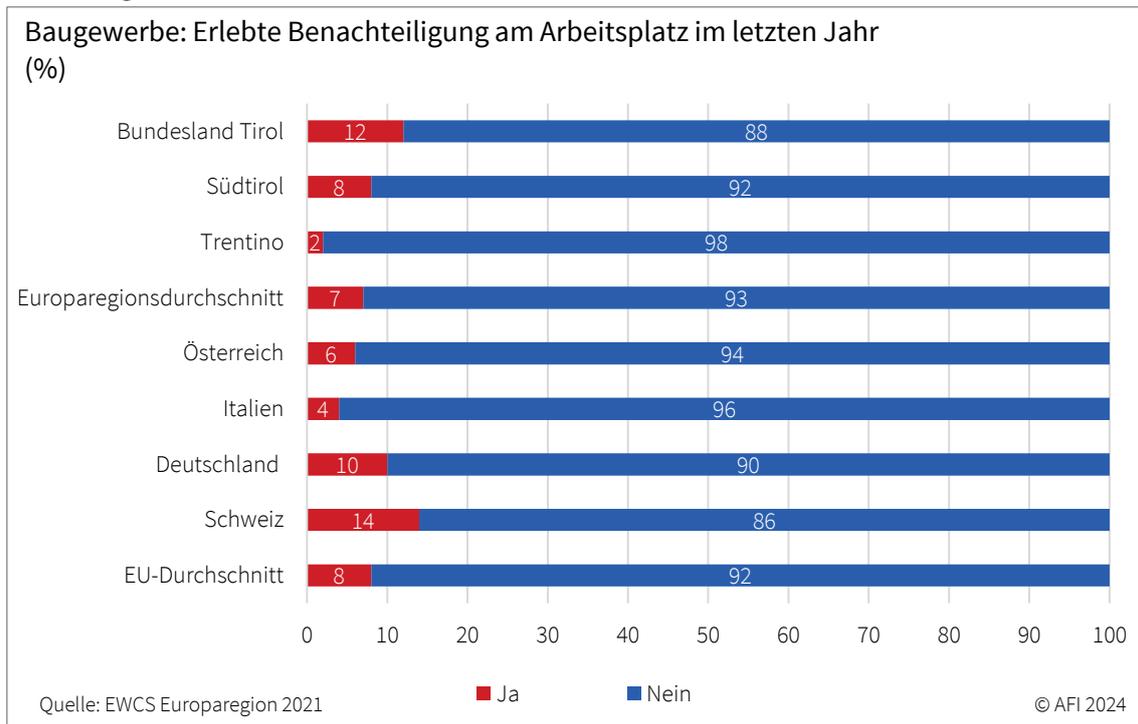
Baugewerbe

Abbildung 10



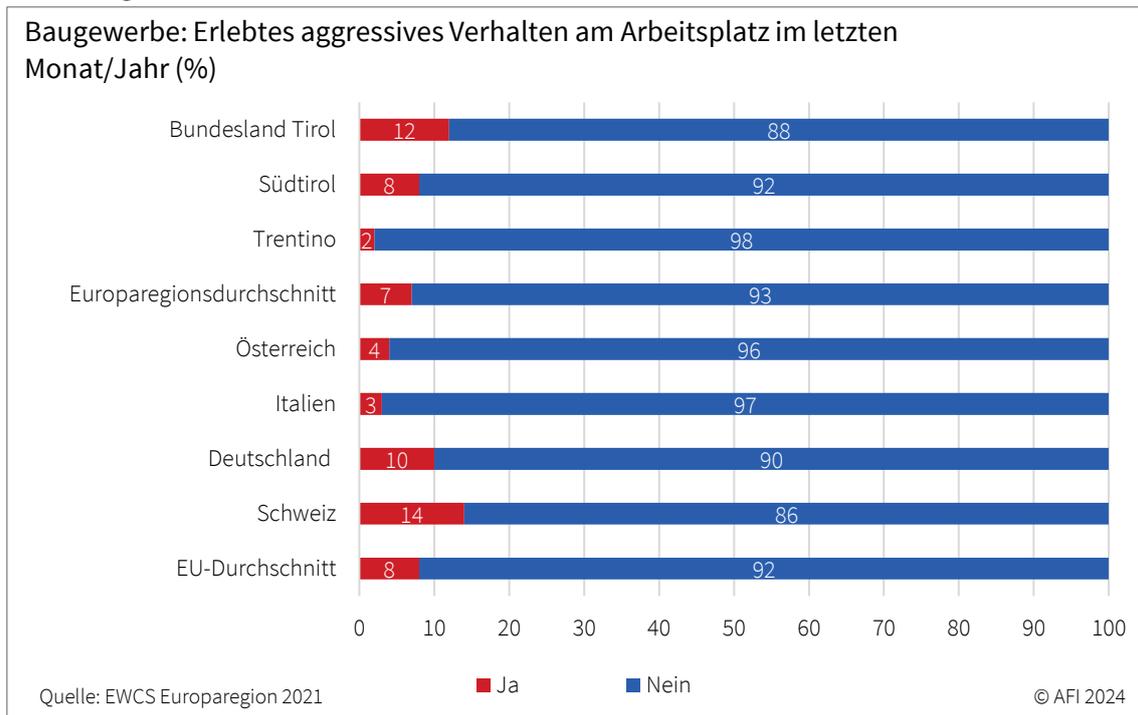
Die drei Landesteile unterscheiden sich innerhalb der Europaregion nicht, wenn es um die soziale Unterstützung von Arbeitskollegen untereinander und zwischen Arbeitskollegen und Vorgesetzten geht. In der Sparte Baugewerbe hilft man sich überall gleich viel. Südtirol liegt mit 77 Punkten fast punktgenau auf dem EU-Durchschnitt (78 Punkte) und quasi gleichauf mit Italien (76 Punkte); Österreich sticht mit 83 Punkten noch einmal deutlich positiver hervor.

Abbildung 11



Irgendeine Form von Benachteiligung am Arbeitsplatz erleben laut eigenen Angaben 8% der Südtiroler Beschäftigten im Baugewerbe, damit befindet sich Südtirol näher an der Nord- und Osttiroler Einschätzung (12%) als an der Trentiner, wo nur 2% angeben, am Arbeitsplatz im Laufe des letzten Jahres benachteiligt worden zu sein. Der Trentiner Wert unterscheidet sich innerhalb der Europaregion auch von den übrigen beiden Landesteilen. Südtirol hingegen liegt genau im EU-Schnitt (8%).

Abbildung 12



Die drei Länder der Europaregion unterscheiden sich bezüglich der Erfahrungen mit aggressiven Verhaltensweisen am Arbeitsplatz deutlich voneinander: Wieder ist das Trentino (vermeintlich?) am besten dran; Südtirol nimmt mit 8% der Beschäftigten, die über solche Verhaltensweisen berichten, die übliche Mittelposition ein, ist aber näher hin zum Bundesland Tirol (12%) geneigt. Diese niedrigen Werte müssen stützig machen: Kann es wirklich sein, dass in Flächenländern wie Italien und Österreich nur 3 respektive 4% der Beschäftigten tatsächlich aggressive Verhaltensweisen von Arbeitskollegen, Vorgesetzten oder Kunden erleben?

Tabelle 3

Benachteiligung: Einzelne Bestandteile (%)

| Frage | Ja |
|--|----|
| Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 8 |
| Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 3 |
| Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 3 |

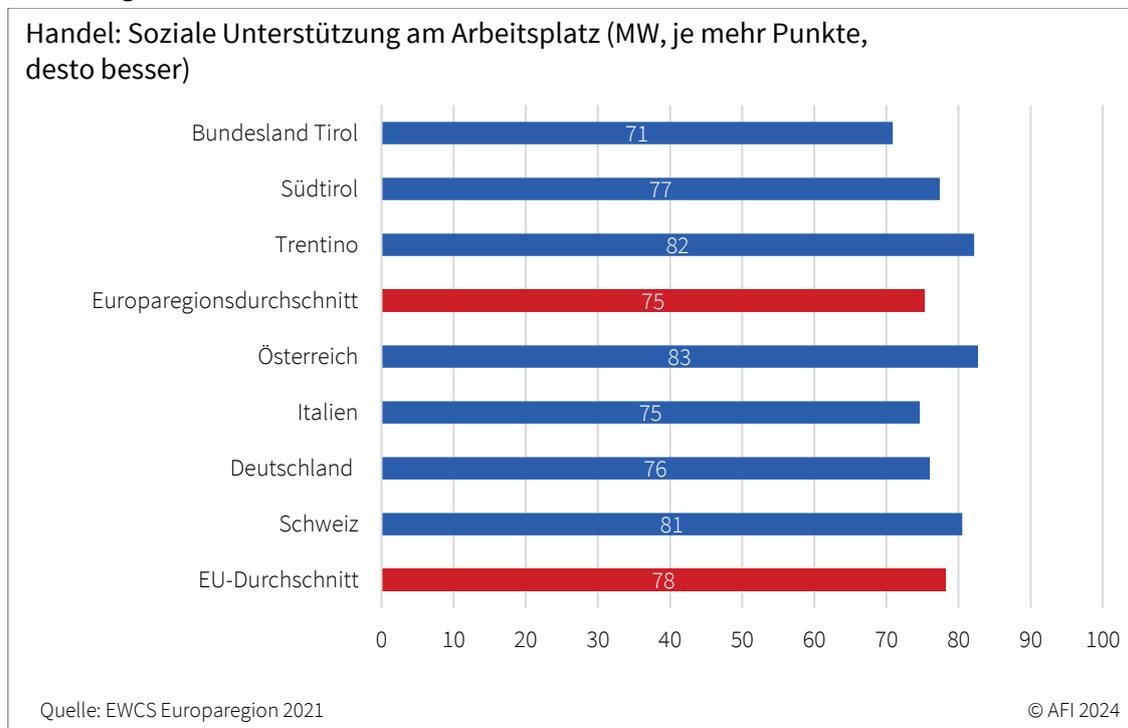
Quelle: EWCS Europaregion 2021

© AFI 2024

Von den aggressiven Verhaltensweisen nehmen Bedrohungen und Beleidigungen den Löwenanteil ein, 8% der Beschäftigten in diesem Wirtschaftsbereich haben solche Vorkommnisse im Monat vor der Befragung erlebt. Jeweils 3% berichten von unerwünschten sexuellen Annäherungsversuchen sowie Mobbing, Belästigung und Gewalt. Hier ist Verhaltensprävention gefragt: Schulen die Unternehmen ihre Mitarbeiter, auf Beleidigung und Bedrohung angemessen zu reagieren?

