

Wohlfühlfaktor

Arbeitsplatz



www.gpa.at

GPA

GEWERKSCHAFT DER PRIVATANGESTELLTEN



Impressum

Herausgeber: Gewerkschaft der Privatangestellten, Deutschmeisterplatz 2, 1013 Wien

Redaktion: Barbara Libowitzky

Layout: GPA-Marketing

DVR: 0046655



Vorwort

Die Arbeitswelt hat sich in den vergangenen Jahrzehnten drastisch verändert. Immer mehr Menschen arbeiten in Dienstleistungsberufen, immer weniger in der Landwirtschaft und industriellen Produktion.

Gleichzeitig wächst der Arbeitsumfang, es steht immer weniger Zeit zur Verfügung, die arbeitende Bevölkerung ist zunehmend mehr Stress ausgesetzt.

Angesichts dieser Entwicklungen ist es der GPA ein besonderes Anliegen, den Angestellten eine Broschüre über Gestaltungsmöglichkeiten und Anforderungen für den eigenen Arbeitsplatz zu präsentieren.

Ca. 3 Mio. Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer verbringen 1/3 des Tages in der Arbeit. Sich am Arbeitsplatz wohl fühlen bedeutet nicht nur, dass man gerne frühmorgens aufsteht und motiviert an seine Arbeit herangeht. Ist dieses Wohlbefinden jedoch nicht gegeben, sei es nun aus Zeitdruck oder Rückenschmerzen, steigt die Tendenz zu arbeitsbedingten Erkrankungen.

Diese Broschüre beschreibt in vier Kapiteln die wichtigsten Einflussfaktoren auf das Wohlbefinden:

Das Kapitel **»Allgemeine Arbeitsbedingungen«** beschreibt zum Beispiel die Auswirkungen von Arbeitszeitregelungen, monotonen Arbeitsabläufen und Lärm auf die Menschen. Die räumlichen Anforderungen werden in einem weiteren Kapitel dargelegt; so wird unter anderem die Frage geklärt, wie kalt oder warm es in einem Arbeitsraum sein darf. Im Kapitel **»Gesundheitsförderung«** wird auf die Möglichkeiten eingegangen, die sowohl zur Förderung der Gesundheit der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer als auch zur Hebung der Arbeitszufriedenheit beitragen können. Im letzten Kapitel wird allgemein auf unternehmensinterne Umgangsformen und psychische Belastungen hingewiesen.

Materieller Wohlstand ist nur ein Teil des menschlichen Wohlbefindens. Mit Hilfe dieser Broschüre können wir gemeinsam einen Schritt hin zum **»Wohlfühlfaktor Arbeitsplatz«** machen.

Wolfgang Katzian
Vorsitzender

Wien, Mai 2005



Inhalt

Allgemeine Arbeitsbedingungen	5
Arbeitszeit	5
Arbeitsvolumen	5
Abwechslung - Monotonie	6
Lärm	6
Infrastruktur	6
Führungsstil	7
Anerkennung	7
Weiterentwicklung	8
Identifikation	8
Raum	9
Lang-Breit-Hoch - Die Raumabmessungen	9
Ergonomie	9
Klima	10
Ambiente	10
Gesundheit(sförderung)	11
Arbeit kann krank machen	11
Ergonomie	11
Gesundheitsförderung	12
Umgang miteinander und Psychologie	13
Ideen einbringen	13
Umfeld	13
Umgang mit KollegInnen	14
Männer - Frauen	14
»Ich halt das schon aus«	14
Psychische Belastungen	15
Mobbing (Psychoterror am Arbeitsplatz)	15
Intimsphäre	16
Anerkennung	16
Spaß und Humor	17
Vertrauen und Umgang	17
Weiterführende Literatur	18
Adressen	19



Allgemeine Arbeitsbedingungen

Arbeitszeit

Können Sie bei der Gestaltung Ihrer Arbeitszeit mitreden?
Fühlen Sie sich durch zu lange Arbeitszeiten unter Druck?
Oder ließe sich bei der Verteilung der Arbeitszeit etwas verbessern?

Zeit ist für uns alle ein Gut von zentraler Wichtigkeit, besonders weil es nicht möglich ist, eine Einheit von ihr doppelt zu verteilen oder ihre Vergabe rückgängig zu machen.

Im Juni 1999 wurde im Rahmen des Mikrozensus ein Sonderprogramm über »Arbeitsbedingungen« der ÖsterreicherInnen durchgeführt. Dabei gab knapp mehr als die Hälfte der Befragten an, Arbeit unter Zeitdruck zu verrichten¹. Diese Anspannung ist somit die häufigste am Arbeitsplatz - bei beiden Geschlechtern und bei allen Berufsschichten. Arbeitszeit und ihre Verwertung wird damit zum politischen Dauerthema. Entsprechend dem Bestreben, Gewinne zu maximieren, versuchen ArbeitgeberInnen für die Arbeitszeit einerseits möglichst wenig zu bezahlen und andererseits die Arbeitszeit aus ihrer Sicht optimal den betrieblichen Arbeitsprozessen anzupassen. Die Arbeitszeifrage wird damit auch zu einer zutiefst verteilungspolitischen Frage. Umso wichtiger ist die Aufgabe der Gewerkschaften, die sozial- und kulturpolitische Bedeutung der Arbeitsruhe aufzuzeigen und zu verteidigen.

Inhaltlich geht es dabei insbesondere um eine Minimierung der Sonn- und Feiertagsarbeit auf ein absolut notwendiges Mindestmaß, zumutbare Höchstgrenzen der Arbeitszeit, Einhaltung entsprechender Ruhezeiten, ein Programm zur Arbeitszeitverkürzung, um eine Arbeitszeitgestaltung für geregelte gesellschaftliche und familiäre Kontakte, die Vermeidung von »Arbeit auf Abruf« - wie sie im Bereich des Handels leider immer häufiger vorkommt - sowie weit reichende Schutzregelungen bezüglich Nachtarbeit. Die Errungenschaften der ArbeitnehmerInnen und Gewerkschaften finden sich in den Kollektivverträgen wieder.

Eine Flexibilisierung der Arbeitszeit auf betrieblicher Ebene kann für die ArbeitnehmerInnen sehr positive Auswirkungen haben, sie muss jedoch stets auf der Basis der Mitbestimmung der Betriebsräte beruhen, individuelle Gestaltungsspielräume müssen gewahrt bleiben.

Arbeitsvolumen

Bekommen Sie stets mehr Arbeit, als Sie bewältigen können?
Leidet die Qualität Ihrer Arbeit unter dem zu großen Arbeitsvolumen?
Wird der Umfang der Arbeit von Ihren Vorgesetzten immer wieder mit Ihnen abgestimmt?

Im Sinne des Schutzes der ArbeitnehmerInnen vor zu großer Stressbelastung ist eine Begrenzung des Arbeitsvolumens wichtig. Sie sollten dabei immer das Gefühl haben, die Menge an anstehender Arbeit auch in entsprechender Qualität und angemessener Zeit bewältigen zu können. Bei Überlastung - und das sollten jene Chefs bedenken, die bei den Arbeitsplätzen im Betrieb den Rotstift ansetzen wollen - sinkt tendenziell die Produktivität der einzelnen MitarbeiterInnen.

Zu einer gefährlichen Ausuferung des Arbeitsumfangs können auch neue Arbeits- und Entlohnungsformen beitragen. Beispielsweise haben bei der Telearbeit die Menschen kaum einen Vergleich mit anderen KollegInnen bezüglich Arbeitsmenge und adäquater Entlohnung - es kann daher verstärkter Druck durch übermäßige Zuteilung von Arbeit sowie durch das Prinzip der »Arbeit auf Abruf« kommen².

In vielen Bereichen der Dienstleistungsbranche bzw. der high-tech-Firmen wird den MitarbeiterInnen dagegen heute schon ein (vermeintlich) weit gehender Freiraum zugestanden. Es gibt keine Kontrolle der Arbeitszeit mehr, das Gehalt ist daher auch nicht mehr auf diesen Parameter hin abgestimmt - es geht einzig um die Erreichung bzw. Übererfüllung der gesteckten Ziele. Diese stellen jedoch in aller Regel eine Messlatte dar, die nur mit einem an Selbstaussbeutung grenzenden Arbeitsinsatz übersprungen werden kann. Zudem befindet man sich in ständiger Konkurrenz mit den anderen KollegInnen. Die Folge ist oft, dass das Arbeitsvolumen um den Preis gewisser Gestaltungsmöglichkeiten explodiert und bei längerer, gleich bleibender Belastung zu »burn-out«-Symptomen führen muss.

In diesen Fällen ist es wichtig, dass entsprechende Betriebsvereinbarungen existieren, bzw. mit gewerkschaftlicher Unterstützung die ArbeitnehmerInnen geschützt werden.

»Arbeitsvolumen« ist ein Punkt, der im IMPULS-Test, der von ArbeitspsychologInnen ausgearbeitet wurde, abgefragt wird, um Stressbelastung messbar zu machen (siehe auch »Ideen einbringen«, Seite 12).

¹ Vgl. Statistische Nachrichten 11/2000, S. 872ff.

