



TAGUNGSAKTEN

Soziale Verantwortung von Unternehmen

Bozen 15.5.2003

In Zusammenarbeit mit:



**HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN**

Partner der Wirtschaft

**CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO**

Al servizio dell'economia

Tagungsakten

Soziale Verantwortung von Unternehmen

15-5-2003

Ein Beitrag zur Präventionskultur in der Gemeinschaft, in den Betrieben und in den Sozialen Diensten

Herausgeber:

Autonome Provinz Bozen, Abt. Sozialwesen Dienststelle für
Personalentwicklung,
Bozen, Jänner 2004

Wissenschaftliche Beratung und Koordination:

Dr. Reinhard Gunsch, Abt. Sozialwesen

Redaktion:

Dr. Reinhard Gunsch, Abt. Sozialwesen

Dank:

Ein besonderes Dankeschön an den Moderator des Kongresses Dr. Karl
Tragust (Abt. 24.0), an die Fachleute für die Öffentlichkeitsarbeit Dr. Maria
Cristine Davare (Abt. 24.0) und Dr. Urban Perkmann (WIFO), an das
Tagungssekretariat Frau Veruska Stampfer (Abt. 24.0) und Frau Carmen
Del Monego (WIFO)

Kopien sind erhältlich bei:

Abteilung Sozialwesen - Dienststelle für Personalentwicklung
Tel. 0471/411527- Fax 0471/411515
e-mail: veruska.stampfer@provinz.bz.it

oder

WIFO – Wirtschaftsforschungsinstitut
Handelskammer Bozen
Tel. 0471 945 708
e-mail: carmen.delmonego@hk-cciaa.bz.it

Kommentare und Vorschläge sind jederzeit willkommen.

Bitte richten Sie diese an:

reinhard.gunsch@provinz.bz.it (e-mail)
oder 0471/411525 (Tel.) oder 0471/411515 (Fax)

Nachdruck, Entnahme von Texten und Grafiken, fotomechanische
Wiedergabe nur unter Angabe der Quelle

INHALTSVERZEICHNIS

Einleitung	7
<hr/> Dr. Reinhard Gunsch, Abt. Sozialwesen -Dienststelle für Personalentwicklung	
Begrüßung und Präsentation des sozialpolitischen Hintergrundes	10
<hr/> Dr. Otto Saurer, Landesrat für Personal-, Gesundheits- und Sozialwesen	
„Gewinn und soziale Verantwortung“ – ein Widerspruch?	15
<hr/> Benedikt Gramm, Präsident der Handelskammer Bozen	
Europapolitik zur sozialen Verantwortung der Unternehmen	19
<hr/> Dr. Chiara Giorio (ISFOL, Rom)	
Was ist betriebliche Sozialarbeit und wozu kann sie in Gesellschaft und Unternehmen dienlich sein?	26
<hr/> Diplom-Sozialpädagogin Inis - Janine Klinger (Mitte-Consult GbR, Berlin)	
 Konkrete Erfahrungsberichte: Soziale Verantwortung von und in Betrieben	
Audit Familie und Beruf: Vereinbarkeit von Familie und Beruf im Betrieb	33
<hr/> Dr. Eugenio Bizzotto, Amt für Familie, Frau und Jugend	
Soziale Ethik im Unternehmen	42
<hr/> Dott. Stefan Schwarz, HOPPE	
Arbeitsqualität in Unternehmen	44
<hr/> Dr. Andrea Girelli, Welcome - Beratungsstelle zur Qualität am Arbeitsplatz	
Soziale Integration von ausländischen Arbeitskräften in und durch den Betrieb	52
<hr/> Alberto Stenico, Bund der Genossenschaften Südtirols 'LegacoopBund'	
15 Jahre Erfahrungswerte zur betrieblichen Eingliederung von Menschen mit Behinderung	54
<hr/> Alfredo Pallara, Erzieher - Arbeitsamt, Bozen	

EINLEITUNG ¹

Dr. Reinhard Gunsch

Abteilung Sozialwesen -Dienststelle für Personalentwicklung

Diese Publikation ist die Sammlung der Beiträge, durch die ReferentInnen aus dem In- und Ausland den Kongress „ Soziale Verantwortung von Unternehmen“ belebt haben. Der Kongress wurde am 15. Mai 2003 in Bozen abgehalten. Viele KongressteilnehmerInnen haben Interesse an den vollständigen Referaten bekundet. Die OrganisatorInnen der Veranstaltung kommen nun dieser Aufforderung nach und hoffen, dass die vorliegenden Kongressakten auch einen weiteren Effekt erzielen mögen: es sollen auch jene interessierte Personen und Organisationen erreicht werden, die an der Teilnahme am Kongress verhindert waren.

Erlauben Sie mir zum Einstieg einige grundsätzliche Überlegungen, die der Tagung zu Grunde lagen und einen persönlichen Versuch „Soziale Verantwortung von Unternehmen“ zu definieren.