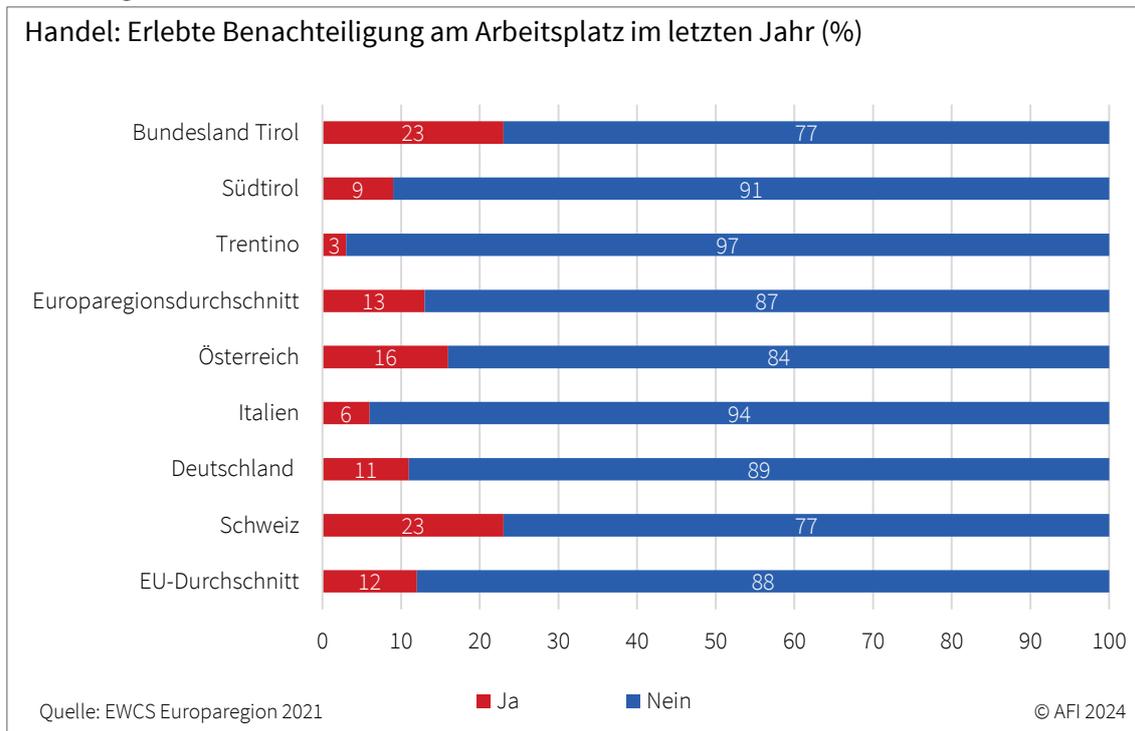
Handel

Abbildung 13



Bei der Frage, ob die soziale Unterstützung am Arbeitsplatz gut oder weniger gut ausgeprägt ist, sind die Beschäftigten im Handel geteilter Meinung: Nördlich des Brenners und östlich des Toblacher Felds finden die Beschäftigten, dass die Unterstützung durchaus zu wünschen übrig lässt (71 Punkte); in Südtirol hingegen wird diese Frage mit 77 Punkten genauso wie im EU-Durchschnitt (78 Punkte) beantwortet. Im Trentino scheint die gegenseitige Unterstützung im Handel prächtig zu klappen, der Wert von 82 Punkten spielt auf dem Niveau der Schweiz (81 Punkte) und Österreichs (83 Punkte). Hier würde sich eine vertiefende, auch qualitative Betrachtung der Gründe für diese Unterschiede lohnen; der Handel ist ein großer Arbeitgeber und sollte daran interessiert sein, von jenen Nachbarn zu lernen, die es laut dem Bekunden ihrer Beschäftigten besser machen.

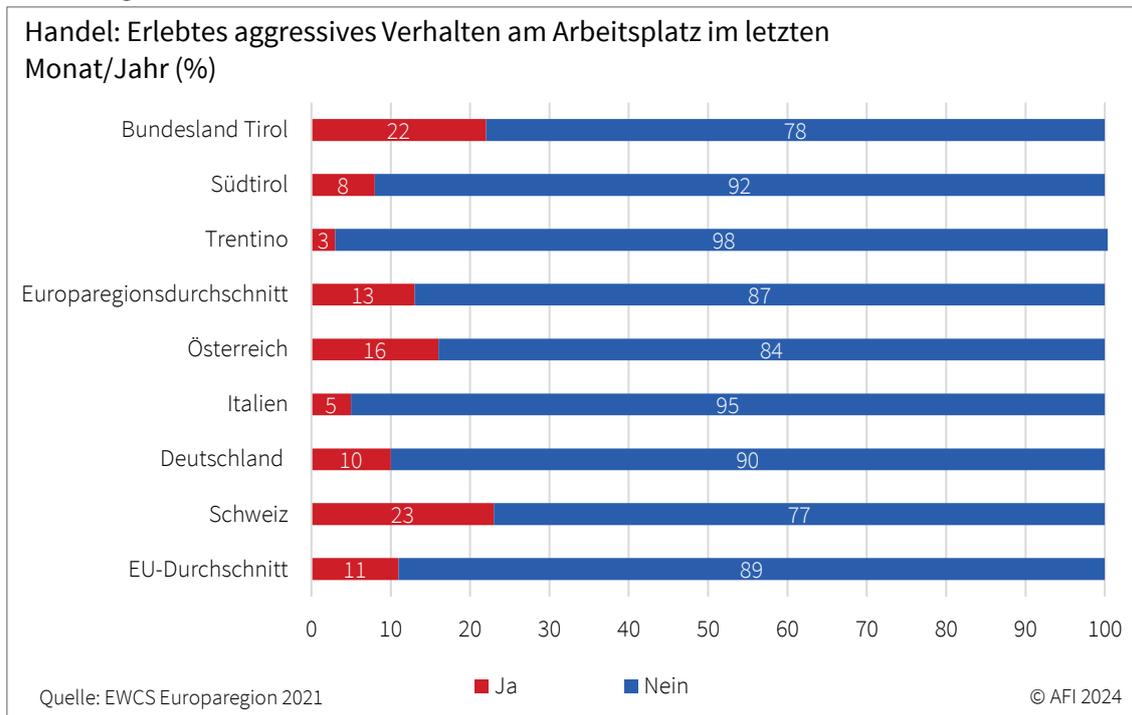
Abbildung 14



Geradezu ein Abgrund tut sich im Handel bei den Fragen auf, ob von den Beschäftigten benachteiligende oder gar aggressive Verhaltensweisen erlebt worden sind: Im Bundesland gibt fast ein Viertel (23%) der Beschäftigten an, irgendeine Form von Benachteiligung im letzten Jahr erlebt zu haben aggressiv angegangen sind demgegenüber 22% worden. In Südtirol sind die Zustimmungsraten zu diesen Fragen weit niedriger und damit besser (9% bzw. 8%). Südtirol befindet sich damit sogar unter dem EU-Durchschnitt von 12 bzw. 11% bei den aggressiven Verhaltensweisen. Italien verzeichnet hier deutlich niedrigere und besserer Werte als die mitteleuropäischen Staaten.

Wie kommen solche auffallenden Unterschiede zustande? Zunächst einmal ist wichtig zu betonen, dass (vor allem bei den aggressiven Verhaltensweisen) nicht nur Arbeitskollegen und Vorgesetzte Verursacher sind, sondern ebenso Kunden. Kunden können beleidigen, bedrohen, unangemessene und ungewünschte Kommentare abgeben usw. Weil Beschäftigte im Handel tagtäglich mit vielen Kunden zu tun haben, ist die Möglichkeit, von einem dieser Kunden blöd angeredet oder Schlimmerer zu werden, leider einfach größer als wenn jemand in der Fabrik an seinen Maschinen arbeitet. Dieses Schicksal teilen die Beschäftigten im Handel mit allen Beschäftigten jener Branchen, in denen Kundenkontakt zum Tagesgeschäft gehört.

Abbildung 15



Schlüsselt man das Merkmal „Aggressives Verhalten“ auf, zeigt sich, dass Beleidigungen und Bedrohungen am öftesten genannt wurden (5% der in dieser Branche Beschäftigten haben solches erlebt), gleich darauf folgt „Mobbing, Belästigung und Gewalt“ (auch 4%, was im allgemeinen Branchendurchschnitt liegt). „Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche“ scheint es hingegen kaum gegeben zu haben (1%).

Tabelle 4

Benachteiligung: Einzelne Bestandteile (%)

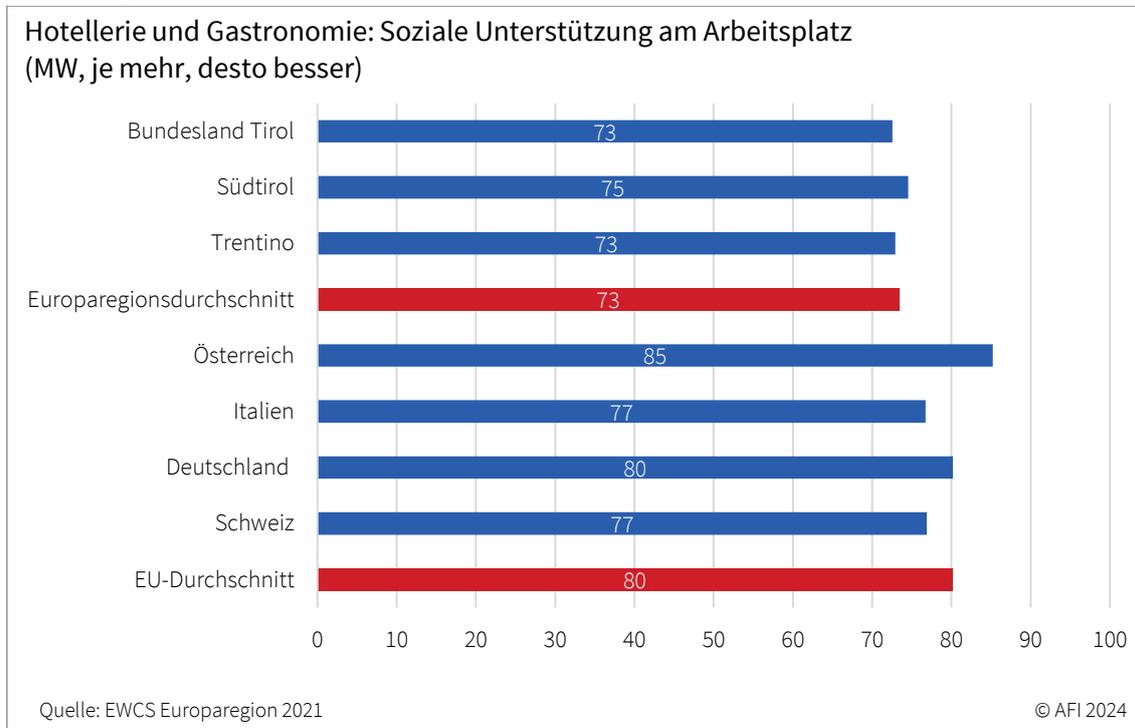
| Frage | Ja |
|--|----|
| Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 5 |
| Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 4 |
| Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 1 |