² Vgl. Kompetenz 1/01, S. 19



Abwechslung - Monotonie

Wie bringen Sie »Farbe« in den »grauen« Arbeitsalltag? Stumpft Sie reine Routinetätigkeit ab und hemmt sie Ihr Leistungsvermögen?

Monotone, eintönige Arbeit kann uns abstupfen, apathisch machen und geradewegs zum völligen Verlust jeglicher Motivation führen. Doch gerade Angestellten-tätigkeiten geben vielfach Gelegenheit, diese Monotonie aufzubrechen und den Berufsalltag bunter zu gestalten.

Unsere Vorgesetzten sollten dazu beitragen, indem sie in Absprache mit uns die Aufgabengebiete regelmäßig neu gestalten. Dabei ist es wichtig, eingefahrene Arbeitsweisen zu hinterfragen, Routineprozesse zu verändern und den Angestellten neue, herausfordernde Arbeitsgebiete zusammen mit der dafür nötigen fachlichen Unterstützung zu bieten.

Was Sie selbst tun können ist vor allem: Kommunizieren. Gute innerbetriebliche Kommunikation über den beruflichen Alltag, wie auch über persönliche Stimmungen, sowie eine gewisse Portion Spaß und Humor bringen Schwung in »graue« Arbeitstage. Interdisziplinärer Austausch, also ein wechselseitiges Berichten und auch Besprechen der eigenen Aufgabengebiete im KollegInnenkreis ist ebenfalls sehr hilfreich beim Überdenken Ihrer Arbeitsprozesse. So können wir einerseits unsere KollegInnen als IdeenbringerInnen nutzen, und entdecken oft gleichzeitig - wenn wir von unserer Arbeitssituation erzählen - was wir verbessern könnten.

Hinsichtlich der Arbeitsplatzgestaltung bringen die Ausnützung der Farb- und Formgebungsvielfalt abwechslungsreich gestaltete Arbeitsplätze, die Vermeidung von Klimakonstanz sowie Raum für motorische Selbstaktivierung (keine Eingengtheit) die nötige Abwechslung³.

Lärm

Ist Lärm Ihr ständiger Begleiter am Arbeitsplatz? Leidet Ihre Konzentration unter Lärmeinflüssen?

Lärm ist störender oder lauter Luftschall. Wenn wir zB sprechen, bringen wir unsere Stimmbänder in Schwingung. Diese Schwingung wird durch die Luft weitergegeben und gerät als Schallwelle an unser Ohr, bis zum Trommelfell, wo der Luftschall aufgenommen und in unser Gehörssystem weitergeleitet wird. Wenn unser Gehör durch ständige Lärmbelastung geschädigt ist, spricht man von Lärmschwerhörigkeit.

³ Vgl. AUVA »Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft 1«, S. 409.

⁴ Vgl. AUVA (Hg.) »Lärmbekämpfung«, S. 13, Wien 1997.

Lärmbelastung am Arbeitsplatz führt zu Konzentrationsbehinderungen und zu Stressbelastung. Dabei ist das zumutbare Ausmaß der Lärmbelastung von der Art der Tätigkeit abhängig. In einem Konstruktionsbüro etwa gelten 50 Dezibel als oberste Grenze, bei »mechanisierter Büroarbeit« liegt das Limit bei 70 Dezibel. Eine Dauerbelastung über 85 Dezibel täglich acht Stunden lang, kann zu Lärmschwerhörigkeit führen⁴.

In Büros und Verkaufsräumen kann man vor allem bei der Raumakustik ansetzen, um den Lärmpegel niedrig zu halten. Es empfiehlt sich, bei lärmgefährdeten Arbeitsstätten eine Dezibel-Obergrenze bei der Lärmbelastung einvernehmlich zu vereinbaren.

Großraumbüros stellen eine besondere Form der Belastung für uns Angestellte dar: Zunächst glauben wir alle, dass ein gemeinsamer Raum die Kommunikation und das Zusammengehörigkeitsgefühl verbessert. Was leider allzu selten bedacht wird, ist dass in Großraumbüros häufig ein relativ hoher Schallpegel (also Lärm) herrscht. Man bedenke nur die vielen Telefonate, die im Laufe eines Tages geführt werden müssen.

Auch wenn es uns als MitarbeiterInnen nicht direkt auffällt: Wir sind in Großraumbüros einem enormen Stress durch die Umgebungslautstärke ausgesetzt. Stress ist eine Erscheinung, die längerfristig zu ernststen Erkrankungen führen kann. So wurde im Rahmen einer amerikanischen Studie, die im Oktober 2000 im Journal of Applied Psychology veröffentlicht wurde, auch beobachtet, dass ArbeitnehmerInnen in ruhigen Büros ihre Körperposition wesentlich öfter korrigieren, als solche in »lauten« Büros.

Lärm ist ein nicht zu vernachlässigender Stressfaktor!

Infrastruktur

Wie wichtig sind ansprechend gestaltete Büro- und Geschäftsräumlichkeiten? Gibt es in Ihrem Betrieb einen Raum, wo Sie sich ein paar Minuten täglich mit Ihren KollegInnen austauschen können? Wie rasch und unkompliziert kommen Sie zur Arbeit?

Hierbei sind zwei Punkte wichtig:

1. Lage der Arbeitsstätte
2. Ausstattung im Unternehmen

Ad 1. Die Lage der Arbeitsstätte bestimmt gleichsam die Länge des Arbeitsweges. Dieser sollte so kurz wie möglich



sein, was sich natürlich nicht immer realisieren lässt und auch nur ein nachrangiges Kriterium bei der Jobauswahl sein sollte. Eine gute Anbindung an das öffentliche Verkehrsnetz ist neben einer guten Erreichbarkeit mit dem Auto dennoch ein wesentlicher Aspekt. Wenn die Lage des Betriebes, in dem Sie arbeiten, Sie zu langen An- und Rückfahrten zwingt, haben Sie gleichzeitig weniger Freizeit oder Gelegenheit für Einkäufe und Privatleben.

Ad 2. In den letzten Jahren hat die Bedeutung der Ausstattung von Arbeitsplätzen mit technischer Kommunikationsinfrastruktur rasant zugenommen. Internet, eMail, Fax usw. ermöglichen eine effiziente Suche nach Informationen, kürzere und bessere Kommunikationswege und damit - zumindest tendenziell - stressfreieres Arbeiten. In jedem Betrieb müssen auch Möglichkeiten zur Lagerung bzw. Zubereitung von kleineren Mahlzeiten, Kaffee/Tee und anderen Getränken vorhanden sein. Bei den Möbeln ist es aus Gesundheitsgründen wichtig, dass diese lösemittelfrei sind. (Beschaffenheit der Räume, Wände, Böden siehe später.)

Bei allen Arbeitsplätzen, vor allem aber an Bildschirmarbeitsplätzen ist auf die ergonomische Ausgestaltung bzw. auf regelmäßige arbeitsmedizinische Betreuung zu achten.

Führungsstil

Sind die Entscheidungen Ihrer Vorgesetzten nachvollziehbar?
Werden Sie in die Entscheidungsfindung eingebunden oder nur über das Ergebnis informiert?

Damit Sie sich bei Ihrer Arbeit wohl fühlen können, ist die Nachvollziehbarkeit von Führungsentscheidungen für alle im Betrieb von großer Bedeutung. Die angelegten Maßstäbe dürfen allerdings keinesfalls willkürlich festgesetzt und für einzelne Personen unterschiedlich interpretiert werden. Aus Motivationsgründen ist es entscheidend, dass MitarbeiterInnen nachvollziehen können, warum eine Entscheidung bzw. eine Vorgabe so oder anders aussieht. Nur dadurch kann auch die für die Führungskraft notwendige Rückkoppelung und die aktive Mitarbeit der Angestellten gewährleistet werden.

Typische Fehler, die Vorgesetzte in ihrem Führungsverhalten begehen können sind zum Beispiel:

- Unpassende Antworten auf Fragen
- Unreflektierte Stressweitergabe
- Schlechtes Vorbild - »Tun Sie was ich sage, nicht was ich tue«

- Falsches Tadeln - niemals Lob
- Fehlende Selbstkontrolle
- Unklare Anweisungen

Fühlen sich die Beschäftigten andererseits gut informiert und in wesentliche Entscheidungen einbezogen, kann das Führungsverhalten nachvollzogen werden und werden die Vorgesetzten als glaubwürdig wahrgenommen, so wird sich dies auch positiv auf das Betriebsklima auswirken.

Anerkennung

Bekommen Sie immer die Art von Anerkennung, die Sie sich wünschen?
Muntern auch Sie ihre KollegInnen manchmal auf, wenn ihnen etwas sehr gut gelungen ist?
Auf welche Arten drücken Sie Anerkennung aus?

Anerkennung ist eine Triebkraft und ein Impuls für jedes berufliche Tun. Im Wesentlichen kann Anerkennung in vier Formen vermittelt werden:

- adäquates Gehalt,
- Förderung der beruflichen Entwicklung,
- freiwillige Sozialleistungen und
- Lob.