Die Herausforderung für das Sozialwesen, gemeinsam mit den Wirtschaftstreibenden einen Kongress zu organisieren, war groß. Es ist gar nicht so selbstverständlich, dass Wirtschaft und Sozialwesen sich für das selbe Bildungsthema entscheiden und dass UnternehmerInnen, ManagerInnen und MitarbeiterInnen des Profit-Bereiches mit haupt- und ehrenamtlichen MitarbeiterInnen aus dem Sozial-, Arbeits- oder Gesundheitswesen und Führungskräften von Non Profitorganisationen die selbe Veranstaltung besuchen. Die in dieser Veröffentlichung beschriebene Veranstaltung hat dies ermöglicht, der Dialog zwischen diesen häufig getrennten Welten des Sozialen und der Ökonomie ist gelungen.

Die Tagung wurde in Kooperation zwischen der Aut. Provinz Bozen-Abt. Sozialwesen und der Handelskammer Bozen organisiert. Dies betrachte ich als einen gewaltigen Schritt nach vorne, es ist als ein Zeichen zu werten, dass die Wirtschaft vermehrt Interesse an diesem Thema zeigt, welches in den vergangenen Jahrzehnten die Gewerkschaftsorganisationen gebetsmühlenartig einforderten, meist mit geringem Erfolg und häufig mit beachtlichem Widerstand durch die ArbeitgeberInnen. Nun unterwerfen sich mehrere Unternehmen freiwillig einem „Sozialkodex“, sie kümmern sich um ihre MitarbeiterInnen und tragen Sorge für ihr gesellschaftliches Umfeld. Betriebe wissen um die wirtschaftlichen Vorteile dieses ihres Engagements Bescheid. Dies war im vergangenen Jahrzehnt überhaupt kein Thema.

In der gesellschaftspolitischen Debatte rücken Themen wie Kinderarbeit, unmenschliche Arbeitsbedingungen in Entwicklungsländern, Umwelt- und Finanzskandale, soziale Teilhabe und menschenwürdige Beschäftigung in der Arbeitswelt von Personen mit Beeinträchtigungen und mit sozialen Nöten, Themen wie Chancengleichheit und Vereinbarkeit von Beruf-Familie-Freizeit, Prävention von negativen Folgeerscheinungen bezogen auf die menschlichen Systeme der Arbeitswelt und die Systeme der Umwelt immer mehr ins Rampenlicht und sie werden von den Medien zunehmend aufgegriffen, bei den MedienkonsumentInnen stoßen diese Themen auf vermehrtes Verständnis.

¹ siehe www.akwien.at/auss, www.coe.int, www.upj-online.de, www.gerling-academy-press.com,

Das von der EU-Kommission letzthin veröffentlichte Grünbuch über die soziale Verantwortung von Unternehmen zeigt bereits erste Wirkungen. Einzelne Firmen sind davon überzeugt, dass es eine ihrer langfristigen Interessen ist, über ihre sozialen und umweltbezogenen Verpflichtungen hinauszugehen und ethische Leistungen zu erbringen. Dies, so behaupten sie, ist auch darauf zurückzuführen, dass Soziale Verantwortung von Unternehmen ein freiwilliges Konzept ist, das Flexibilität zulässt und die Anpassung des eigenen Handelns auf die jeweils spezifischen Umständen eines Betriebes ermöglicht.

Gewerkschaften und Nichtregierungsorganisationen würden hingegen eine klarere Festlegung dessen bevorzugen, was von Unternehmen erwartet wird und dies sollte über normative Bestimmungen und die Schaffung von wirksamen politischen Initiativen zur Förderung eines verantwortungsvollen Verhaltens von Unternehmen erfolgen. Die Politik sollte demnach Mindestanforderungen in Bezug auf die „Arbeitsbeziehungen“ und auf die „nachhaltige Entwicklung unserer Gesellschaft“ artikulieren und diese mit einer Verordnung beschließen. Auch bedarf es eines geeigneten Monitoringinstrumentes hinsichtlich der Einhaltung der gesetzten Maßnahmen und der erzielten Wirkungen. Es reicht nicht aus, dass Wirtschaftsunternehmen in ihrem Rechenschaftsbericht, der den verschiedenen Stakeholders (KundInnen, MitarbeiterInnen, LieferantInnen) des Unternehmens und der ganzen Gesellschaft zur Kenntnis gebracht wird, nur das wiedergeben, was sich gut verkaufen lässt und zur Imageförderung nach außen wie nach innen beiträgt. Es bedarf der objektiven Fakten über die tatsächlichen Gegebenheiten und Umstände. Dies sind Forderungen, die meist von der Gewerkschaftsseite vorgebracht werden.

Was bedeutet nun für ein Unternehmen sozialverantwortlich zu handeln ?