Quelle: EWCS Europaregion 2021

© AFI 2024

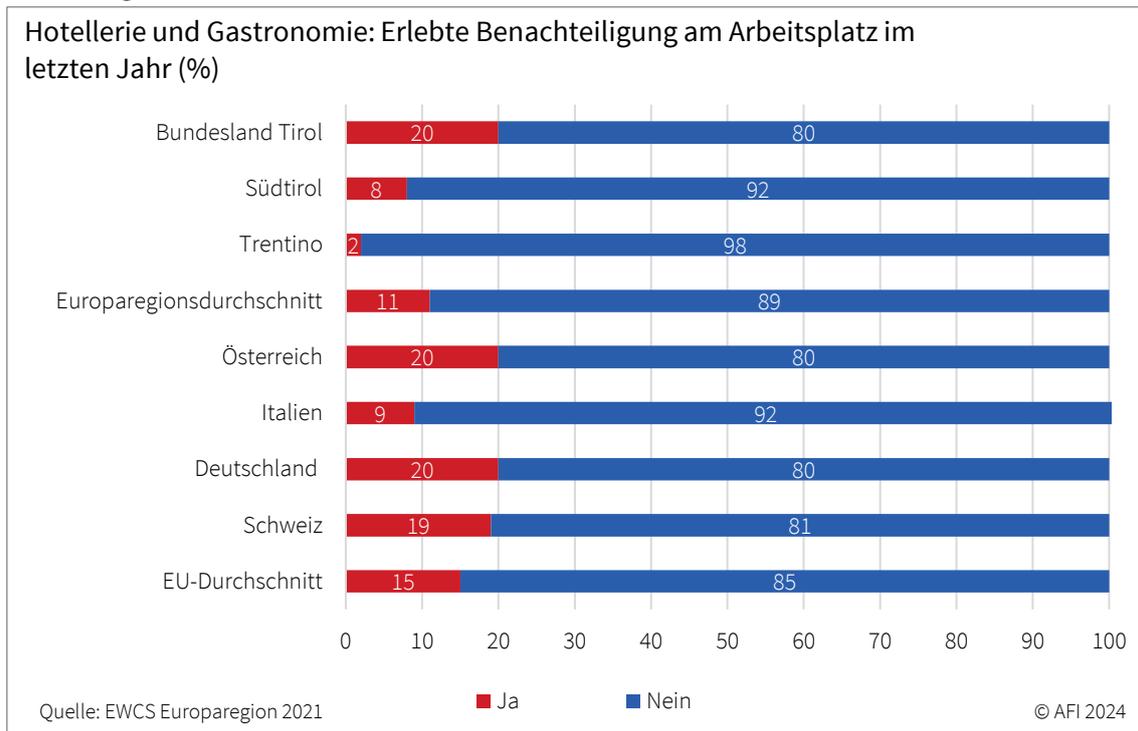
Hotellerie und Gastronomie

Abbildung 16



Die Beschäftigten in der Hotellerie und Gastronomie beurteilen die gegenseitige Unterstützung am Arbeitsplatz in der Europaregion durchweg einhellig als mittelpfänglich; in Südtirol ist die Unterstützung mit 75 Punkten tendenziell ein klein wenig besser als in den beiden anderen Landesteilen. Wenn man das gesamteuropäische Umfeld miteinbezieht, schneidet die Europaregion nicht sonderlich gut ab und bleibt deutlich unter dem EU-Durchschnitt von 80 Punkten. Für einen so wichtigen Südtiroler Wirtschaftszweig ist dieses Ergebnis kein Ruhmesblatt und sollte ein Warnzeichen sein, gerade auch in Hinblick darauf, dass der europäische Arbeitsmarkt für Köche, Kellner, Rezeptionisten und alle Berufe in der Hotellerie und Gastronomie benötigt, bereits heute umkämpft ist.

Abbildung 17



In Südtirol geben nur rund 8% der Beschäftigten in diesem Wirtschaftszweig an, während ihrer Arbeit irgendeiner Form von Benachteiligung ausgesetzt gewesen zu sein; für eine Tätigkeit, die es mit sich bringt, dauernd mit Menschen zu tun zu haben und die allein schon deshalb viel zwischenmenschlich Reibungsfläche bietet, gar kein schlechtes Ergebnis - vor allem im Vergleich im Bundesland Tirol, einer weiteren Tourismushochburg, wo jeder fünfte Beschäftigte (20%) über erlebte Benachteiligungen berichtet.

Im Allgemeinen heben sich die deutschsprachigen Länder mit Werten um die 20% deutlich von Italien mit 9% ab und liegen über dem EU-Durchschnitt (15%).

Haben die Trentiner und die Italiener eine dickere Haut, was Benachteiligungen angeht? Gibt es schlichtweg weniger Benachteiligung im italienischen Sprachraum, weil sowohl Beschäftigte als auch Kunden höflicher und nachsichtiger miteinander umgehen? Eben solche Ergebnisse finden sich bei der Frage nach der erlebten Aggressivität, deren Werte sich nur in Nuancen von der allgemein gehaltenen Frage nach den Benachteiligungen unterscheidet.

Abbildung 18

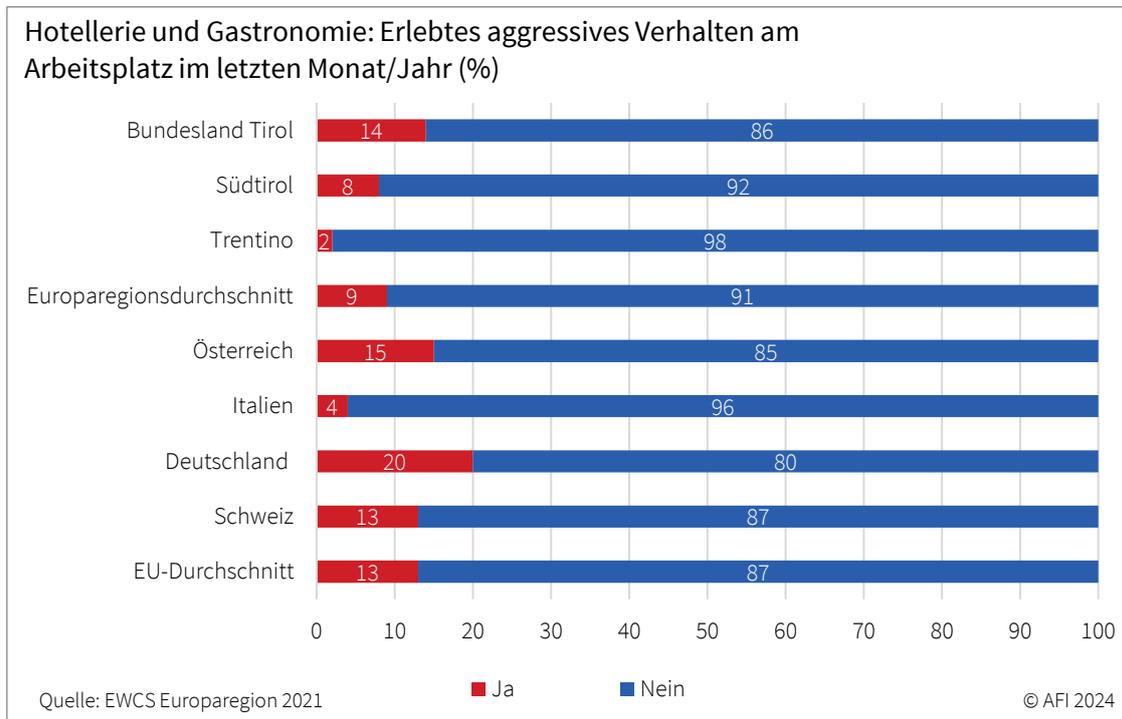


Tabelle 5

Benachteiligung: Einzelne Bestandteile (%)

| Frage | Ja |
|--|----|
| Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 6 |
| Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 3 |
| Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 3 |

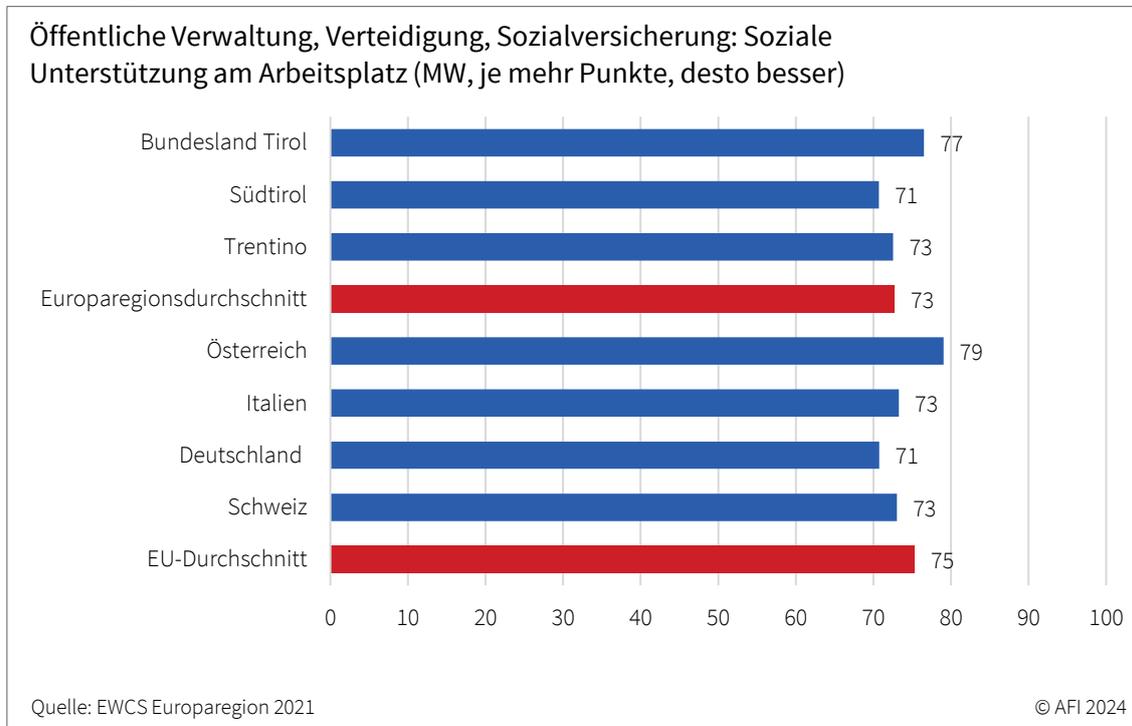
Quelle: EWCS Europaregion 2021

© AFI 2024

Über Beleidigungen und Bedrohungen haben im Monat vor der Befragung sechs von hundert Beschäftigten berichtet. Mobbing, Belästigung und Gewalt war für 3% im vergangenen Arbeitsjahr ein Problem, genauso wie unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche. Dass sechs von hundert Beschäftigten im Monat vor der Befragung beleidigt oder bedroht worden sind, lässt sich damit erklären, dass in diesen Berufen der Kundenkontakt unabdingbar ist; und wo man mit (feiernden, verärgerten, übermütigen, alkoholisierten) Menschen zu tun hat, „menschelt“ es nun mal, was aber natürlich keine Entschuldigung sein darf. Vielmehr sollten Betriebe die Mitarbeiter dahingehend schulen, wie diese auf derlei unannehmbare Äußerungen von Seiten der Kunden angemessen reagieren können.

Öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung

Abbildung 19

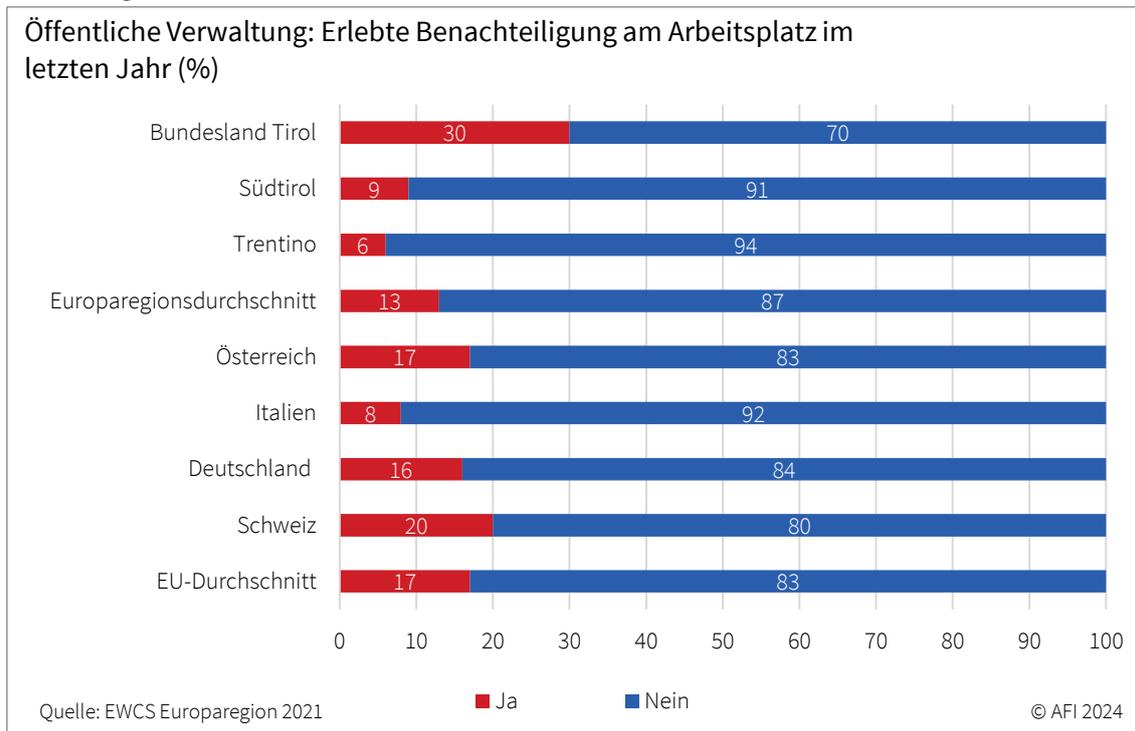


Achtung: Für vollgültige und repräsentative statistische Signifikanzprüfungen gibt es in diesem Wirtschaftsbereich in der Europaregion zu wenig Fälle, somit sind die auf die Europaregion als Ganzen oder auf die einzelnen Landesteile bezogenen hier getätigten Aussagen nur Annäherungswerte an die realen Gegebenheiten. Die Größenverhältnisse sollten aber hinkommen. In der Vergleichsgruppe (Italien, Österreich usw.) gibt es hingegen genügend Fälle, demzufolge können über diese statistisch gut begründete Aussagen getroffen werden.

In Südtirol scheint sich die soziale Unterstützung am Arbeitsplatz mit 71 Punkten ungefähr in der Größenordnung der beiden anderen Landesteile zu bewegen, auch wenn das Bundesland Tirol einige Punkte mehr erreicht (77 Punkte).

Im Gegenzug wird im Bundesland Tirol mehr Benachteiligung am Arbeitsplatz erlebt als südlich des Brenners; über die Werte für Südtirol und des Trentino lässt sich nichts Sicheres sagen, außer, dass sie geringer sind.

Abbildung 20



Auch bei erlebten aggressiven Verhaltensweisen liegt das Bundesland Tirol mit ungefähr 30% an Beschäftigten, die solche Vorkommnisse im letzten Jahr erlebt haben, weit vor Südtirol mit ungefähr 9% und dem Trentino mit ungefähr 4%. Nimmt man die größere europäische Ebene in den Blick, zeigt sich, dass die Beschäftigten dieses Wirtschaftszweiges in den deutschsprachigen, mitteleuropäischen Staaten deutlich öfter angeben, aggressives Verhalten im Arbeitsumfeld erlebt zu haben als die italienischen Beschäftigten, die mit nur 7% erfreulicherweise weit unter dem EU-Durchschnitt liegen.

Abbildung 21

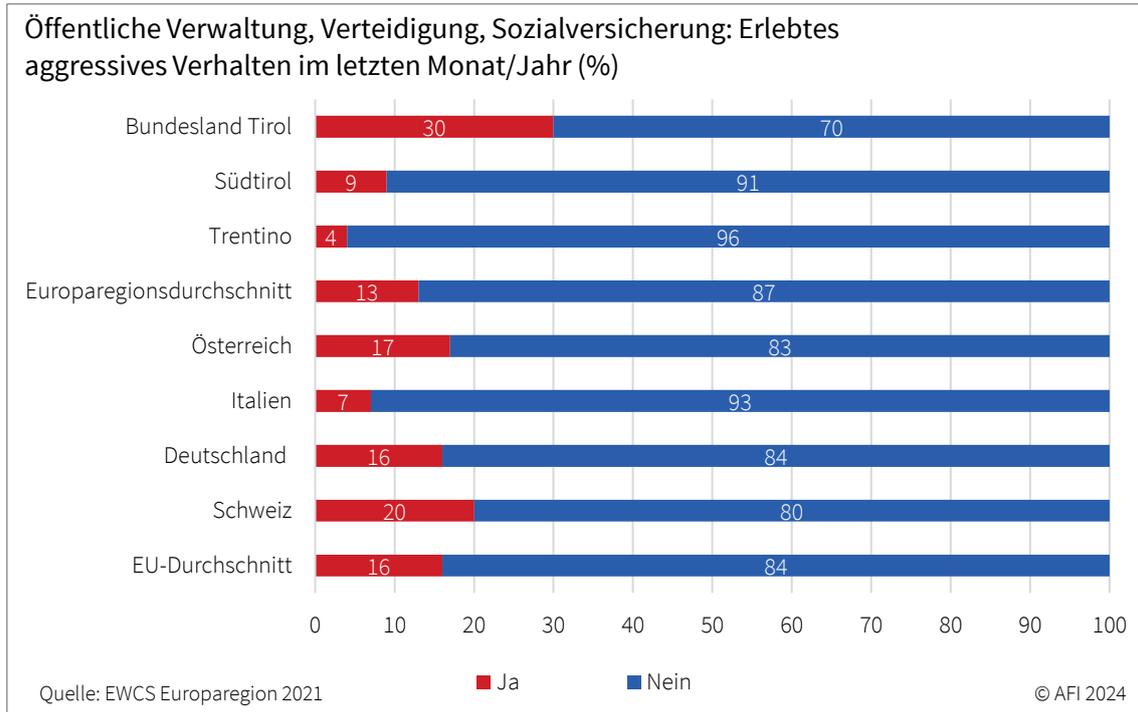


Tabelle 6

Benachteiligung: Einzelne Bestandteile (%)

| Frage | Ja |
|--|----|
| Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 9 |
| Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 4 |
| Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 0 |

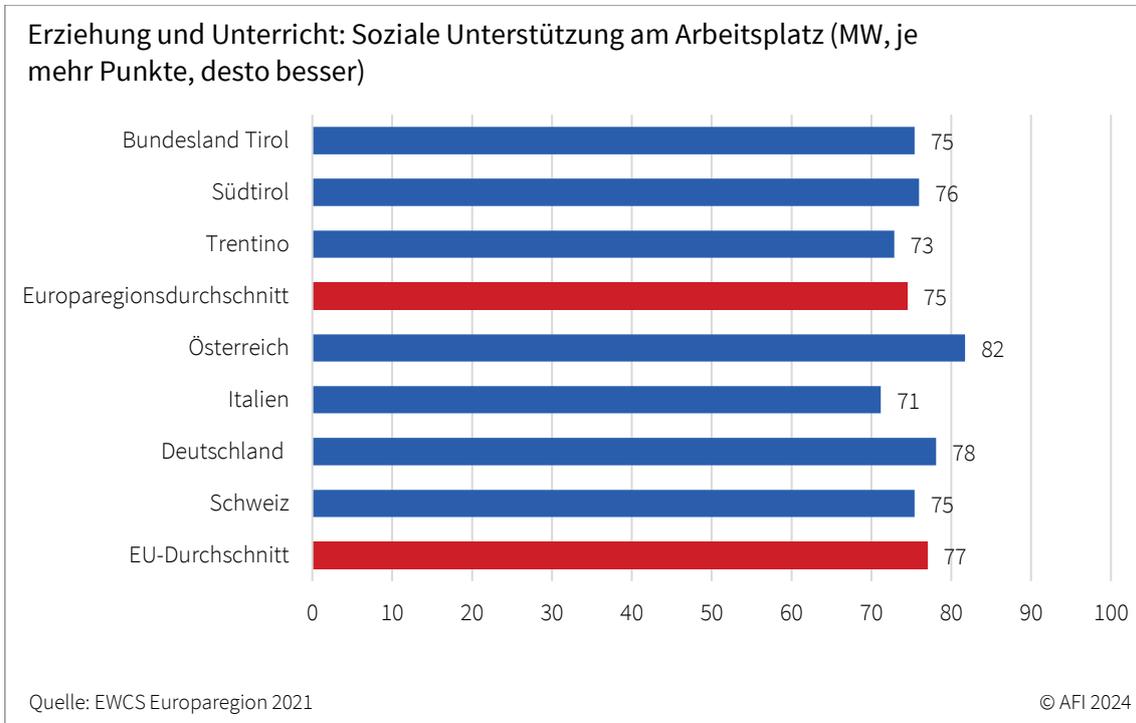
Quelle: EWCS Europaregion 2021

© AFI 2024

Wie gesagt, die Zahlen sind mit Vorsicht zu genießen: Es scheint jedoch, dass Beleidigungen und Bedrohungen in dieser Branche am häufigsten Probleme bereiten (ungefähr 9%). Das ist insofern nachvollziehbar, als dass es in Amtsstuben viel Kundenkontakt gibt, in dem es um ernste, oft emotionsbesetzte Angelegenheiten geht (und Ordnungshüter es berufsbedingt sowieso oft mit Menschen in Ausnahmezuständen zu tun haben). 4% der Beschäftigten haben nach eigenem Bekunden „Mobbing, Belästigung und Gewalt“ erlebt – auch dieser Wert ist im Rahmen der übrigen Branchen, was aber nicht heißt, dass man sich auf die Schulter klopfen darf. Im Gegenteil, Mobbing kann nachweislich krank machen und somit Kosten durch Arbeitsausfälle verursachen. (Dorsch 2017: 423).