Bei den **Gehältern** ist es wichtig, dass Sie als Betroffene Ihr Gehalt im Hinblick auf Ihre Qualifikation und die Art Ihrer Tätigkeit und im Vergleich mit gleichwertigen oder ähnlich gestellten KollegInnen in- und außerhalb des Betriebes als gerecht empfinden können.

Notwendig ist dafür auch eine gewisse Transparenz bei der Entgeltfindung in den Betrieben. Eine Leistungskomponente im Gehalt kann eine gute Motivationsgrundlage sein, allerdings kommt es sehr auf ihre Ausgestaltung an: leistungsbezogene Gehaltsbestandteile dürfen keinesfalls einen »Anreiz zur Selbstausschöpfung« darstellen! Im Hinblick auf eine entsprechende Planbarkeit der Lebensumstände ist außerdem eine zu große Schwankung des Einkommens abzulehnen.

Für die **berufliche Entwicklung** ist vor allem Chancengleichheit am Arbeitsplatz wichtig. Willkürliche Bevorzugung einzelner KollegInnen bei Beförderungen oder Weiterbildungsmaßnahmen erzeugen Frustration, die bis hin zur »inneren Kündigung« führen können. Deshalb sind genaue Spielregeln wichtig, nach welchen Kriterien und Anforderungsprofilen Positionen vergeben oder Bildungsmaßnahmen zuerkannt werden.



Diesem Umstand will man zB mit betrieblicher Frauenförderung entgegenwirken. Darunter sind alle Maßnahmen zu verstehen, die von Unternehmen gesetzt werden, um den Frauen im gleichen Ausmaß wie Männern den Zugang zu qualifizierten, attraktiven und gut entlohnten Arbeitsplätzen zu ermöglichen⁵.

Freiwillige Sozialleistungen sind in aller Regel unabhängig von Hierarchie oder Leistung zu sehen. Sie ergänzen das Einkommen der ArbeitnehmerInnen oder ermöglichen Dinge, die für diese nicht so ohne weiteres zugänglich wären. Als Beispiele hierfür wären der Zugang zu bestimmten Veranstaltungen, spezifische Einkaufsmöglichkeiten etc. zu nennen.

Die unmittelbarste Form, MitarbeiterInnen gegenüber Anerkennung auszudrücken, ist Lob. Lob bestätigt, Lob motiviert, **Lob** spornt an. Die durch Lob gewonnene innere Befriedigung führt in der Regel zu einer sofortigen Steigerung der Arbeitsmotivation. Auch konstruktive Kritik in Verbindung mit Lob und das gemeinsame Besprechen von Arbeitsergebnissen zeigen in der Regel auch deutliche Lerneffekte und damit eine bessere Identifikation mit den Arbeitsinhalten.

Weiterentwicklung

Welche Möglichkeiten zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung bietet Ihr Arbeitsplatz?
Wird Ihre Bereitschaft zum Wissenserwerb gefördert und unterstützt?

Wertschätzung erfahren, Erfolge erzielen - wer kennt diese Faktoren nicht als eine wesentliche Quelle beruflicher Motivation?

Doch stellen sich diese Dinge nicht von selber ein. Entsprechende (Weiter)Qualifizierung ist dafür notwendig. Dafür verantwortlich sind jedoch nicht nur wir als ArbeitnehmerInnen selbst. Unsere Vorgesetzten sind gefordert, entsprechende Personalentwicklung im Betrieb zu implementieren. Dazu gehört Hilfestellung bei der Auswahl bzw. Anregung zum Besuch entsprechender Bildungsmaßnahmen sowie bei entsprechender Betriebsgröße das Design von internen Qualifizierungsmaßnahmen. Darüber hinaus geht es um die Bereitstellung der beiden, zur Weiterqualifizierung unabdingbaren Ressourcen, Zeit und Geld. Know-how, welches dann ja auch vom Betrieb verwertet wird, darf keinesfalls nur mit eigenen Mitteln erworben werden. Nicht nur materielle, es geht hier vor allem auch um psychologische Gründe:

Wird Weiterbildung als wichtiger Teil der eigenen beruflichen Tätigkeit und nicht als Hobby der einzelnen Angestellten empfunden, so stärkt dies das Selbstbewusstsein und macht den Kopf wesentlich freier zur Erreichung der angestrebten Bildungsziele.

Auf Basis der jeweiligen Qualifikation geht es auch um die Möglichkeit, MitarbeiterInnen im Unternehmen die Möglichkeit zur Veränderung zu bieten. Das kann in Form eines Aufstiegs in der Hierarchie, einer verstärkten Einbindung in Entscheidungs- und Gestaltungsprozesse, einer Veränderung des Aufgabenportfolios oder ein angestrebter kompletter Wechsel des Arbeitsbereiches sein.

Wichtig ist, dass Sie Folgendes wissen:

»Ich kann hier mehr aus mir machen«!

Identifikation

Welche Rolle spielt für Sie das Image des Unternehmens, in dem Sie arbeiten?

Müssen Sie sich oft im privaten Kreis für Ihre/n ArbeitgeberIn rechtfertigen?

Finden Sie Ihre Aufgaben interessant?

Wenn Sie in ihrer Arbeit einen »tieferen« Sinn sehen, so ist dies ein zusätzlicher Motivationsfaktor. MitarbeiterInnen in so genannten »Tendenzbetrieben« (zB Interessenvertretungen, Medien) oder in Gesundheitsberufen erschließt sich dieser Sinn relativ leicht, aber auch in den verschiedenen Wirtschaftsbereichen können etwa eine Verbesserung der Produkt- bzw. Servicequalität oder gar eine verstärkte Einbeziehung der ArbeitnehmerInnen in wichtige Prozesse eine sinnstiftende Wirkung haben.

Diese Sinnstiftung ist in wesentlichem Maße auch durch das Image bestimmt. Einerseits geht es darum, welches Image der eigene Arbeitsbereich innerhalb des Betriebes hat, und andererseits wie das Bild des Betriebes in der Öffentlichkeit bzw. in der Branche aussieht. Ist Ihr Betrieb zB Teil eines bekanntermaßen umwelt- oder frau-freundlichen Unternehmens, so wird es keinen Mangel an interessierten qualifizierten BewerberInnen geben. Ist das Unternehmen aber als sorglos im Umgang mit seinen Angestellten verschrien, weil ständig Unfälle passieren oder willkürliche Kündigungen stattfinden, so werden in diesem Fall qualifizierte Kräfte nicht mehr für dieses Unternehmen arbeiten wollen.

Imagepflege ist daher im Interesse aller sowohl durch die Führungskräfte, ebenso aber durch die MitarbeiterInnen zu betreiben.



Raum

Lang-Breit-Hoch Die Raumabmessungen

Wie sieht Ihr Arbeitsplatz aus? Fühlen Sie sich wohl?
Haben Sie das Gefühl, dass Sie sich frei bewegen können?
Oder bleibt Ihnen wegen der engen Zimmerwände oder der niedrigen Decke die Luft weg?
Haben Sie genügend Licht an Ihrem Arbeitsplatz, sodass Sie Ihre Augen beim Lesen nicht überanstrengen?

In einem Arbeitsraum müssen einige Grundvoraussetzungen gegeben sein, damit wir uns wohl fühlen können.

Der Raum muss groß und hoch genug sein, damit wir uns nicht beengt fühlen und den Kopf zum Denken frei haben. Als Faustregel gilt:

Arbeitsraum

Für eine beschäftigte **Person** im Arbeitsraum müssen **8 m²** Bodenfläche vorhanden sein, für jede/n weitere Beschäftigte/n weitere 5 m². Für **2 Personen**, die in einem Raum arbeiten, müssen also **mindestens 13 m²** Bodenfläche zur Verfügung stehen.

Ein weiterer Faktor, der uns das Gefühl geben kann, in einer Haftzelle eingesperrt zu sein, ist das Licht. Wir Menschen brauchen eine Sichtverbindung mit dem Freien - **mindestens ein Fenster** - damit wir sehen können, wie die Sonne über den Himmel wandert, ein Vogel sich auf der Parkbank niederlässt oder wie Passanten in der Mittagspause einen Einkaufsbummel machen. Wenn es im Winter an den Nachmittagen dunkler wird brauchen wir abgesehen vom Fenster auch noch eine Lichtquelle, die uns davor bewahrt, unsere Augen allzu sehr anstrengen zu müssen. Die Arbeitsplatzbeleuchtung muss der Sehaufgabe - also der Tätigkeit - angepasst sein, Blendungen, Flimmern und große Helligkeitsunterschiede müssen vermieden werden.

Ergonomie

Wie sieht es mit der **Einrichtung** aus, die an Ihrem Arbeitsplatz steht?
Ist die Arbeitsfläche Ihres Schreibtisches verstellbar?
Können Sie an Ihrem Kassa-Arbeitsplatz den Drehstuhl leicht beistellen und wieder entfernen?
Spiegelt sich die Lampe an der Zimmerdecke in Ihrem Bildschirm?
Haben Sie regelmäßig Rückenschmerzen bei der Arbeit?