Die Begriffe "soziale Verantwortung" oder "bürgerschaftliches Engagement" von Unternehmen oder aus dem Englischen entlehnt "Corporate Citizenship (CC)" und "Corporate Social Responsibility (CSR)" sind noch nicht abschließend definiert. Das verursacht einerseits Unklarheiten in der Praxis und in der Diskussion, ermöglicht aber auch einen offenen Wettbewerb um die besten Konzepte.

Die mit CC und CSR bezeichneten Konzepte lassen sich in zwei Dimensionen unterteilen: 1) wie "tief" die soziale (und ökologische) Verantwortung in der Unternehmenspolitik verankert, und 2) wie "breit" die Palette an Aktivitäten ist, mit denen ein Unternehmen dieser Verantwortung nachkommt. Demnach kann ein Betrieb dann als sozialverantwortlich handelndes Unternehmen bezeichnet werden, wenn es a) die gesetzlichen Vorschriften eines Landes einhält, und b) wenn es ein rein sozial- und/oder ökologisch - ausgeprägtes Geschäftsmodell verfolgt und Abläufe und Austauschbeziehungen - nach innen und außen- ebenfalls sozialen und ökologischen Kriterien genügen.

Unter "Corporate Citizenship" wird die Bündelung aller über die eigentliche Geschäftstätigkeit hinausgehenden gesellschaftsbezogenen Aktivitäten eines Unternehmens und deren strategische Ausrichtung auf übergeordnete Unternehmensziele verstanden. Ein Unternehmen, das sich als "Corporate Citizen" begreift, sieht sich u.a. in der Rolle des "Bürgers", der - wie die anderen Bürgerinnen und Bürger auch - spezifische Interessen im Gemeinwesen verfolgt und dabei Austauschverhältnisse mit anderen Akteuren im Gemeinwesen eingeht, um eine in seinem Sinne wünschbare Entwicklung des Gemeinwesens zu unterstützen.

Demgegenüber bezieht das sehr viel "breitere" Konzept der "Corporate Social Responsibility" die soziale (und ökologische) Verantwortung von Unternehmen auf alle Bereiche der Unternehmenstätigkeit - von der eigentlichen Geschäftstätigkeit im engeren Sinne, inklusive

aller Wertschöpfungsprozesse, bis hin zu den Austauschbeziehungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, Zulieferern und Anspruchsgruppen im Gemeinwesen.

Im Hinblick auf die Dimension der „Verankerungstiefe“ sozialer (und ökologischer) Verantwortung in der Unternehmenspolitik geht es darum, in wie weit soziale (und ökologische) Aspekte der Unternehmenstätigkeit in die Gestaltung aller Prozesse und Austauschbeziehungen mit einfließen: Werden soziale (und ökologische) Aspekte dabei eher eng auf die Herstellung und den Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen bezogen, oder weit ausgelegt und die Unternehmenstätigkeit in ihrem gesamten ökonomischen, ökologischen und sozialen Gefüge betrachtet?

Zur Beantwortung dieser Frage bedarf es

- **Klarer Richtlinien/Grundsätze²** nach denen sich Unternehmen ausrichten und verhalten sollen. Sie haben den Charakter von freiwilligen Selbstverpflichtungen, zu denen sich Unternehmen bekennen können.
- **Standards**, die als weitergehende Richtlinien zu verstehen sind, da sie Grundsätze konkretisieren und auf überprüfbare Bewertungskriterien herunterbrechen.
- **Adäquater Bewertungsinstrumente**, die Methoden und Verfahren beinhalten, die eine Bewertung der Wirkungen bzw. einen Vergleich von unternehmerischen CC- und CSR-Konzepten und -Praktiken hinsichtlich spezifischer (quantitativer oder qualitativer) Kriterien und vorher festgelegter Ziele ermöglichen.
- **Empfehlungen zur Berichterstattung**. Ein integraler Bestandteil von CC- und CSR-Konzepten ist die Kommunikation des Unternehmens mit seinen Umwelten und Anspruchsgruppen, wie z.B. Kunden, Mitarbeitern oder der gesamten Gesellschaft. Die Unternehmensberichterstattung ist dabei ein sehr wichtiges Instrument.
- **Ethisches Investment**, darunter wird die Einbeziehung von umweltbezogenen und sozialen Aspekten in Anlageentscheidungen verstanden. Synonym verwendet werden Begriffe, wie z.B. Ökologische Geldanlage, Grünes Geld oder Nachhaltige Geldanlage.