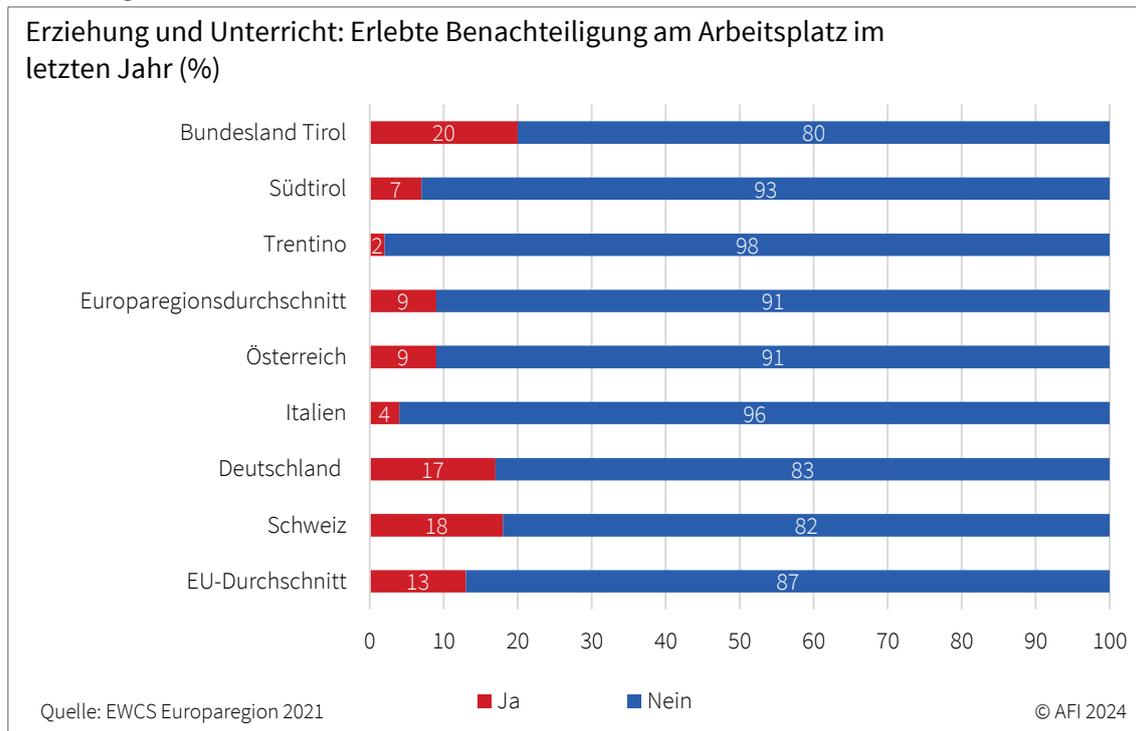
Erziehung und Unterricht

Abbildung 22



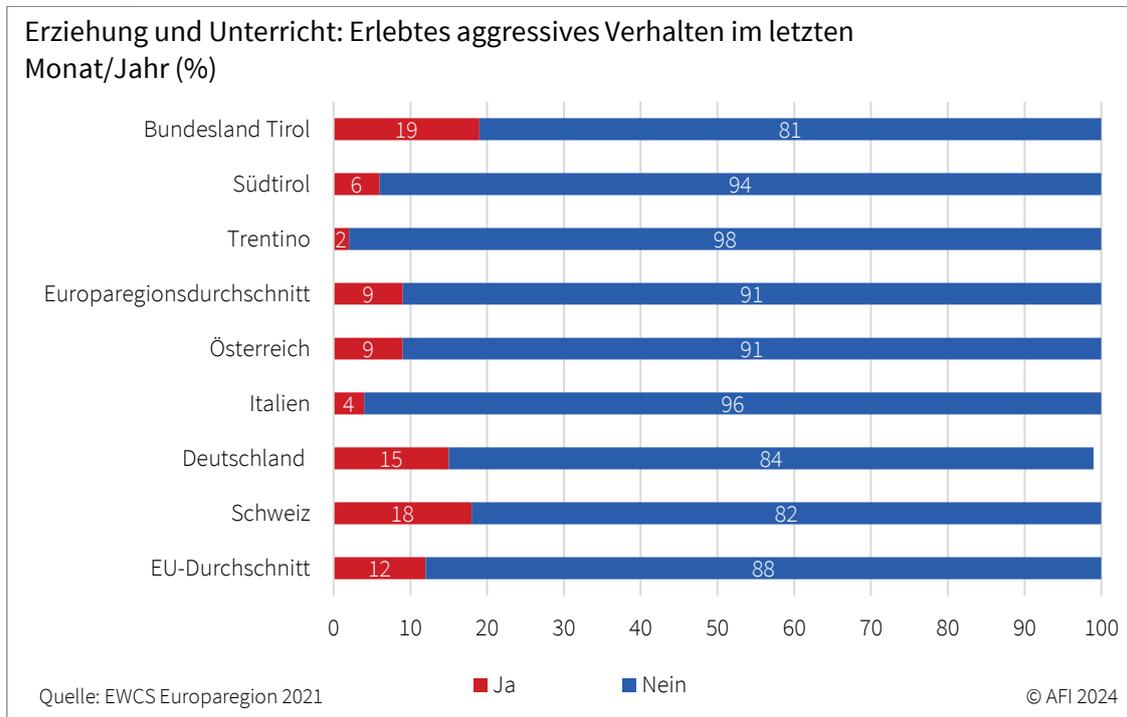
In der Branche Erziehung und Unterricht finden die meisten Südtiroler Beschäftigten, dass die soziale Unterstützung von Arbeitskollegen und Vorgesetzten durchaus in Ordnung geht; darin stimmen sie mit ihren Innsbrucker und Trientner Arbeitskollegen überein und liegen fast punktgenau im EU-Durchschnitt. Auf der Ebene der Vergleichsgruppe sticht Österreich mit einem Punktwert von 82 positiv hervor, Italien hinkt mit 71 Punkten deutlich hinterher. Die Europaregion und somit auch Südtirol brauchen sich im europäischen Vergleich folglich nicht zu verstecken.

Abbildung 23



Wieder zeigt sich das klassische Nord-Süd-Gefälle zwischen den drei Landesteilen der Europaregion genauso wie auf der größeren Ebene das Gefälle zwischen dem deutschsprachigen Mitteleuropa und Italien im Hinblick darauf, ob die Beschäftigten über Benachteiligung und aggressive Verhaltensweisen berichten oder nicht. Im Bundesland Tirol sind es (fast) 20%, die über Benachteiligung bzw. aggressive Verhaltensweisen vonseiten von Arbeitskollegen, Vorgesetzten, aber auch Kunden (in dem Fall Schüler oder Vorschulkinder) berichten, hierzulande tun dies nur 7% – ein erstaunlich niedriger Wert. Neuerlich stellt sich die Frage: Sind diese so unterschiedlichen Werte Frucht tatsächlicher, greifbarer Verhaltensunterschiede, sind die sozialen Interaktionen in Erziehung und Unterricht nördlich des Brenners tatsächlich rauer als südlich davon oder ist bloß die Wahrnehmung anders? Auf jeden Fall ist dies ein guter Hinweis für Branchenvertreter, dem es sich nachzugehen lohnt.

Abbildung 24



Das größte Problem der Branche Erziehung und Unterricht ist Mobbing, Belästigung und Gewalt: 4 von hundert Beschäftigten in Unterricht und Erziehung sind nach eigenem Bekunden davon betroffen gewesen – der Wert liegt zwar im Durchschnitt der anderen Branchen, aber jeder Fall ist ein (teurer und leidbringender) Fall zuviel. An zweiter Stelle stehen Beleidigung und Bedrohung: 3% berichten über solche Vorkommnisse. Über unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche ist hingegen gar nichts berichtet worden (0%).

Tabelle 7

Aggressives Verhalten: Einzelne Bestandteile (%)

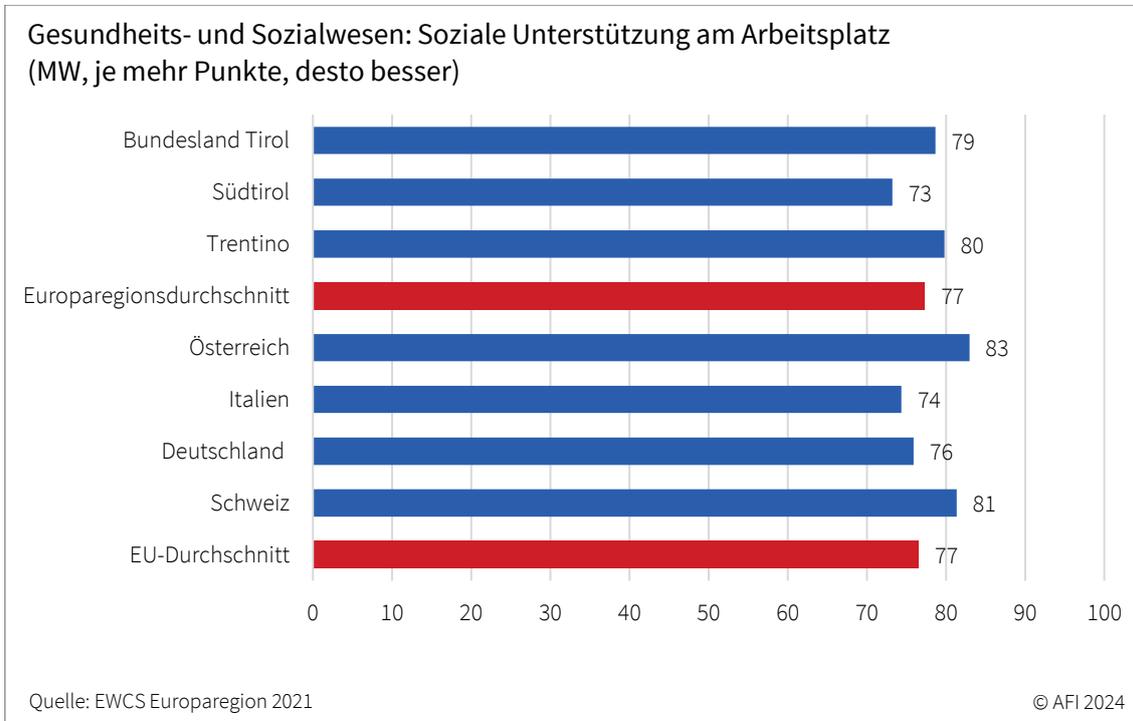
| Frage | Ja |
|--|----|
| Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 4 |
| Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 3 |
| Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 0 |