Diese Fragen gehören zum Gebiet der Ergonomie. Die Ergonomie beschäftigt sich als Wissenschaft mit den Leistungsmöglichkeiten und Leistungsgrenzen der arbeitenden Menschen sowie der besten wechselseitigen Anpassung zwischen dem Menschen und seinen Arbeitsbedingungen. Was tunlichst vermieden werden muss, sind einseitige Belastungen, wie zum Beispiel als Telefonist/in ständig den Telefonhörer zwischen Ohr und Schulter halten zu müssen, weil man gleichzeitig eine Notiz machen muss. Auch ständiges Sitzen oder Stehen ist nicht gesund für den menschlichen Körper. Die Ergonomie befasst sich auch mit Themen wie Heben und Tragen von Lasten und den Auswirkungen davon. Das Hauptgebiet der Ergonomie ist allerdings die Beschäftigung mit der angemessenen Gestaltung der Maschinen und Umgebungsbedingungen unter Berücksichtigung der menschlichen Leistungsfähigkeit und Belastbarkeit. So muss zum Beispiel ein Büro-/Computerarbeitsplatz folgendermaßen gestaltet sein:

Bildschirm

Die Aufstellung des Bildschirms soll parallel zu den Fensterflächen sein. Es darf keine Reflexionen am Bildschirm zB durch Fenster oder Neonröhren geben. Die oberste Informationszeile sollte nicht über Augenhöhe sein, da die natürliche Kopfhaltung den Blick nach unten eher begünstigt. Der Bildschirm sollte im **Abstand von ca. einer Armlänge vor dem Körper** positioniert werden.

Eingabetastatur

Um Sehenscheidenentzündungen der Handgelenke vorzubeugen sollten Sie die Eingabetastatur so vor sich positionieren, dass Sie die **Handgelenke auf der Tischfläche auflegen können**. Vorlagenhalter erleichtern die Arbeit am Computer insofern, als beim Blickwechsel zwischen Vorlage, Bildschirm und Tastatur die Schulter- und Nackenpartie entlastet wird.

Arbeitstisch

Der Arbeitstisch muss groß genug sein, damit Sie sowohl Bildschirm, Tastatur, als auch Ihre Unterlagen zur Bearbeitung auflegen können. Bei einem Bildschirmarbeitsplatz wird eine **Minimalfläche von 160 x 80 cm** empfohlen.

Sitzgelegenheit

Was Ihre Sitzgelegenheit betrifft, so muss sie einigen Anforderungen entsprechen:

Die **Sitzhöhe muss verstellbar** sein, ebenso muss die Rückenlehne eine gute Abstützung ermöglichen; der Sessel ist kippstabil (also mit mindestens 5 Auslegern - entweder Rollen oder Gleitern) zu gestalten.



Und so sitzen Sie richtig:

- Die Arme sollten in einem rechten Winkel abgewinkelt auf der Tischplatte aufliegen.
- Ober- und Unterschenkel sollten auch rechtwinklig abgebogen sein, wobei die Füße vollflächig am Fußboden stehen.
- Die Sitzfläche des Stuhls ist voll ausgenützt und der Rücken durch die Rückenlehne unterstützt.
- Wenn die Arme locker auf Armlehnen aufliegen können, wird der Schulterbereich entlastet.
- Handballenaufgaben vor der Tastatur haben beim Tippen eine Entlastungsfunktion für den Schulter- und Nackenbereich. Frei auf der Tastatur gehaltene Arme müssen von der Muskulatur gehalten werden.

Klima

Können Sie im Winter in einem dünnen Pullover an Ihrem Schreibtisch sitzen ohne zu frieren? Fühlen Sie sich wohl? Oder zieht es in Ihrem Arbeitsraum wie im Vogelhäuschen des gefiederten Besuchers, das vor Ihrem Fenster am Baum hängt?

Was wären wir ohne Luft? Frischluft tanken sollten wir aber nicht nur in einer Pause. Durch das Lüften der Räume (zB durch Öffnen der Fenster), in denen wir uns den ganzen Tag aufhalten holen wir uns wieder frische Luft, die wir nicht nur zum Atmen sondern vor allem zum Denken brauchen. Ist die so genannte »natürliche Lüftung« nicht ausreichend, die Luftqualität mangelhaft (zB durch RaucherInnen schneller verbraucht) oder tritt eine unzulässige Lärmbelastung (zB Straßenlärm bei geöffneten Fenstern) auf, müssen die Arbeitsräume mechanisch be- und entlüftet werden (zB Klimaanlage). Allerdings darf es weder durch natürliche Lüftung noch durch mechanische Be- und Entlüftung zu schädlicher Zugluft kommen. Die Folgeerscheinungen von Zugluft sind ja allgemein bekannt: Das berühmte »steife G´nack« sei hier nur beispielhaft erwähnt.

Die **Raumtemperatur** sollte in Büroräumen zwischen **19° C und 25° C** betragen. Wenn unsere Arbeit, die wir verrichten uns dauernd in Bewegung sein lässt, kann die Raumtemperatur auch zwischen 18° C und 24° C schwanken. Bei starker körperlicher Belastung darf im Normalfall die Temperatur des Arbeitsraumes nicht unter 12° C fallen. Außerdem darf die relative Luftfeuchtigkeit

bei Verwendung einer Klimaanlage in Ihrem Arbeitsraum nur zwischen mindestens 40 % und höchstens 70 % schwanken.

Wie unterschiedlich Temperatur und Luftfeuchtigkeit von uns allen empfunden werden, weiß jede/r aus diversen Gesprächen mit KollegInnen oder Bekannten, die in »viel zu kalten«, »viel zu überheizten« oder »viel zu ...« Büros arbeiten.

Ambiente

Sehen Sie sich einmal Ihren Arbeitsplatz und seine Umgebung an: Wirkt Ihr Arbeitsplatz alles in allem eher grau und trist, oder gibt es nicht da und dort den einen oder anderen Farbtupfer, der Ihr Gemüt aufhellt?

Luftqualität, Licht und Größe geben dem Arbeitsraum ein bestimmtes Aussehen. Die Aufgabe der Farben ist es, dem Raum Flair zu geben. Farben können sich stark auf unser Wohlbefinden auswirken. So wirken zum Beispiel die Farben Rot und Orange aktivierend, Blau und Grün haben hingegen eine eher beruhigende Wirkung auf den Menschen. Farben können uns positiv beeinflussen.

Die richtige Farbgebung verbessert unsere Wahrnehmung, weil wir zwischen unterschiedlichen Aspekten und Dingen besser unterscheiden können. Stellen Sie sich vor, den U-Bahnlinien in Wien wären nicht die Farben Rot, Grün, Violett, Orange oder Braun zugeordnet, sondern alle Linien wären grau und nur auf Grund der jeweiligen Endstation zuordenbar. Die Orientierung würde uns viel schwerer fallen. Und genauso verhält es sich am Arbeitsplatz.

Außerdem helfen Farben, eintönige Arbeiten abwechslungsreicher erscheinen zu lassen und dadurch unsere Motivation und Leistungsbereitschaft zu steigern. Jedes Kind liest lieber ein Comic-Heft als ein Buch. Warum? Ein Buch ist meist schwarz auf weiß gedruckt. Die Informationen, die uns eine genaue Vorstellung von dem Gelesenen ermöglichen, müssen erst gelesen und umgesetzt werden. Farben sind wichtige Informationsträger. Mit Hilfe von Farben können wir uns außerdem besser konzentrieren.

Die sinnvolle Verwendung von Farben bei der Gestaltung der Arbeitsumgebung ist also ein wichtiger Beitrag zum Wohlbefinden der ArbeitnehmerInnen in einem Unternehmen.

Farbentabelle >>



Farbe	Wirkung
Blau	Beruhigende Wirkung, Ordnung
Grün	Sehr beruhigende Wirkung, Sicherheit
Gelb	Anregend, konzentrationsfördernd, Warnung
Rot	Energiereich, evtl. aufreizend, aggressionsfördernd, Alarm
Orange	Anregend, warm, aktivierend
Violett	Entspannend, evtl. entmutigend

Gesundheit(sförderung)

Arbeit kann krank machen

Fühlen Sie sich wohl an Ihrem Arbeitsplatz?
 Stehen Sie jeden Tag gerne auf, um in die Arbeit zu gehen?
 Waren Sie im letzten Jahr (in den letzten Jahren) öfters im Krankenstand?

Kann Arbeit krank machen? O.k., es gibt ein paar Arbeitsunfälle im Jahr, bei denen sich so manche/schwer verletzt und vielleicht nie wieder gesund wird. Gut, es gibt Berufskrankheiten, einige »wenige« im Jahr. Ja, da ist eigentlich schon immer der Begriff »Arbeit, Beruf« enthalten. Aber es gibt auch viele Krankenstände, die wegen so genannter arbeitsbedingter Erkrankungen in Anspruch genommen werden müssen.