Immer mehr KonsumentInnen machen stärker als früher ihre Kaufentscheidungen vom öffentlichen Ansehen eines Unternehmens abhängig. Das bürgerschaftliche Engagement eines Betriebes wird von den KäuferInnen wahrgenommen (Glaubwürdigkeit, Meinungen und Berichte Dritter, Medienstimmen,...) und trägt nicht unwesentlich zur Imagebildung bei. Milton Friedmann (Nobelpreisträger) sagte einst, dass die soziale Verantwortung der Unternehmen einzig und allein in der Steigerung ihrer Gewinne liege. Dem entgegnet der Bankier A. Herrhausen: „Wir müssen das, was wir denken, sagen. Wir müssen das was wir sagen, tun. Und wir müssen das, was wir tun, dann auch sein.“

Auf einen einfachen Nenner gebracht: gesellschaftliches oder soziales Engagement von Unternehmen hat einen doppelten Nutzen: Für die Gesellschaft, weil das Gemeinwohl gestärkt wird, und für das Unternehmen, weil es sein Image verbessert und seine MitarbeiterInnen zusätzlich motiviert.

² z.B. Schutz der Arbeitnehmerrechte, Verpflichtung zu fairem Wettbewerb, Anspruch auf transparente Berichterstattung, Verbot von Kinderarbeit,....)

BEGRÜßUNG UND PRÄSENTATION DES SOZIALPOLITISCHEN HINTERGRUNDES

Dr. Otto Saurer

Landesrat für Personal-, Gesundheits- und Sozialwesen

Werte ReferentInnen, werte KongressteilnehmerInnen.

Ich darf Sie an diesem Kongress zur Behandlung der Frage: Wie sieht es mit der sozialen Verantwortungsübernahme unserer Unternehmen aus? recht herzlich willkommen heißen.

In den letzten Monaten und Jahren gab es ja immer wieder Gelegenheiten zur Diskussion und zu gemeinsamer Projektarbeit zwischen dem Sozialwesen und der Wirtschaft, sowohl auf politischer und als auch auf technischer Ebene. Ich erinnere nur an 2 Themen, die mir besonders am Herzen liegen, wie *Vereinbarkeit von Familie und Beruf* und die Einführung der *Pflegeversicherung*; zwei gesellschaftspolitisch relevante Schwerpunkte, die die Sozialpolitik und Wirtschaftspolitik zu intensiven Diskussionen geführt haben.

Erlauben Sie mir aber, dass ich mit einigen, wenn auch bescheidenen Beispielen, in die Tagung einführe und somit bildhaft nachzeichne, worum es uns vom Sozialwesen bei der Durchführung der jährlichen Tagung zur Prävention in der Sozialen Arbeit, deren Fokus heuer eben auf die „soziale Verantwortung in Unternehmen“ gelegt wurde, eigentlich geht.

Das erste Beispiel, das ich erwähne, bezieht sich auf die Stadt Leifers und das Schlüsselwort dazu lautet: *Solidarische Gemeinschaft*.

In einigen Geschäften und Gastbetrieben/Cafes wurden an der Eingangstür Aufkleber angebracht, die sich an Menschen (hauptsächlich Kinder, SeniorInnen, behinderte Menschen, verwirrte Menschen,...richten), die auf der Straße Hilfe brauchen könnten und vielfach nicht den Mut aufbringen oder die Fähigkeit haben, einfach beim Passanten Hilfe einzufordern. Durch die angebrachten „Pickerlen“ bekunden Kaufleute und Barbesitzer, dass bei ihnen auch jene Personen willkommene Gäste sind und eintreten dürfen, die nichts konsumieren, sondern eine Auskunft erfragen oder sich einfach hinsetzen, um sich auszuruhen oder ein Glas Wasser benötigen oder die Toilette benutzen oder zu Hause anrufen müssen.

Das zweite Beispiel bezieht sich auf eine SeniorInneninitiative der Provinz Ravenna (Name der Initiative = AUSILIO), die heuer im Rahmen des Wettbewerbes „Sodalitas“ - organisiert von Assolombarda, dem größten Unternehmerverband Italiens – ausgezeichnet wurde. Der Schlüsselbegriff dazu lautet: *Selbsthilfe*.

Ausilio ist eine SeniorInnengruppe der Stadt Ravenna, die sich im Rahmen eines Supermarkets organisiert haben, und für jene alten, alleinstehenden und hilfsbedürftigen Menschen, die es nicht mehr schaffen selber einzukaufen, die Einkäufe tätigen und diesen dann die angeforderten Lebensmittel nach Hause liefern. Die erbrachte Leistung beschränkt sich nicht auf die Versorgung mit Lebensmitteln, sondern beinhaltet auch die Vermeidung von Vereinsamung und die Herstellung von Kontaktmöglichkeiten, die über jene mit den Fachleuten der soziosanitären Dienste hinausgehen. Die Jury des Wettbewerbes Sodalitas begründet die Preiszusprache

wie folgt: „Es wird die Fähigkeit prämiert, die Ausgrenzung benachteiligter Personen zu bekämpfen. Gleichzeitig gelingt es durch dieses Freiwilligenprojekt ein tragfähiges Netzwerk der Solidarität zu entwickeln, das besondere Aufmerksamkeit auf die materiellen und kulturellen Bedürfnissen der alten Menschen legt“. Die Anerkennung gebührt einerseits dem Supermarket, der die Struktur (Telefonlinie, Büroraum und Lieferauto zu bestimmten Stunden/Tagen) zu Verfügung stellt und andererseits dem Einsatz, der Hingabe und dem Solidaritätsgeist vieler SeniorInnen, die aus Freiwilligkeit entschieden haben, einen Teil ihrer Zeit anderen zu schenken, die diese Zeit weit notwendiger benötigen.