Quelle: EWCS Europaregion 2021

© AFI 2024

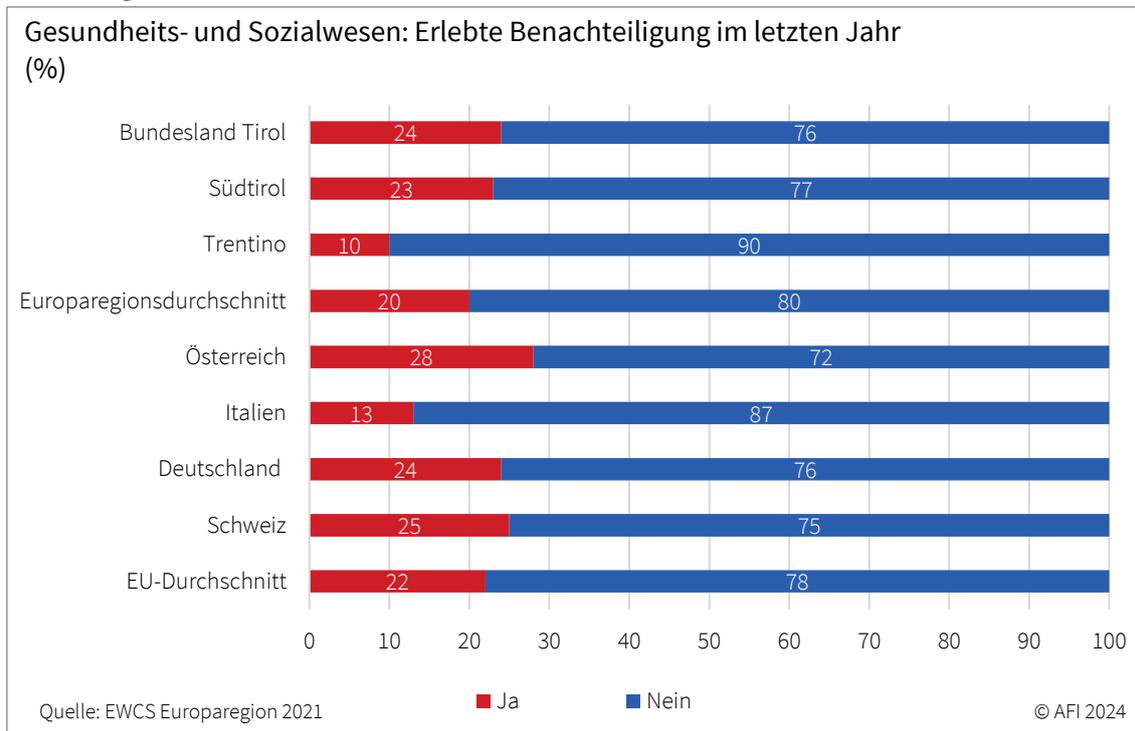
Gesundheits- und Sozialwesen

Abbildung 25



Die drei Landesteile der Europaregion unterscheiden sich nur ganz knapp, wenn es um die Frage nach der sozialen Unterstützung am Arbeitsplatz geht. Das Südtiroler Ergebnis sticht hierbei negativ heraus; mit 73 Punkten schneidet Südtirol einmal im Vergleich zum Bundesland Tirol (79 Punkte) und dem Trentino (80 Punkte) in Bezug auf die soziale Unterstützung am Arbeitsplatz schlechter ab, liegt auch unter dem Europaregionsdurchschnitt von 77 Punkten und bildet gemeinsam mit Italien (74 Punkte) das Schlusslicht der Vergleichsgruppe. Die Schweiz (81 Punkte) und vor allem Österreich mit 83 Punkten scheinen einiges besser zu machen.

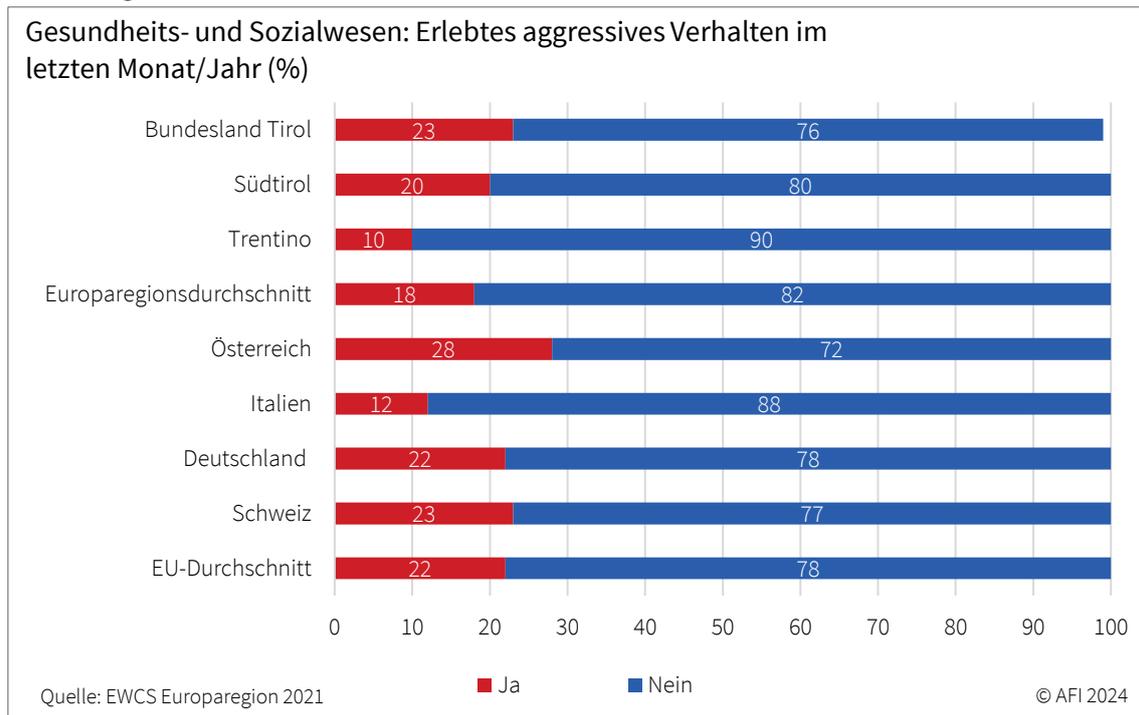
Abbildung 26



Äußerst interessant sind die Daten zur erlebten Benachteiligung und dem erlebten aggressiven Verhalten am Arbeitsplatz. Das Bundesland Tirol und Südtirol sind hierbei auf gleicher Linie: Fast jeder vierte Beschäftigte (24% bzw. 23%) im Gesundheits- und Sozialwesen hat im Jahr vor der Befragung irgendeine Form von Benachteiligung erlebt; aggressives Verhalten war in diesem Wirtschaftszweig für jeden fünften Südtiroler (20%) und für fast jeden vierten Beschäftigten im Bundesland Tirol (23%) ein Thema. Ganz anders im Trentino und generell in Italien. Dort sind die Werte deutlich besser, nur jeder zehnte Beschäftigte im Trentino (10%) gibt an, benachteiligt worden zu sein bzw. aggressives Verhalten erlebt zu haben. Wie kann man sich solche tiefgreifenden Unterschiede erklären? Auch hier muss wieder der Dreiklang aus tatsächlichen Unterschieden, erhöhtem Bewusstsein und vielleicht einer generellen Scham, Fremden am Telefon von eigenen bedrückenden Erfahrungen am Arbeitsplatz zu erzählen, als Erklärungsmuster herhalten.

Tatsache ist, dass in einer so wichtigen Branche wie dem Gesundheits- und Sozialwesen solche beträchtlichen Unterschiede im Interesse der Bürger nicht einfach hingenommen werden sollten. Was sind die Gründe und Ursachen? Was machen andere besser? Oder sind die vermeintlich guten Werte darauf zurückzuführen, dass im Trentino und im Gesamtstaat Italien eine Art resignatives Bewußtsein im Sinne von „Da kann man eh nichts machen, also muss ich mir meine persönliche Lage schönreden“ vorherrscht?

Abbildung 27



Eine weitere Tatsache besteht darin, dass Gewalt, Bedrohungen und Beleidigungen in sensiblen zwischenmenschlichen Berufsfeldern, wie sie das Gesundheits- und Sozialwesen viele aufweist, zur Genüge (wie in vielen internationalen, vergleichenden Studien nachgewiesen, stellvertretend zitiert sei hier Zeh 2009) vorkommen. Diese schlechten Werte sind also nicht auf Mitteleuropa und den Alpenbogen beschränkt. Die „Kunden“ in diesem Wirtschaftsbereich sind meistens nicht diejenigen, denen es gutgeht; im Gegenteil, es sind kranke, alte, körperlich oder seelisch leidende Menschen, die dementsprechend verletzlich sind und auch ausfällig werden können; gerade in der Altenpflege ist dieser Umstand wohlbekannt.

Tabelle 8

Benachteiligung: Einzelne Bestandteile (%)

| Frage | Ja |
|--|----|
| Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 18 |
| Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 10 |
| Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 7 |

Quelle: EWCS Europaregion 2021

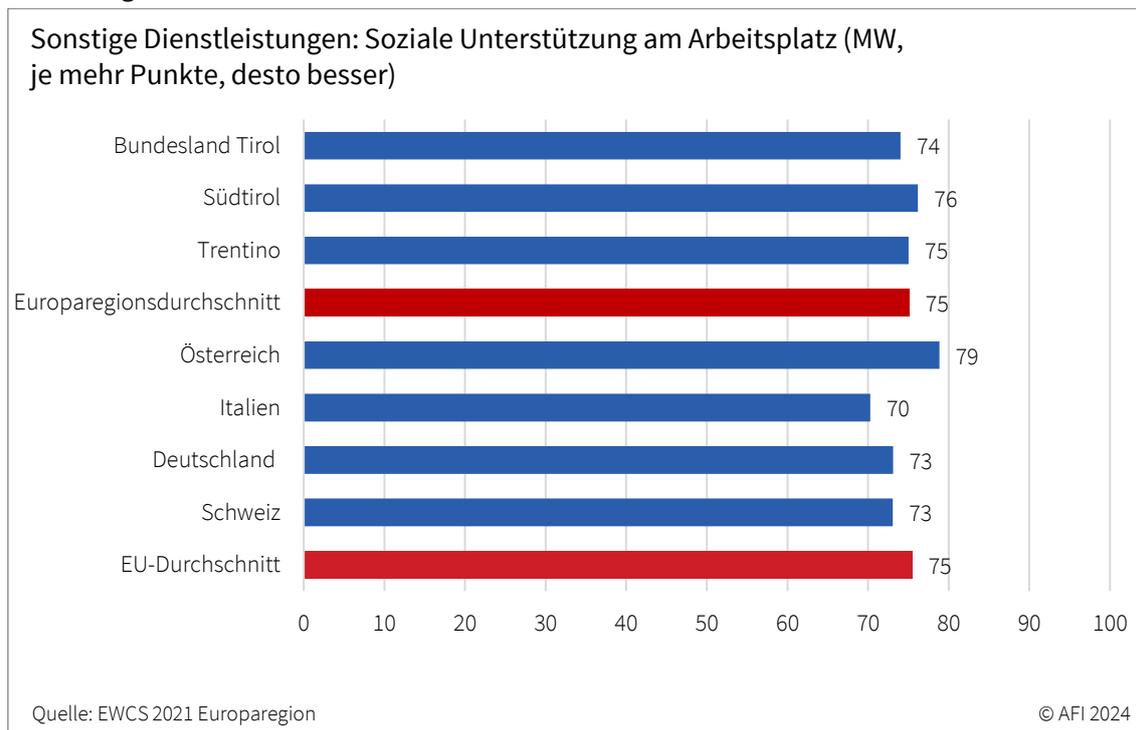
© AFI 2024

So erklären sich auch die im Vergleich der einzelnen Wirtschaftszweige höchsten Zustimmungsraten bei den Fragen, die die aggressiven Verhaltensweisen nochmal aufschlüsseln: In Südtirol haben 18% der Beschäftigten angegeben, im Zuge ihrer Arbeit im letzten Monat beleidigt oder beschimpft worden zu sein, 7% wurden mit unerwünschten sexuellen Annäherungsversuchen konfrontiert und gar 10% mussten Mobbing, Belästigung oder Gewalt im Laufe des Arbeitsjahres erleben. Diese Werte

sollten ein Alarmsignal sein, wenn man bedenkt, wie sehr das psychische Wohlergehen und letztlich die Gesundheit eines Mitarbeiters von Mobbing, Belästigung und Gewalt beeinträchtigt werden können.