Die Erfahrung zeigt, dass die arbeitende Bevölkerung oft unangenehmen Einflüssen ausgesetzt ist. Die Statistik der Krankenstände etwa zeigt, dass noch im Jahr 1980 die Zahl der Krankenstände bei etwa 2,5 Mio. lag (bei etwa gleich vielen unselbstständig Beschäftigten). Hingegen weist dieselbe Zahl für das Jahr 1999 einen Wert von ca. 3,2 Mio. Krankenständen auf (bei 2,7 Mio. unselbstständig Beschäftigten)⁶. Seither hat es zwar alljährlich einen leichten Rückgang der Krankenstände gegeben, doch wird dieser Umstand von ExpertInnen eher der angespannten Wirtschaftslage als einer gesünderen Bevölkerung zugeschrieben.

Diese unangenehmen Einflüsse, denen wir alle mehr oder weniger stark ausgesetzt sind, können durch unpassende allgemeine Arbeitsbedingungen, störende räumliche Bedingungen, fehlende Gesundheitsvorsorge im

Betrieb, psychische Belastungen bei der Arbeit oder schlicht im Umgang der Menschen miteinander ihre Ursache haben.

Gesundheit ist mehr als nur die Abwesenheit von Krankheit! Gesundheit ist ein Zustand völligen körperlichen, seelischen und sozialen Wohlbefindens. Mit der Gesundheit der Seele ist es wie mit der des Körpers. Ohne Gesundheit können wir uns nicht am Leben erfreuen. Wir sollten alle darauf hin arbeiten, dass wir auch in vielen Jahren noch aktiv sein und unseren Hobbys nachgehen können. Das können wir nur, wenn wir - gemeinsam mit unseren Vorgesetzten - auch am Arbeitsplatz darauf achten, dass wir möglichst wenigen gesundheits-schädlichen Einflüssen ausgesetzt sind.

Ergonomie

Bewegen Sie sich in Ihren Arbeitspausen?
 Wenn Sie eine Arbeit verrichten, die Sie sehr viel sitzen lässt, stehen Sie immer wieder auf, und bringen Bewegung in Ihren Arbeitsalltag?

Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates - also Kreuzschmerzen und diverse Verspannungen gehören zu den häufigsten »arbeitsbedingten Erkrankungen«. Es sind dies Erkrankungen, die durch mehrere, gleichzeitige und über längere Zeiträume einwirkende Belastungen hervorgerufen werden können. Viele dieser arbeitsbedingten Erkrankungen entstehen nur langsam über Jahre oder sogar Jahrzehnte. Heute ist in der Arbeitswelt einerseits ein zunehmender

Bewegungsmangel und andererseits eine vermehrt einseitige körperliche Belastung zu verzeichnen. Konzentriertes Arbeiten führt über einen längeren Zeitraum hinweg eher zu einer starren Körperhaltung. Rückenschmerzen entstehen, die Durchblutung verschlechtert sich, und auf Dauer bemerken wir sogar ein Nachlassen unserer Konzentrationsfähigkeit.

Obwohl beispielsweise Computerarbeit körperlich wenig anstrengend ist, klagen dennoch viele BildschirmarbeiterInnen über Muskel- und Skelettbeschwerden. Wenn der Rücken schmerzt oder uns wieder einmal das Kopfweg plagt, spielen oft körperliche und (!) psychische Belastungen eine entscheidende Rolle. Insbesondere psychische Fehlbelastungen, die durch eintönige Arbeiten mit wenig Abwechslung hervorgerufen werden, und Arbeitsstress, aber auch die Angst um den Arbeitsplatz sind vor allem für Probleme im Schulter-, Nacken- und Rückenbereich verantwortlich. Dazu kommt meist noch

⁶ Quelle Statistisches Jahrbuch 2003, 3.16 Krankenstände unselbstständig Erwerbstätiger



eine unergonomische Haltung am Arbeitsplatz - Wer von uns sitzt nicht hin und wieder bucklig über den Arbeitsunterlagen? - und zu wenig Bewegung während der Arbeitszeit.

Dabei könnten Sie doch so einfach ein bisschen Bewegung in Ihr Leben bringen:

- Erledigen Sie Alles, was nicht im Sitzen erledigt werden muss, im Stehen (zB Öffnen der Post, Telefonieren, Einordnen von Dokumenten). Gehen Sie zu Ihren KollegInnen, statt anzurufen! Der persönliche Kontakt ist wichtig, und außerdem bewegen Sie sich auf dem Weg zu ihrer Kollegin/ihrem Kollegen, was wiederum den Kreislauf anregt.
- Sitzen Sie dynamisch! Suchen Sie sich immer wieder eine andere Sitzposition!
- Gehen Sie beim Denken auf und ab! (zB im Büro, oder am Gang - beim Gehen lässt es sich einfach besser denken)
- Machen Sie sich mobil - bewegen Sie sich

Gesundheitsförderung

Das Leben ist süß. Warum soll man es sich versalzen indem man seine Gesundheit vernachlässigt?

Die größte aller Torheiten ist - das wusste schon Arthur Schopenhauer im Jahre 1788 - seine Gesundheit aufzuopfern, für wen es auch sei, für Erwerb, für Beförderung, für Gelehrsamkeit oder Ruhm.

Wir denken oft nicht daran, dass es in unserer Hand liegt, unsere Gesundheit zu bewahren. Wir können und sollen die Angebote annehmen, die uns helfen fit und gesund zu bleiben; diese Angebote im Rahmen eines Gesundheitsförderungsprogramms können in vielfältiger Form in Erscheinung treten: gesundes Essen in der Kantine, ermäßigte Preise für sportliche Aktivitäten, Gesundheitszirkel im Betrieb - wir müssen sie nur annehmen.

Die Arbeitswelt verändert sich mit zunehmender Geschwindigkeit. Veränderte Arbeitsbedingungen bedeuten auch veränderte Anforderungen an uns als arbeitende Menschen. Zunehmend werden erhöhte Anforderungen an unsere sozialen und kommunikativen Kompetenzen gestellt.

Chronische Leiden wie zum Beispiel Rückenbeschwerden stehen an erster Stelle in den Statistiken der Kranken-

versicherungen, danach folgen Atemwegserkrankungen (zB Asthma) und Herz-Kreislaufferkrankungen.

Betriebliche Gesundheitsförderung hilft. Sie hilft nicht nur uns ArbeitnehmerInnen sondern auch den Unternehmen, die durch Gesundheitsförderungsprojekte ein besseres Arbeitgeber-Image erlangen können. Außerdem haben wir MitarbeiterInnen wieder mehr Spaß an der Arbeit - die Motivation steigt - und das Betriebsklima verbessert sich zusehends.

Betriebliche Gesundheitsförderung erfordert in hohem Maße die aktive Einbeziehung der ArbeitnehmerInnen sowie auch die Zusammenarbeit der ArbeitsmedizinerInnen, Sicherheitsfachkräfte, Sicherheitsvertrauenspersonen, Belegschaftsorgane und des Managements.

Instrumente zur betrieblichen Gesundheitsförderung sind:

- Fragebogenaktionen über Arbeitsbedingungen und Gesundheit der KollegInnen
- Gesundheitsberichte als Ausgangspunkt für die eigentlichen Gesundheitsförderungsprojekte, die auf den einzelnen Betrieb abgestimmt sein müssen.
- Gesundheitszirkel bieten die Möglichkeit einer sehr starken Beteiligung der KollegInnen
- Maßnahmen zum individuellen Gesundheitsverhalten (zB Gesundheitsseminare)



Umgang miteinander und Psychologie

Ideen einbringen

Können Sie am Arbeitsplatz furchtlos Ihre Ideen äußern?
Werden Sie dazu angeregt selbstständig mitzudenken?

Angestellte, die ihre eigenen Ideen einbringen können und deren Meinung und Positionen nicht mit »dummen« Bemerkungen abgetan werden, sind motiviert und entwickeln auch keine Ängste, wenn einmal eine Anregung von ihnen nicht angenommen wird. Im Gegenteil: diese Kolleginnen und Kollegen entwickeln ein größeres Selbstbewusstsein.

Über die eingebrachten Ideen sollte natürlich offen diskutiert werden können. So kann aus einem kleinen Veränderungsvorschlag ein ganzes Konzept für ein neues Projekt entwickelt werden. Viele Betriebe haben das Potenzial, das in ihren MitarbeiterInnen steckt, noch nicht erkannt. So gehen den Betrieben viele Möglichkeiten zB für Neuentwicklungen verloren.

Mit anderen Worten: Kluge Chefs können durchaus von den Meinungen und Ideen ihrer motivierten MitarbeiterInnen profitieren. Die Chefs sind sich dieser Tatsachen leider nur allzu selten bewusst.

So manches Unternehmen hat bereits ein innerbetriebliches Vorschlagswesen, um dieses Potenzial, das in uns MitarbeiterInnen steckt zu nutzen. Worauf bei solchen Einrichtungen allerdings geachtet werden sollte ist, dass das System »Vorschlagswesen« auch wirklich genutzt wird. Eingebrachte Vorschläge sollten von der Geschäftsführung ernst genommen und mit den einzelnen MitarbeiterInnen besprochen werden. Denn selbst die besten Vorschläge können nicht genutzt werden, wenn das System »innerbetriebliches Vorschlagswesen« nicht gelebt wird.