Das dritte Beispiel, das ich Ihnen vorstelle, ist ein Projekt das von Prof. Segrè und einigen seiner StudentInnen an der landwirtschaftlichen Fakultät der Universität Bologna ins Leben gerufen wurde. Es heißt „Last Minute Market“ und es wurde im Jahr 2001 geboren. Der Schlüsselbegriff dazu lautet: *Verschwendung zur Ressource verwandeln*.

Enorme Mengen von Käse, Fleisch, Wurstwaren, Milch, Obst und Gemüse landen jeden Tag auf der Müllhalde, weil sie aus den Regalen der Großmarkthallen verschwinden müssen, bevor das Produkt laut Verfallsdatum unverkäuflich wird. Untersuchungen der Bologneser Fakultät haben ergeben, dass 95% der auf diese Art zu Abfall verwandelten Lebensmittel ohne weiteres noch genießbar sind und zwar zu 60 % für die menschliche Ernährung und zu 30% für die tierische Ernährung genutzt werden können. Nur die restlichen 10 % dürfen nicht mehr zu Nahrungszwecken verwendet werden. Die daraus resultierende Realität zeigt auf, wie eng die Verschwendung – einerseits- und die Armut jener Menschen, die es schwer haben sich jeden Tag das notwendige Brot zu besorgen - anderseits - in enger Verbindung stehen. Angeregt von diesem Widerspruch wurde durch das Zutun der Universitätsfakultät und das Mitwirken einiger Großmärkte ein Freiwilligenverein gegründet, dessen Mitglieder jeden Morgen , zeitig, die „noch für ganz kurze Zeit “ frischen Lebensmittel aus den Regalen holen und mit diesen Frischwaren -ohne weitere Zeit zu verlieren- die interessierten Alten- und Pflegeheime, die Seniorenmenschen, die Behindertenheime, die Frauenhäuser, die Obdachlosenheime, die Einwandererdienste, die Tierheime usw. beliefern. Prof. Segrè meint: „Die Arbeit von mir, meinen StudentInnen, den Freiwilligen HelferInnen beabsichtigt die Verschwendung in Ressource umzuwandeln. Als Forscher mit internationaler Erfahrung habe ich erkannt, dass der Hunger nicht nur in der Dritten Welt beheimatet ist, sondern es gibt ihn auch bei uns in Europa, wo wir viel mehr produzieren als wir im Stande sind zu verbrauchen. Dass es diesen „westlichen“ Unsinn zu nützen gilt und für einige daraus Chancen entstehen, wurde mir erst auf dem Hinterhof eines Großmarktes klar. Aus den daraus entstandenen Diskussionen mit den StudentInnen und den Großmarktbesitzern entwickelte sich dann diese Initiative.“

In einem Monat wurden 10 Tonnen Lebensmittel eingesammelt, knapp 7 Tonnen davon konnten an die Sozialeinrichtungen für Verpflegungszwecke verteilt werden. Der Großmarkt spart sich eine beachtliche Summe an Müllverarbeitungsgebühren und die Sozialeinrichtungen können ihre immer knapper werdenden Finanzressourcen andersweitig einsetzen und unsere Umwelt bedankt sich. Was aber wohl das bedeutendste Resultat dieser Initiative ist, bringt die Leiterin einer Wohneinrichtung für geistig behinderte Menschen auf den Punkt: „ Es ist einfach schön zu sehen, wie zwischen den Großmarktbetreibern, den StudentInnen der Universität, den Freiwilligen HelferInnen und den Sozialeinrichtungen ein Zusammenspiel entsteht, das auf die Wiederverwertung und den Austausch aufbaut und eine ungemein positive Solidaritätsstimmung zwischen uns bewirkt. Ich z.B. nehme immer nur soviel, wie wir in unserer Wohngemeinschaft wirklich brauchen, auch wenn es kostenlos ist und falls dann trotzdem etwas übrig bleibt, dann schenke ich es weiter.“

Diese drei Beispiele sind kleine Zeichen von Verantwortungsübernahme durch Unternehmen in Bezug auf das Sozialwesen, es sind Episoden des Zusammenspiels zwischen dem Sozialbereich und dem Wirtschaftsbereich.