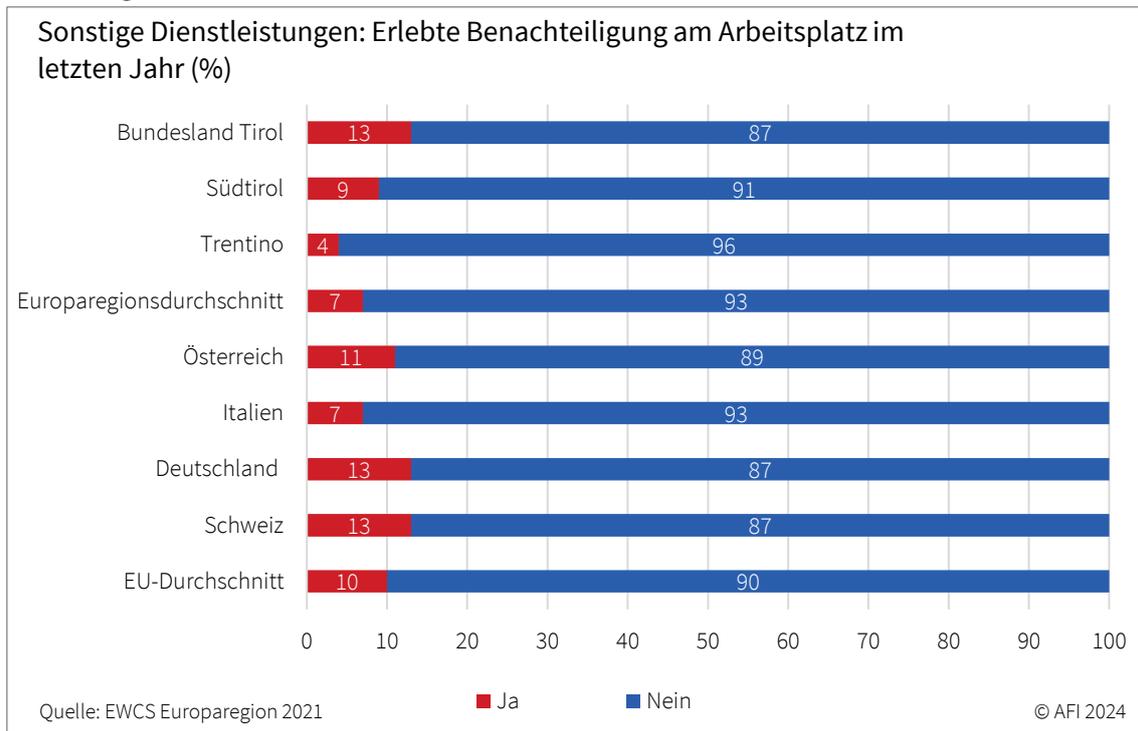
Sonstige Dienstleistungen

Abbildung 28



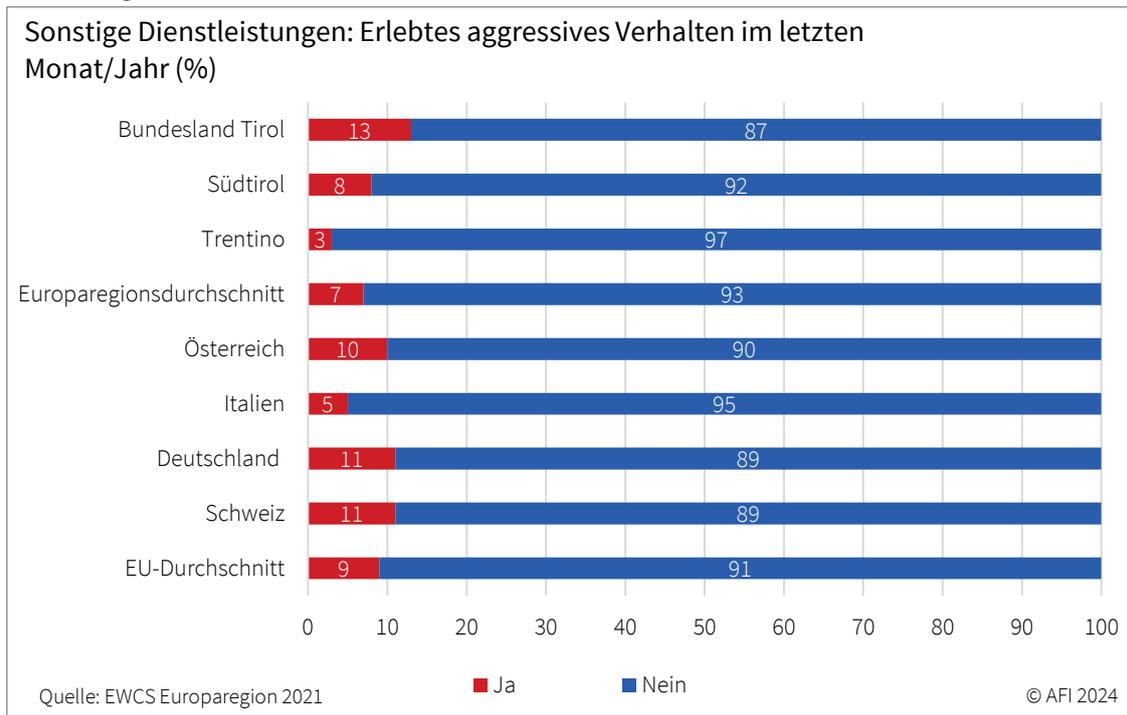
Die Beschäftigten der Branche „Sonstige Dienstleistungen“ unterstützen sich überall in der Europaregion in gleichem Ausmaß, die Unterschiede sind statistisch nicht bedeutsam. Die Europaregion als Ganzes deckt sich mit dem EU-Durchschnitt von 75 Punkten überein. Italien ist mit 70 Punkten Schlusslicht, Österreich mit 79 Punkten vorne dran. Insgesamt ist der Südtiroler Wert (76 Punkte) durchaus befriedigend und stimmt mit dem Gesamtdurchschnittswert aller Südtiroler Branchen haargenau überein.

Abbildung 29



Bei der Frage nach erlebten Benachteiligungen am Arbeitsplatz hingegen sind die Unterschiede zwischen den Landesteilen bedeutsam. Südtirol nimmt hier mit 9 von 100 Beschäftigten, die solche Vorkommnisse bejahen, wie so oft eine Mittlerstellung zwischen dem Bundesland Tirol mit 13% und dem Trentino mit 4% ein. Insgesamt ist der Europaregionsdurchschnitt auf dem erfreulichen italienischen Niveau (7%). Es gibt viele Branchen, in denen deutlich mehr Beschäftigte über Benachteiligung klagen als in den „Sonstigen Dienstleistungen“. Dafür verantwortlich ist wahrscheinlich der Umstand, dass diese Branche viele Freiberufler umfasst; diese werden erfahrungsgemäß weniger oft von Benachteiligungen am Arbeitsplatz behelligt, weil sie entweder alleine arbeiten oder oftmals Eigentümer des (kleinen) Unternehmens sind.

Abbildung 30



Dasselbe Bild zeigt sich bei den aggressiven Verhaltensweisen am Arbeitsplatz, von denen 8% der Südtiroler Beschäftigten, aber 13% der Beschäftigten im Bundesland Tirol berichten. Diese Unterschiede sind signifikant. Der Europaregionsdurchschnitt von 7% liegt leicht unter dem EU-Durchschnitt von 9%. Der Unterschied ist aber dermaßen gering, dass eine Interpretation unergiebig ist.

Tabelle 9

Benachteiligung: Einzelne Bestandteile (%)

| Frage | Ja |
|--|----|
| Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 6 |
| Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 4 |
| Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 0 |

Quelle: EWCS Europaregion 2021

© AFI 2024

In Südtirol sind im Wirtschaftszweig „Sonstige Dienstleistungen“ vor allem Beleidigungen und Bedrohungen ein Problem. 6 von 100 Beschäftigten haben dies im Monat vor der Befragung erlebt. Es folgen Mobbing, Belästigung und Gewalt im letzten Jahr, worüber 4% berichten. Weil diese vielen Freiberufler und Kleinunternehmer oft nah am und mit dem Kunden arbeiten, kann es, wie auch in anderen Branchen mit viel Kontakt zu Menschen, leider naturgemäß zu Reibereien kommen. Hier kommt es nun von Seiten des Betriebs auf einer professionellen Handhabung an: Werden die Mitarbeiter im Umgang mit derlei unerfreulichen Aussagen geschult oder alleingelassen?

Schlussfolgerungen

Grundsätzlich ist es erfreulich, dass sich die Südtiroler Beschäftigten aller Branchen gegenseitig gerne unterstützen. Es gibt zwischen den Wirtschaftszweigen diesbezüglich keinen signifikanten Unterschied, der Südtirol-Durchschnitt beträgt 76 Punkte. Die Rangliste führt das Verarbeitende Gewerbe mit 78 Punkten an, ex aequo gefolgt vom Baugewerbe und Handel jeweils mit 77 Punkten. Sich gegenseitig zur Hand gehen ist eine wichtige Ressource für den Betrieb, die für ein besseres Klima am Arbeitsplatz und mehr Identifikation mit dem Unternehmen sorgt. Das kann auch positive Auswirkungen auf den Arbeitsablauf haben und somit die Qualität der erbrachten Dienstleistungen und der hergestellten Waren heben.

Anders ist es bei der Betrachtung der Berufshauptgruppen: Besonders hervorzuheben ist an dieser Stelle, dass sich die Berufsgruppe der Handwerker durch große soziale Unterstützung hervortut (84 Punkte bei einem Südtirol-Durchschnitt von 76 Punkten), Hilfsarbeitskräfte (69 Punkte) und Bediener von Anlagen und Maschinen (70 Punkte) sind hierbei deutlich im Hintertreffen.

Das Gesundheits- und Sozialwesen ist in zweierlei Hinsicht problematisch: Südtiroler Beschäftigte in dieser Branche erfahren auf der Arbeit weniger soziale Unterstützung (73 Punkte) als ihre Nordtiroler und Trentiner Arbeitskollegen (79 bzw. 80 Punkte). Weiters gibt jeder fünfte Südtiroler Beschäftigte in Krankenhaus, Altenheim und Sozialeinrichtung an, im Jahr vor der Befragung aggressive Verhaltensweisen erlebt zu haben (im Bundesland Tirol sind es 23%, im Trentino 10%). Achtung: Ein solches Verhalten muss nicht nur von Arbeitskollegen und Vorgesetzten ausgehen, sondern gerade in dieser Branche auch von den „Kunden“, in diesem Fall Patienten und Klienten, also körperlich oder seelisch leidende, alte wie junge, jedenfalls besonders bedürftige Menschen, die, wie in der Literatur beschrieben, öfters ausfällig werden können. In dieser Branche ist auch der Anteil derer am höchsten, die von Mobbing, Belästigung und Gewalt bei der Arbeit berichten (10%).

Naturgemäß laufen in erster Linie die Beschäftigten jene Branchen mehr Gefahr, aggressive Verhaltensformen zu erfahren, die (unstrukturierten, nicht bis ins letzte planbaren) Kundenkontakt als Ziel und Mittel ihrer Arbeitstätigkeit haben. Zu dieser Gruppe gehören das Gesundheits- und Sozialwesen, der Handel, Hotellerie und Gastronomie sowie die Branche Erziehung und Unterricht. Interessanterweise sticht aber bloß ersterer Wirtschaftszweig heraus.