*»Niemand von uns ist so klug wie wir alle.«
(Japanisches Sprichwort)*

Mit Hilfe des von 3 Arbeitspsychologinnen entwickelten IMPULS-Tests können wesentliche, das Wohlbefinden der Beschäftigten beeinflussende Faktoren abgefragt werden und daraus - entweder für Einzelne oder Gruppen - Handlungsperspektiven abgeleitet werden.

Umfeld

Wie ergeht es Ihnen im Umgang mit den KollegInnen?
Welche Unterstützung können Sie von Ihren Vorgesetzten bei der Gestaltung Ihres Arbeitsumfeldes haben?

Entscheidendes Kriterium für das Wohlbefinden am Arbeitsplatz ist neben der eigentlichen Arbeit das kollegiale Umfeld, in welches man eingebunden ist. Hilfestellung, Anerkennung, Förderung des eigenen Potenzials - diese Dinge sollte der/die einzelne ArbeitnehmerIn nicht nur der jeweiligen Führungskraft überlassen. Vielmehr sind Sie als ArbeitnehmerIn vor allem selbst dafür verantwortlich, dass Sie und Ihre KollegInnen sich gegenseitig unterstützen und fördern - nicht nur die jeweiligen Vorgesetzten. Funktionierende soziale Beziehungen am Arbeitsplatz wirken stressmindernd und erleichtern so den Arbeitsalltag.

Bei fehlender Gesprächs- und Diskussionskultur im Betrieb entstehen jedoch Feindschaften unter den ArbeitnehmerInnen, welche in ihren Auswirkungen bis hin zur offenen Konfrontation oder ihrer subtileren - jedoch viel gefährlicheren - Spielart, dem Mobbing gehen kann. Hiergegen kann psychologische Betreuung durch geschulte MobbingberaterInnen helfen.

Den Führungskräften kommt die bedeutendste Rolle unter den Menschen am Arbeitsplatz zu. Sie sind wesentlich für Stress und Arbeitsbelastung verantwortlich, welche wiederum negative Auswirkungen auf Wohlbefinden und Arbeitsleistung haben können, wenn die Vorgesetzten das Problem nicht erkennen und mit arbeitsorganisatorischen- bzw. arbeitsplatzgestaltenden Maßnahmen gegensteuern.

Wichtige Aufgaben von Führungskräften sind:

- Erkennen von Gesundheitsförderung als Führungsaufgabe und wichtiges Element in der MitarbeiterInnenförderung,
- Überprüfung und entsprechende Anpassung der Arbeitsplatzgestaltung sowie der Arbeitsorganisation,
- Ermöglichen sozialer Beziehungen am Arbeitsplatz,
- Anforderungsvielfalt herstellen,
- Autonomie sowie Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten fördern,
- fachliche und emotionale Unterstützung der MitarbeiterInnen,
- regelmäßige Kommunikation und Information.



Umgang mit KollegInnen

Der Ton macht die Musik! Sind Sie ein launischer Morgenmuffel?
Wissen Ihre KollegInnen schon, dass Sie in der Früh nicht angesprochen werden wollen? Oder versuchen Sie stets freundlich und verbindlich mit Ihrer Umwelt umzugehen?
Wie stark filtern Sie die Informationen, die Sie erhalten, bevor Sie sie weitergeben?

Ein respektvoller Umgang miteinander - und zwar quer durch alle Hierarchiestufen im Betrieb - ist notwendig und wichtig. Kommunikation - also das Sprechen und Reden über Dinge, die uns im Alltag beschäftigen - ist nicht nur auf größeren Betriebsfesten, bei denen ohnehin immer nur dieselben Menschen miteinander reden, von enormer Bedeutung. Denn: Wer seine KollegInnen kennen lernt bekommt allmählich ein besseres Bild von der Art der Organisation. Außerdem fällt es uns auch leichter jemanden, von dem wir eine Information rasch benötigen, anzurufen, als jemanden, den/die wir nicht persönlich kennen.

Miteinander reden fördert das Betriebsklima. Wenn wir den Eindruck gewinnen, dass einige unserer KollegInnen sich für »etwas Besseres« halten, schadet auch das dem Betriebsklima.

Im Umgang miteinander (und nicht nur im betrieblichen Umgang) ist es wichtig den Wert eines anderen Menschen zunächst einmal zu schätzen und nicht sofort mit Vorurteilen in ein Gespräch zu gehen. Wir müssen gerade in diesem Punkt unser Kommunikationsverhalten immer wieder überdenken.

Die Informationen, die unser Ohr erreichen, müssen in geeigneter Form weitergegeben werden. Wenn wir unserem Gegenüber etwas Wichtiges erzählen, müssen wir immer bedenken, welchen Informationsstand der- oder diejenige hat, und welche Information noch weiter nötig ist, um unser Gegenüber auf den aktuellen Stand zu bringen. Diese Strategie setzen wir täglich ein, egal ob es sich bei unserem Vis-a-vis um den/die ChefIn oder eine/n KollegIn handelt.

Wenn bei einem Gespräch mit den KollegInnen die positiven Eindrücke, die aus diesem Gespräch entstanden sind, überwiegen und es durch übereinstimmende Meinungen zu einem Konsens kommt, wird der Gedanken-/Informationsaustausch als angenehm empfunden, und wir fühlen uns wohl.

*»Wie angenehm ist es doch, freundlich zu sein! Ein gutes Wort entschlüpft wie ein wohliger Seufzer.«
(Bert Brecht)*

Männer - Frauen

Welche Konfliktpunkte können sich zwischen Männern und Frauen am Arbeitsplatz ergeben?
Fühlen Sie sich als Mann oder Frau ungleich behandelt?

Klima und Umgangsformen an einem Arbeitsplatz hängen in einem nicht unwesentlichen Maße vom Geschlechterverhältnis ab. Arbeiten nur Männer zusammen, gilt der Ton als »rauer« und »deftiger«, arbeiten nur Frauen zusammen, treten angeblich häufig hochgespielte Rivalitäten zwischen diesen auf. Aber auch ein gemischtes Geschlechterverhältnis ist alles andere als friktionsfrei - vor allem »Imponiergehabe« und sexuelle Anspielungen oder das subjektive Gefühl bzw. die Tatsache, bei Beförderungen / bevorzugten Projektaufträgen / Weiterbildungsveranstaltungen u.ä. aus Gründen des Geschlechtes übergangen zu werden, sind mögliche Konfliktpunkte. Diese scheinen sich insbesondere für Frauen negativ auszuwirken. Verschiedene gesetzliche Bestimmungen bzw. diverse Beratungsangebote begegnen jedoch frauenspezifischen Problemen am Arbeitsplatz wirksam. Ansprechpartner sind der Betriebsrat sowie entsprechend qualifizierte Sekretäre in der GPA. In dem Maße, in dem weibliche Netzwerke den Durchbruch in Führungsetagen schaffen, ergeben sich aber zunehmend auch für Männer prekäre Situationen. Immerhin ist auch eine bewusste »Männerdiskriminierung« in solchen Fällen nicht ausgeschlossen.

»Ich halt das schon aus«

Frau Meier und Frau Huber sitzen gemeinsam in einem Büro. Frau Huber ist Raucherin, Frau Meier nicht. In einem Gespräch mit einer gemeinsamen Kollegin wird Frau Meier gefragt, ob sie denn der Rauch von Frau Huber nicht störe. Frau Meier Antwort darauf: »Ich halt das schon aus«. Ein Satz, den wir immer öfter hören.

Aber ist denn das notwendig? Müssen wir uns immer wieder zurücknehmen, damit andere KollegInnen auf unsere Kosten ihren Freiraum ausdehnen können? Die oben beschriebene Situation ist beispielhaft für einige andere. Gleiches gilt natürlich auch für Menschen, die auf Zugluft empfindlich reagieren und solche, denen Frischluft ein Bedürfnis ist. Genauso verhält es sich bei der unterschiedlichen Wahrnehmung von Lärm/Geräuschen (zB Radio) und Duftnoten (zB Parfums).

Wenn zwei Menschen in einem Raum ca. 8 Stunden täglich beisammen sitzen kommt es naturgemäß immer wieder zu Situationen, in denen sich die/der eine oder



die/der andere nicht sehr wohl fühlt. Diese Situationen sollten Sie in Ihrem eigenen Sinne ansprechen und versuchen eine Lösung auszutüfteln, mit der beide leben können.

Was wir niemals im Umgang miteinander vergessen dürfen: Respekt und Rücksicht gegenüber unseren Mitmenschen sind besonders in schwierigen Situationen angebracht.

Psychische Belastungen

Sind Sie morgens beim Aufstehen ausgeruht und ausgeschlafen?

Starten Sie energisch in den neuen Tag? Oder fühlen Sie sich oft matt und gestresst?

Während der vergangenen 100 Jahre konnten die körperlichen Belastungen bei der Arbeit kontinuierlich reduziert werden. So wurden beispielsweise für das Heben und Tragen von schweren Gegenständen so genannte Hebehilfen entwickelt, die den Arbeitsalltag erleichtern. Die psychischen Anforderungen und Belastungen hingegen nehmen ständig zu. Die selbstaufgelegte Effizienzsteigerung der Unternehmen bedeutet für uns MitarbeiterInnen Stress.