Wenn wir uns im heutigen Kongress mit dem Thema der „sozialen Verantwortung in Unternehmen“ befassen, dann wollen wir nicht nur über die Unterstützung der Unternehmerschaft bei der Erbringung von Sozialhilfeleistungen für bedürftige Kategorien sprechen, wir wollen über diesen Rahmen hinausgehen und soziale Verantwortung als wesentlichen Teil einer nachhaltigen Entwicklung unserer Gesellschaft verstehen. Wir sollen die soziale Verantwortung von Betrieben als eine wertvolle Präventionsmaßnahme deuten, durch die viele Störungen, Krankheiten und Beeinträchtigungen beim arbeitenden Menschen und seinem soziefamilären Umfeld vermieden bzw. gelindert werden können.

Ich bin entschieden dagegen soziale Verantwortung von Betrieben vordergründig als wirksame Marketingstrategie ganz nach dem Slogan *Social Responsibility is a good for profit* zu interpretieren. Ich glaube Unternehmen müssen und sollen Profit erwirtschaften, sonst schließen sie die Tore. Initiativen der sozialen betrieblichen Partizipation ausschließlich zu Marketing- und Imagezwecken zu nützen, scheint mir allerdings nicht der richtige Weg.

Für mich bedeutet sozialverantwortungsvolles Handeln eines Unternehmens, und ich interpretiere frei den Inhalt des Grünbuches der Europäischen Union,

- auf gute Arbeitsbedingungen/Arbeitsklima bedacht zu sein,
- gute Gehälter an die Mitarbeiter zu bezahlen,
- betriebsinterne und betriebsexterne Anstrengungen zur Vereinbarung von Familie und Beruf für Mann und Frau anzustellen,
- in Bildung und Sicherheit der Belegschaft zu investieren,
- die Beziehungen mit dem Gemeinwesen zu pflegen,
- dem Territorium und der Umwelt schonend zu begegnen,
- die Menschenrechte und die Rechte des Arbeiters/der ArbeiterIn einzuhalten,
- gegenüber Alter und Pflegebedürftigkeit vorzusorgen und diese Last mit dem Angestellten zu teilen,
- sich am sozialen und zivilen Wachstum einer Gemeinschaft beteiligen.

Das Territorium, in dem ein Betrieb angesiedelt ist, dient nicht nur zur Ausbeute; die entnommenen materiellen, physischen, sozialen und intellektuellen Energien sind wieder der Gemeinschaft zurückzuführen. Es muss authentisch an die zukünftige Entwicklung der Personen gedacht werden und zwar nicht nur an die heute arbeitende Generation, sondern auch an die künftigen Generationen und was diesen aus sozialethischer und ökologischer Sicht für ein Erbe überlassen wird.

Heute reicht es für ein Unternehmen nicht mehr aus nur eine ökonomische Bilanz vorzulegen; die Sozialbilanz dient als Steuerungsinstrument des Vertrauens gegenüber den Stakeholdern eines Betriebes, die Bilanz der Nachhaltigkeit hingegen ermöglicht dem Betrieb eine konsequente Planung seiner künftigen Entwicklung vorzuzeichnen. Die Referentin Frau Dr. Giorio wird sich in ihrem heutigen Beitrag mit der Richtlinie der Eu-Kommission befassen und auch auf die Auswirkungen dieser Empfehlung auf die italienische Arbeits- und Sozialpolitik Bezug nehmen.

Wie weit die Südtiroler Unternehmen den Inhalt dieser Eu-Richtlinie in ihrem konkreten Handeln berücksichtigen oder ob Profit der alleinige Indikator der lokalen Betriebsbesitzer ist, dazu wird uns der Präsident der Handelskammer Benedikt Gramm aber auch die Kurzbeiträge nach der Kaffeepause Einblick verschaffen. Ich bin schon ganz gespannt darauf, dem nachzuspüren, was sich im Sinne der nachhaltigen Entwicklung in der lokalen Arbeitswelt bewegt.

Wenn ich mich als Landesrat für das Sozial- und Gesundheitswesen mit dem heutigen Kongressthema befasse, so komme ich nicht umhin, mir auch noch die Frage zu stellen, inwiefern das Know How der Sozialen Arbeit / der Sozialen Dienste in die Betriebsrealität einfließen könnte und dadurch wertvolle Präventionsarbeit im Sinne der Gesundheitsförderung laut Definition der Weltgesundheitsorganisation geleistet werden kann.