Grundsätzlich ist es gut, wenn Probleme aufgezeigt werden, auf diese Weise wird Bewußtsein geschaffen und in der Folge kann nach Lösungen gesucht werden. Ob im Trentiner Gesundheitswesen wirklich nur 10% der Beschäftigten aggressive Verhaltensweisen erlebt haben, da der Umgangston tatsächlich besser ist? Spielen in

diese Bewertung auch andere Faktoren mit hinein, wie kulturelle Wahrnehmung („so schlimm ist es ja gar nicht“), resignative Zufriedenheit („da kann ich eh nichts machen“) oder die Scham, einem fremden Interviewer gegenüber etwas Unangenehmes eingestehen zu müssen?

Unternehmen und Organisationen sind natürlich nur bedingt verantwortlich für das Kundenverhalten an sich, es kommt hier jedoch auf den professionellen Umgang der Organisation damit an: Stichwort Verhaltens- und Verhältnisprävention. Wenn sich Kunden oder Nutzer in bestimmten Branchen den Mitarbeitern gegenüber häufig schlecht verhalten (z.B. 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. Das ist mit Verhaltensprävention gemeint.

Verhältnisprävention meint hingegen eine angemessene Personalstärke, ein angemessenes, nicht zu hohes Arbeitsvolumen und klare Verantwortungsstrukturen, damit Druck und Frust, der sich aus schwierigen Arbeitsverhältnissen speist und sich im schlimmsten Fall als Mobbing und Schikane an Arbeitskollegen oder sogar Patienten/Klienten entlädt, gar nicht erst aufbauen kann.

Auf jeden Fall lohnt sich gerade für Berufsverbandsvertreter ein genaueres Hinschauen und ein Lernen von denen, die es besser machen, nicht zuletzt im Hinblick darauf, dass sich der Wettbewerb um Fachkräfte, der bereits jetzt in vollem Gange ist, sich in Zukunft noch verschärfen wird und Südtirol von wirtschaftsstarke deutschsprachigen Nachbarländern umgeben ist, die um Südtiroler Fachkräfte werben.

Tobias Hölbling (tobias.hoelbling@afi-ipl.org)

Literaturverzeichnis

Dorsch, F., Wirtz, M. A., & Strohmer, J. (Hrsg.). (2017). Dorsch—Lexikon der Psychologie (18., überarbeitete Auflage). Bern: Hogrefe.

Höbbling, T. (2023) Euregio-Studie EWCS. Sozialer Umgang am Arbeitsplatz. Auer: Fotolito Varesco.

Nerdinger, F. W., Blickle, G., & Schaper, N. (2011). Arbeits- und Organisationspsychologie: Mit 34 Tabellen (2., überarb. Aufl). Springer.

Patterson, M. G. / West, M.A. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. *Journal of Organizational Behaviour*, Vol. 26/4. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.312>.

Zeh, A., Schablon, A., Wohlert, 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>.

Anhang

A.1

Kreuztabellen

| Untersuchtes Merkmal | Chi-Quadrat χ^2 | Freiheitsgrade df | Signifikanz $p < ,...$ |
|--|----------------------|----------------------|------------------------|
| Abbildung 2: Südtirol: Erlebte Benachteiligung am Arbeitsplatz im letzten Monat/Jahr (%) | 30068,920 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 3: Südtirol: Erleben von aggressiven Verhaltensweisen am Arbeitsplatz im letzten Monat/Jahr (%) | 34847,061 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 5: Südtiroler Berufshauptgruppen: Erlebte Benachteiligung am Arbeitsplatz im letzten Monat/Jahr (%) | 11,261 | 9 | ,258 |
| Abbildung 6: Südtiroler Berufshauptgruppen: Erlebtes aggressives Verhalten am Arbeitsplatz im letzten Monat/Jahr (%) | 9,264 | 9 | ,326 |
| Abbildung 8: Verarbeitendes Gewerbe: Erlebte Benachteiligung im letzten Jahr (%) | 163089,171 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 9: Verarbeitendes Gewerbe: Erlebtes aggressives Verhalten im letzten Monat/Jahr (%) | 163296,228 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 11: Baugewerbe: Erlebte Benachteiligung am Arbeitsplatz im letzten Jahr (%) | 39741,641 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 12: Baugewerbe: Erlebtes aggressives Verhalten am Arbeitsplatz im letzten Monat/Jahr (%) | 49854,628 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 14: Handel: Erlebte Benachteiligung am Arbeitsplatz im letzten Jahr (%) | 119201,292 | 6 | 0,000 |

| | | | |
|---|------------|---|------------|
| Abbildung 15: Handel: Erlebtes aggressives Verhalten am Arbeitsplatz im letzten Monat/Jahr (%) | 138866,870 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 17: Hotellerie und Gastronomie: Erlebte Benachteiligung im letzten Jahr (%) | 50725,521 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 18: Hotellerie und Gastronomie: Erlebtes aggressives Verhalten am Arbeitsplatz im letzten Monat/Jahr (%) | 91099,867 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 20: Öffentliche Verwaltung: Erlebte Benachteiligung im letzten Jahr (%) | 38256,592 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 21: Öffentliche Verwaltung: Erlebtes aggressives Verhalten am Arbeitsplatz im letzten Monat/Jahr (%) | 45242,595 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 23: Erziehung und Unterricht: Erlebte Benachteiligung im letzten Jahr (%) | 102469,341 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 24: Unterricht und Erziehung: Erlebtes aggressives Verhalten am Arbeitsplatz im letzten Monat/Jahr (%) | 103112,418 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 26: Gesundheits- und Sozialwesen: Erlebte Benachteiligung im letzten Jahr (%) | 80210,818 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 27: Gesundheits- und Sozialwesen: Erlebtes aggressives Verhalten im letzten Monat/Jahr (%) | 73226,703 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 29: Sonstige Dienstleistungen: Erlebte Benachteiligung im letzten Jahr (%) | 72008,882 | 6 | 0,000 |
| Abbildung 30: Sonstige Dienstleistungen: Erleben von aggressiven Verhaltensweisen am Arbeitsplatz im letzten Monat/Jahr (%) | 97241,027 | 6 | 0,000 |
| Quelle: EWCS Europaregion 2021 | | | © AFI 2024 |

A.2 Varianzanalyse

| Untersuchtes Merkmal | Quadratsumme | Freiheitsgrade df | Mittel der Quadrate | F-Wert | Signifikanz p<,... |
|---|---------------------|--------------------------|----------------------------|---------------|------------------------------|
| Abbildung 1: Südtirol: Soziale Unterstützung am Arbeitsplatz (MW, je mehr Punkte, desto besser) | 940424,036 | 6 | 156737,339 | 212,936 | ,000 |
| Abbildung 4: Südtiroler Berufshauptgruppen: Soziale Unterstützung am Arbeitsplatz (MW, je mehr Punkte, desto besser) | 17404,070 | 9 | 1933,786 | 3,620 | ,000 |
| Abbildung 7: Verarbeitendes Gewerbe: Soziale Unterstützung am Arbeitsplatz (MW) | 75703410,257 | 6 | 12617235,043 | 21474,037 | 0,000 |
| Abbildung 10: Baugewerbe: Soziale Unterstützung am Arbeitsplatz (MW) | 13543254,880 | 6 | 2257209,147 | 3918,922 | 0,000 |
| Abbildung 13: Handel: Soziale Unterstützung am Arbeitsplatz (MW) | 37644940,252 | 6 | 6274156,709 | 9627,726 | 0,000 |
| Abbildung 16: Hotellerie und Gastronomie: Soziale Unterstützung am Arbeitsplatz (MW) | 14689303,734 | 6 | 2448217,289 | 3891,988 | 0,000 |
| Abbildung 19: Öffentliche Verwaltung: Soziale Unterstützung am Arbeitsplatz (MW) | 22417271,869 | 6 | 3736211,978 | 5804,799 | 0,000 |
| Abbildung 22: Erziehung und Unterricht: Soziale Unterstützung am Arbeitsplatz (MW) | 56748594,451 | 6 | 9458099,075 | 17646,977 | 0,000 |

| | | | | | |
|--|--------------|---|-------------|-----------|------------|
| Abbildung 25: Gesundheits- und Sozialwesen: Soziale Unterstützung am Arbeitsplatz (MW) | 42576635,430 | 6 | 7096105,905 | 12807,379 | 0,000 |
| Abbildung 28: Sonstige Dienstleistungen: Soziale Unterstützung am Arbeitsplatz (MW) | 42241430,671 | 6 | 7040238,445 | 10048,188 | 0,000 |
| Quelle: EWCS Europaregion 2021 | | | | | © AFI 2024 |

A.3

Kreuztabelle

| Untersuchtes Merkmal | | Chi- Quadrat χ^2 | Freiheitsgrade df | Signifikanz p< ,... |
|--|--|-----------------------------|----------------------|------------------------|
| Tabelle 2: Verarbeitendes Gewerbe: Benachteiligung: Einzelne Bestandteile | Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 6,419 | 6 | ,378 |
| | Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 19,190 | 4 | ,001 |
| | Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 10,438 | 6 | ,107 |
| Tabelle 3: Baugewerbe: Benachteiligung: Einzelne Bestandteile | Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 11,191 | 6 | ,083 |
| | Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 13,894 | 4 | ,008 |
| | Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 8,190 | 6 | ,225 |
| Tabelle 4: Handel: Benachteiligung: Einzelne Bestandteile | Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 46,161 | 6 | ,000 |
| | Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 15,256 | 6 | ,000 |
| | Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 27,198 | 6 | ,018 |

| | | | | |
|--|--|---------|---|------|
| Tabelle 5: Hotellerie und Gastronomie: Benachteiligung: Einzelne Bestandteile | Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 3,482 | 2 | ,175 |
| | Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 16,248 | 4 | ,246 |
| | Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 6,514 | 6 | ,368 |
| Tabelle 6: Öffentliche Verwaltung: Benachteiligung: Einzelne Bestandteile | Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 27,1986 | 6 | ,107 |
| | Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 15,402 | 2 | ,000 |
| | Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 3,575 | 2 | ,167 |
| Tabelle 7: Erziehung und Unterricht: Benachteiligung: Einzelne Bestandteile | Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 13,013 | 2 | ,001 |
| | Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 13,257 | 2 | ,001 |
| | Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 2,378 | 2 | ,304 |
| Tabelle 8: Gesundheits- und Sozialwesen: Benachteiligung: Einzelne Bestandteile | Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 5,182 | 2 | ,075 |
| | Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 8,420 | 2 | ,015 |
| | Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 3,246 | 2 | ,197 |
| Tabelle 9: Sonstige Dienstleistungen: Benachteiligung: Einzelne Bestandteile | Verbale Beleidigung oder Bedrohung (im letzten Monat) | 7,609 | 2 | ,022 |
| | Mobbing, Belästigung, Gewalt (im letzten Jahr) | 5,697 | 2 | ,058 |

| | | | | |
|--------------------------------|--|------------|---|------|
| | Unerwünschte sexuelle Annäherungsversuche (im letzten Monat) | 2,223 | 2 | ,329 |
| Quelle: EWCS Europaregion 2021 | | © AFI 2024 | | |

© 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