Die wohl bekanntesten Folgen von Stress sind Herzinfarkt, Magengeschwüre und Bluthochdruck. Aber auch Rückenschmerzen, die regelmäßig am Arbeitsplatz auftreten müssen nicht unbedingt ein Zeichen für eine Fehlbelastung durch falsches Sitzen sein. Studien ergaben, dass gerade chronische Rückenschmerzen häufig ein Zeichen für psychische Überlastung sind. Die Hauptursachen dafür sind Stress, Zeitdruck und ein hohes Arbeitsaufkommen; weitere Auslöser sind unbefriedigende Arbeit und zu wenige Entscheidungs- und Handlungsbefugnisse. (Aber: Nicht jeder Mensch mit Rückenschmerzen hat gleichzeitig auch ein seelisches Problem!)

Solcherart belastender Leistungsdruck führt zu arbeitsbedingten Leistungsausfällen - in Form von Krankenstandstagen - und damit zu enormen Kosten für ArbeitgeberInnen und für das gesamte Gesundheitssystem. Helfen Sie sich selbst! Legen Sie zwischendurch Pausen ein! Gehen Sie mehr an die frische Luft, sprechen Sie mit FreundInnen über Ihre Belastungen im Job, treiben Sie Sport oder probieren Sie verschiedene Entspannungstechniken aus. Sport stärkt nicht nur die Muskulatur, Sport ist auch eine geeignete Methode Spannungen abzubauen und den Kopf wieder frei zu bekommen.

Begeben Sie sich auf die Suche nach Ihrem Wohlbefinden!

Mobbing (Psychoterror am Arbeitsplatz)

Mobbing beginnt meist ganz harmlos: Zunächst verschwindet der Lieblingsbleistift. Dann bleibt das Telefon stumm, der Informationsfluss versiegt. In der Kantine werden Gerüchte verbreitet. In dieser Atmosphäre scheint man zu ersticken.

»Mobber« ist schwedisch und bedeutet »schikanieren«. Mobbing ist die systematische Ausgrenzung und Erniedrigung von Menschen am Arbeitsplatz. Mobbing richtet bei Betroffenen schwere gesundheitliche Schäden an, Selbstmord als letzte Flucht ist keine Seltenheit. Mobbing zerstört nicht nur das Betriebsklima. Auch der wirtschaftliche Schaden für Unternehmen ist erheblich.

Der **Mobbingprozess** verläuft laut dem schwedischen Arbeitspsychologen Heinz Leymann in **vier Phasen**:

Die 1. Phase - den Anfang macht ein ungelöster Konflikt, für den ein/e Schuldige/r gesucht wird. Ein Opfer wird gefunden. Grundsätzlich kann jeder betroffen sein. Es gibt jedoch besonders gefährdete Personengruppen in einem Unternehmen. Das sind:

- 1. Menschen mit einer Auffälligkeit** (zB einer anderen Nationalität, einer Behinderung, auffälliger Kleidung, o.ä.),
- 2. Menschen, die in einer Gruppe etwas Einmaliges darstellen** (zB die einzige Frau in einer männlich dominierten Abteilung,)
- 3. Menschen, die besonders erfolgreich sind,**
- 4. Menschen, die neu dazugekommen sind.**

Die häufigsten Mobbingopfer sind weibliche Angestellte zwischen 35 und 55 Jahren. Sie werden überwiegend von männlichen Vorgesetzten, häufig aber auch von Kolleginnen tyrannisiert.

In der 2. Phase wird das Mobbingopfer zunehmend isoliert. Die Person wird ausgeschlossen, Gespräche verstummen, wenn der- oder diejenige den Raum betritt. Gerüchte werden verbreitet. Informationen werden zurückgehalten.

In der 3. Phase kommt es zu persönlichen An- oder Übergriffen, wie Telefonterror, Beschimpfungen oder sexuellen Belästigungen. Die Gemobbten werden mit sinnloser Arbeit zugeschüttet, sie werden ständig kritisiert und keiner will mehr mit ihnen zusammenarbeiten.

Die 4. Phase bedeutet völlige Ausgrenzung der Betroffenen. Sie werden versetzt. Meist haben die Ge-



mobbt schon vorher gekündigt, um dem täglichen Psychoterror zu entgehen.

Es ist wichtig, bereits in einer frühen Phase eines Konfliktes am Arbeitsplatz etwas zu unternehmen und sich Unverschämtheiten oder Gemeinheiten nicht gefallen zu lassen. Je früher reagiert wird, desto größer sind die Chancen, den Mobbingprozess zu unterbrechen.

Die gesundheitlichen Folgen des Mobbing sind erheblich. Die ständige Verletzung des Selbstwertgefühls ist ein starker Stressfaktor. Häufig zu beobachtende Folgen sind: Niedergeschlagenheit, Nervosität, Magen- und Darmstörungen, und nach mehreren Wochen: Schlafstörungen, Kopf- und Nackenschmerzen, Depressionen, Herzerkrankungen oder andere körperliche Symptome.

Was können Gemobbte tun?

Zunächst ist zu überlegen, wer Hilfestellung leisten kann. Ist der Betriebsrat schon angesprochen oder gibt es Kolleginnen, Kollegen oder Vorgesetzte, die Hilfestellung leisten können? In der frühen Phase können Sie folgendermaßen reagieren:

- Dokumentieren Sie alle Vorgänge und sammeln Sie alle schriftlichen Dokumente.
- Suchen Sie sich eine Vertrauensperson im Betrieb.
- Suchen Sie sich Rückendeckung bei Kolleginnen und Kollegen.
- Überlegen Sie, was der Ursprungskonflikt war und wie eine Konfliktlösung aussehen könnte.
- Sprechen Sie den/die KonfliktgegnerIn direkt an oder bitten Sie durch Ihre Vertrauensperson um Vermittlung.
- Suchen Sie Unterstützung in einer Selbsthilfegruppe oder bei einer Mobbingberatung.

Mobbingopfer sollten nicht zu schnell aufgeben und kündigen. Die Gefahr, am nächsten Arbeitsplatz wieder in ähnliche Situationen zu geraten, besteht. Empfohlen wird häufig, an einem Selbstbewusstseinstraining teilzunehmen. In solchen Seminaren können zB in Form von Rollenspielen Gesprächssituationen mit KollegInnen oder Vorgesetzten durchgespielt werden.

Intimsphäre

Dürfen Briefe und Mails durch Vorgesetzte eingesehen werden?

Können Bürotüren auch mal geschlossen werden, ohne dass andere KollegInnen das als Affront sehen?

Haben Sie das Gefühl überwacht zu werden?

Ein besonderer Aspekt der Vertraulichkeit ist der Schutz der Intimsphäre. ArbeitnehmerInnen müssen die Gelegenheit haben, allfällig auftretende Probleme (etwa telefonisch) ohne Beisein anderer KollegInnen bzw. Vorgesetzter zu klären. Es muss also Rückzugsmöglichkeiten am Arbeitsplatz geben. Persönlich adressierte Schriftstücke dürfen nur von den Empfängern geöffnet, elektronische Kommunikation nicht von Dritten eingesehen werden.

Insbesondere in Büros problematisch ist manchmal die »Politik der offenen Türen« - das bedeutet, alle MitarbeiterInnen halten die Türen ihrer Büroräume ständig geöffnet. Wenn dies oft auch gut gemeint ist und Offenheit signalisieren soll, so führt es bei manchen von uns dennoch zu einem Gefühl des »Beobachtet werden« und damit zu einem subjektiv empfundenen Eingriff in die Intimsphäre. Deswegen ist es nötig, diese Bedenken im Kreise aller KollegInnen im Arbeitsbereich zu diskutieren und gegebenenfalls deren Verständnis für eine individuell abweichende Regelung zu gewinnen.

Manche Unternehmen haben Kontrollsysteme entwickelt, mit denen sie jeden Schritt ihrer MitarbeiterInnen überwachen können. Diese Systeme dürfen jedoch niemals in die Privatsphäre der MitarbeiterInnen eindringen. So ist beispielsweise die minutiöse Aufzeichnung von Arbeitsschritten für die Kostenrechnung möglicherweise sinnvoll - wenn auch sehr aufwändig - die Aufzeichnung der Häufigkeit und Dauer des Toilettenganges dagegen absolut unzulässig und ein massiver Eingriff in die Privatsphäre der MitarbeiterInnen.

Vor allem im Zusammenhang mit der Einführung der betriebswirtschaftlichen Standardsoftware SAP sollten Betriebsräte genau abklären, wer welche Zugriffsberechtigungen hat und wie diese Handzuhaben sind. Betriebsärztliche Daten dürfen beispielsweise niemals in die Hände des Managements gelangen, was technisch bei SAP freilich jederzeit möglich wäre. Eine entsprechende Betriebsvereinbarung kann hier helfen.

Anerkennung

Bekommen Sie immer die Art von Anerkennung, die Sie sich wünschen?