Die Beratungsarbeit von MitarbeiterInnen im Unternehmen durch qualifizierte SozialarbeiterInnen hat bei uns im Lande kaum Tradition, obschon davon ausgegangen werden kann, dass sich Sozialberatung nicht nur für die MitarbeiterInnen, sondern auch für den Betrieb lohnt und „rechnet“. MitarbeiterInnen, die sich durch gesundheitliche Einschränkungen, finanzielle Schwierigkeiten, familiäre Angelegenheiten, Suchtprobleme, persönliche oder betriebliche Dinge belastet fühlen, sind zeitweise leistungseingeschränkte MitarbeiterInnen. Diese sind oft selbst eine Belastung für den Kollegenkreis, den Vorgesetzten, mitunter für den ganzen Arbeitsbereich und damit für den gesamten Betrieb. Hier unmittelbar vor Ort mit gezielten Interventionen durch betriebliche Sozialberater Einfluss zu nehmen, entlastet den Einzelnen, das Team, die Verantwortlichen, das Unternehmen. Worin die betriebliche Sozialarbeit außerdem noch einen wertvollen Part übernehmen kann, liegt in der Unterstützung der Betriebsinhaber und der Führungskräfte. Nicht immer kann davon ausgegangen werden, dass Führungskräfte im Umgang mit Problemen wie Suchtmittelerkrankung, psychischer Auffälligkeit, Immigration, geschult sind, so dass es schnell zu Überforderungen kommen kann. Genauso verstehe ich Sozialberatung als ein gutes Instrument um Konflikte am Arbeitsplatz zu bearbeiten. Sozialarbeiter sind Fachleute für Kommunikation und Interaktion, sie bringen somit die notwendige Kompetenz und eine Funktion der Überparteilichkeit mit, um für alle Beteiligten förderliche Prozesse zu ermöglichen.

Über die Auswirkungen betrieblicher Sozialarbeit wird uns heute die Sozialpädagogin Frau Ines Klinger sicherlich einen vertieften Einblick geben, dieses Arbeitsfeld jedoch für die Diplomierten SozialarbeiterInnen attraktiver zu machen, aber auch die Unternehmerschaft davon zu überzeugen, dass Betriebssozialarbeit eine zeitgerechte Investition darstellt und daher ein Zusammenspiel zwischen Unternehmen und den Sozialen Diensten der Gemeinden/Bezirksgemeinschaften entwickelt bzw.ausgebaut werden soll, dies ist mein politischer Auftrag und soll ein Sekundärziel des heutigen Meetings darstellen. Die betriebliche Integration von behinderten Menschen in die Arbeitswelt, die wir in Südtirol bereits seit geraumer Zeit (LG. 20/1983) mit Hilfe von qualifizierten Eingliederungshelfern fördern und vorantreiben, ist der beste Beweis dafür.

Außerdem bin ich davon überzeugt, dass durch frühzeitige Intervention viele Dysfunktionalitäten in Familie, Betrieb und Gesellschaft vermieden werden und darüber hinaus die Betreuungs- und Pflegekosten im Gesundheits- und Sozialwesen für den Steuerzahler um einiges gesenkt werden könnten.

Meine Devise lautet demnach: Aktive Haltung in der Gesundheitsförderung vor Ort (inkl. Arbeitswelt) und nicht sosehr abwartende Haltung bis die Aktionsfelder Krankenhaus,

Behinderteneinrichtung, Dienst für chronisch Kranke, Dienst für Abhängigkeitserkrankungen,... auf den Plan treten müssen. Die Gesundheitsförderung in der Arbeitswelt könnte somit zu einem neuen Tätigkeitsfeld der Sozialdienste werden; diesen Bereich ausschließlich dem Arbeitsmediziner, dem Unfallinstitut und dem Arbeitsinspektorat zu überlassen, erachte ich als nicht mehr zeitgemäß.

Bevor ich nun meine Einführung in die heutige Tagung beende, erlauben Sie mir noch ein aufrichtig verspürtes Dankeschön, das an den Präsidenten der Handelskammer und sein Team gerichtet ist. Sie, Herr Gramm haben sich sofort und mit großer Offenheit dieser Auseinandersetzung mit den Sozialwesen gestellt. Sie sind für uns auch ein „besonderer“ Partner in den Diskussionen rund um die Frage der Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Dies ist für uns keine Selbstverständlichkeit und es gebührt Ihnen Anerkennung dafür.

Dass das Zusammenspiel zwischen Wirtschaft und Sozialwesen bei der Organisation dieses Kongresses reibungslos funktioniert hat, deute ich auch als ein Zeichen, dass beiden Partnern der Dialog rund um die Soziale Verantwortung in Unternehmen und die nachhaltige Entwicklung unseres Landes ein wahres Anliegen sind.

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

GEWINN UND SOZIALE VERANTWORTUNG: EIN WIDERSPRUCH?

Benedikt Gramm

Präsident der Handelskammer Bozen

Sehr geehrter Herr Landesrat, wertige Damen und Herren,
ist Gewinndenken und soziales Verantwortungsgefühl ein scheinbar unüberwindlicher Gegensatz? Wenn man die Zeitungen aufschlägt und die Nachrichten liest, gewinnt man immer wieder den Eindruck, es wäre wirklich ein Gegensatz.