Muntern auch Sie ihre KollegInnen manchmal auf, wenn ihnen etwas sehr gut gelungen ist?

Auf welche Arten drücken Sie Anerkennung aus?

Anerkennung bringt Motivation. MitarbeiterInnen, die Anerkennung erfahren - sei es durch entsprechendes



Gehalt, freiwillige Sozialleistungen oder durch eine positive Bewertung ihrer Arbeitsleistung - sind motiviert.

Wer nie Lob und Anerkennung bekommt, beginnt an der Sinnhaftigkeit der Arbeit und an sich selbst zu zweifeln. Ohne Anerkennung schwindet selbst das Selbstbewusstsein des Selbstbewusstesten dahin wie Schnee im Frühsommer.

MitarbeiterInnen, die nie gelobt werden und zusätzlich nicht in das Team einbezogen werden, fehlen oft nicht nur für die Arbeit wichtige Informationen, es mangelt ihnen auch an Zusammenhalt und Zusammengehörigkeitsgefühl mit den anderen KollegInnen. Isolation und EinzelkämpferInnentum sind die Folge.

Wir alle brauchen Anerkennung. Alle Eigenschaften können durch tote Gleichgültigkeit der Umgebungen zu Grunde gerichtet werden.

Anerkennung ist wie eine Versicherungspolize: Sie muss von Zeit zu Zeit erneuert werden!

Spaß und Humor

Lachen Sie gerne?
Auch bei der Arbeit oder sind Spaß und Humor für Sie ausschließlich »Privatsache«?
Hat Lachen am Arbeitsplatz nichts verloren?
Kann Lachen zu mehr Freude und Lust am Arbeitsplatz führen?

Spaß und Humor sollten im Idealfall nicht nur in der Freizeit, sondern auch am Arbeitsplatz in einer gewissen Form ihren Platz haben. Gerade Angestelltentätigkeiten, die ohnehin oft im Büro oder dem Geschäft - also an zur Kommunikation einladenden Orten - ausgeübt werden, machen es möglich, mit KollegInnen und KundInnen einen fröhlichen und freundlichen Kontakt zu pflegen.

Der Vorteil liegt klar auf der Hand:

Spaß und Humor dienen (sofern sie nicht auf dem Rücken von KollegInnen ausgetragen werden!) einem guten Betriebsklima, lockern den Arbeitsalltag auf und fördern Ihr kreatives und kommunikatives Potenzial. Durch Lachen wird Stress abgebaut. Dadurch verringert sich die subjektiv empfundene Arbeitsbelastung. Ihre Innovations- und Leistungsbereitschaft steigt, weil es Ihnen leichter fällt, in einer »lockeren« Atmosphäre gute und kreative Ideen zu entwickeln.

»Das Lachen ist eine Macht, vor der die Größten dieser Welt sich beugen müssen« (Emile Zola)

Vertrauen und Umgang

Wer ist für ein vertrauliches Klima am Arbeitsplatz zuständig?
Ist vorsichtiger Umgang mit privaten und beruflichen Informationen ratsam?

Vertrauen schafft Sicherheit. Die Angst vor Vertrauensmissbrauch schafft hingegen Stress und diffuse Ängste.

Vertrauensschutz am Arbeitsplatz ist eine Aufgabe, der sich KollegInnen ebenso wie Führungskräfte stellen müssen.

Unter KollegInnen gilt es, berufliche - vor allem aber private Informationen anderer KollegInnen mit der nötigen Diskretion zu behandeln. Werden »Insiderinformationen« im Konfliktfall gegen bestimmte Menschen verwendet, so entwickelt sich in einer bislang fairen Arbeitssituation sehr schnell ein außergewöhnlich konfliktträchtiges Arbeitsklima.

Führungskräfte sind hier in besonderem Maße gefordert; Immerhin ist es die Aufgabe der Vorgesetzten sich in Vertretung für die Unternehmensleitung um das Wohlergehen ihrer MitarbeiterInnen zu sorgen.

»Vertrauen und Loyalität können nur auf Basis der Gegenseitigkeit gedeihen.« (Albert Einstein)



Weiterführende Literatur

Allgemeine Arbeitsbedingungen

ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)
BGBl. Nr. 450/1994 i.d.g.F.

Arbeitszeitgesetz (AZG)
BGBl. Nr. 461/1969 i.d.g.F.

Arbeitsruhegesetz (ARG)
BGBl. Nr. 144/1983 i.d.g.F.

Allgemeine Arbeitnehmerschutzverordnung (AAV)
BGBl. Nr. 218/1983 i.d.g.F.
insbes. § 51(1) AAV (Lärm !)

GPA »ArbeitnehmerInnenschutz im Büro«, Wien 1995

GPA »Flexible Arbeit«, Wien 1998

AUVA »Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft«
2. Auflage, Wien 1999

AUVA (Hg.) »Grundlagen der Lärmbekämpfung (M 069)«
Wien 1997

»Stress and Open Office Noise« Gary Evans
Journal of Applied Psychology
October 2000, Vol. 85

GPA Kollektivverträge

GPA Betriebsvereinbarungen

GPA »Arbeitnehmerschutz - Reformgesetz?«
Wien 2002

Arbeitsraum

ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG)
BGBl. Nr. 450/1994 i.d.g.F.

Arbeitsstättenverordnung (AStV)
BGBl. II Nr. 368/1998

Bildschirmarbeits-Verordnung (BS-V)
BGBl. II Nr. 124/1998

GPA »ArbeitnehmerInnenschutz im Büro«, Wien 1995

GPA »Ökologie im Büro«, Wien 1996

AUVA »Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft«
2. Auflage; Wien 1999

AUVA »Bildschirmarbeitsplätze (M 026)«, Wien 2001

Gesundheit(sförderung)

GPA »ArbeitnehmerInnenschutz rechnet sich! - Argumente
und Instrumente für die betriebliche Gesundheitsförde-
rung«; Wien 1998

AUVA »Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft«
2. Auflage; Wien 1999

»Psychische Arbeitsbelastung und Prävention von Muskel-
und Skelett-Erkrankungen«
www.baua.de/info/fachzeit/ullspe01.htm

»Anlässe betrieblicher Gesundheitsförderung«
www.sozialnetz-hessen.de

Psychologie und Umgang

Gleichbehandlungsgesetz (GleichbG)
BGBl. Nr. 108/1979 i.d.g.F.

GPA »ArbeitnehmerInnenschutz im Büro«
Wien 1995

AUVA »Ausbildung zur Sicherheitsfachkraft«
2. Auflage; Wien 1999

»Stress and Open Office Noise« Gary Evans
Journal of Applied Psychology
October 2000, Vol. 85

»Psychische Belastungen am Arbeitsplatz nehmen zu«
www.psychologie.at

»Die Seele packt den Menschen auch am Rücken«
www.psychologie.at

»Stress nagt am Zahn«; www.psychologie.at

IMPULS - betriebliche Analyse der Arbeitsbedingungen
Wien 2001



Adressen

GPA-Zentrale

Alfred-Dallinger-Platz 1, 1034 Wien
Telefon 05 0301-301, eMail: gpa@gpa.at

Arbeit und Technik DW 21214

Bundesfrauenabteilung DW 21333, eMail: frauen@gpa.at

Bundesjugendabteilung DW 21238, eMail: jugend@gpa.at

Regionalgeschäftsstelle Wien

Alfred-Dallinger-Platz 1, 1034 Wien
Telefon 05 0301-21000, eMail: wien@gpa.at

Regionalgeschäftsstelle Niederösterreich

Gewerkschaftsplatz 1, 3100 St. Pölten
Telefon 05 0301-22000, eMail: niederoesterreich@gpa.at

Regionalgeschäftsstelle Burgenland

Wiener Straße 7, 7000 Eisenstadt
Telefon 05 0301-23000, eMail: burgenland@gpa.at

Regionalgeschäftsstelle Steiermark

Karl-Morre-Straße 35, 8020 Graz
Telefon 05 0301-24000, eMail: steiermark@gpa.at

Regionalgeschäftsstelle Kärnten

Bahnhofstraße 44/4, 9020 Klagenfurt
Telefon 05 0301-25000, eMail: kaernten@gpa.at

Regionalgeschäftsstelle Oberösterreich

Volksgartenstraße 40, 4020 Linz
Telefon 05 0301-26000, eMail: oberoesterreich@gpa.at

Regionalgeschäftsstelle Salzburg

Markus-Sittikus-Straße 10, 5020 Salzburg
Telefon 05 0301-27000, eMail: salzburg@gpa.at

Regionalgeschäftsstelle Tirol

Südtiroler Platz 14-16, 6010 Innsbruck
Telefon 05 0301-28000, eMail: tirol@gpa.at

Regionalgeschäftsstelle Vorarlberg

Reutegasse 11, 6901 Bregenz
Telefon 05 0301-29000, eMail: vorarlberg@gpa.at

www.gpa.at

Es gibt vieles,

für das es sich lohnt,
organisiert zu sein.



GPA

GEWERKSCHAFT DER PRIVATANGESTELLTEN

1034 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 2 - Telefon 05 0301-301 - Fax 05 0301-300 - eMail: gpa@gpa.at