So liest man über Sanierungen im Betrieb X, von Sparpaketen und Rationalisierungsmaßnahmen bei der Gesellschaft Y, alles verbunden mit einem Stellenabbau, bzw. manchmal „eleganter“ formuliert als „Freistellung von Mitarbeitern“. Zum Glück kommt dies bei uns in Südtirol weniger häufig vor; aber in der Welt der Wirtschaft immerhin. Fusionen von Banken und Versicherungen gehen so mit Einsparungen von x-Tausenden von Arbeitsstellen einher.

Gewinn und soziale Verantwortung: ist dies nun wirklich ein Widerspruch? Dieses Thema soll in diesem Vortrag etwas eingehender beleuchtet werden. Hierbei möchte ich dreiteilig vorgehen und zunächst einen kurzen Exkurs zur Wirtschaftstätigkeit im allgemeinen geben, dann einen Schwerpunkt „soziale Verantwortung in Unternehmen“ einmal in Südtirol bzw. im Vergleich zur europäischen und weltweiten Situation untersuchen, sowie schließlich die Aspekte „Gewinn, soziale Leistungen und die Funktion der Wirtschaft“ ansprechen.

Ich möchte mit der Behauptung beginnen: „Wirtschaft geht uns alle an!“. Ich treffe gelegentlich Leute, die mir sagen, über Wirtschaft weiß ich nicht so recht Bescheid, ich bin eigentlich kein Wirtschaftstreiber. Dem muss ich ganz klar widersprechen und sage ihm: „Wenn Sie in der Früh aufstehen, trinken Sie den Kaffee, oder Tee, nehmen den Zucker dazu, sind Sie sich bewusst, dass Sie wirklich Wirtschaftstreiber sind. Denken Sie daran, wo der Kaffee erzeugt wird, wie viel Stufen und Wege dieser Kaffee, Tee oder Zucker zurückgelegt hat. Sie essen Brot dazu, das auch erzeugt werden muss. Sie lesen die Zeitung. Was haben Sie da bereits für einen Wirtschaftsmotor in Gang gebracht. Sie fahren zur Arbeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln, mit dem eigenen Auto, mit dem Moped, Sie brauchen Benzin, Sie sind also im wahrsten Sinne des Wortes ein Wirtschaftstreiber.“ Wirtschaft ist notwendig, sie gibt Arbeit, und in der Folge Brot für die Leute, die arbeiten. Wirtschaft sind wir also alle, und was nicht vorher erwirtschaftet wurde, kann ja auch nicht verteilt werden. Verteilt in Form von Gehältern für geleistete Arbeit, für Pensionen, aber auch für nicht direkt in den Wirtschaftsprozess eingebundene Leute. Es werden mit dem Erwirtschafteten auch Kosten für alle möglichen Dienste aufgebracht, aus Steuergeldern, die wir alle zu zahlen haben, für die Bildung, für die Finanzierung von Kindergärten, für die Schule (Lehrer müssen bezahlt werden), für den großen Bereich der Sanität, für die Verkehrsinfrastrukturen und die Straßen, für die öffentlichen Dienste im allgemeinen, für die Verwaltung, für die Sicherheit und für die Justiz usw.: Wirtschaft ist also wirklich ein Motor der Gesellschaft. Und der Verbraucher entscheidet! Dies ist etwas, das nicht immer so bedacht wird. Oft steht z.B. der Verkehr auf dem Pranger, aber herbeigeführt wird nur das, was der Verbraucher kauft. Wir bräuchten vielleicht keine Bananen, sie müssen von weit her geholt werden, aber es ist unser Wunsch als Konsument, und daher muss auf der einen Seite produziert werden, was der Verbraucher braucht oder wünscht, produziert von der Landwirtschaft, dem Handwerk und der Industrie, und das funktioniert auf diese Weise, der

Verbraucher entscheidet, was gekauft wird, und in der Folge eben auch, was produziert werden muss. Wir ärgern uns über den unnützen Verkehr; ein Thema, das in der letzten Zeit hohe Wellen schlägt, die Frächter fahren nicht zum eigenen Vergnügen durch Europa und unser Land, sondern sie bringen das, was wir kaufen wollen. Und gehandelt wird eigentlich sehr vieles: Notwendiges und Nützliches ganz klar; aber auch Überflüssiges, aber immerhin Angenehmes: zwar könnte man ohne dem leben, aber man empfindet es als angenehm, und man möchte das haben. Wir als Konsumenten entscheiden, was geliefert wird, was die Wirtschaft produziert und vertreiben muss.

Nun zu den Unternehmen. Ein Unternehmen entsteht, weil einer eine Idee hat, weil er sich selbständig machen will. Er möchte Erfolg haben und er möchte, und wir kommen zum Thema, Gewinn machen. Bedenken wir aber, dass ein Viertel der Unternehmen, die gegründet werden, eine Lebensdauer von nicht länger als 5 Jahren haben. Es gibt viele Gründe, warum ein Betrieb eingeht, und dies ist auch ein soziales Problem: Wenn ein Betrieb zusperrt, wird der eine oder andere Mitarbeiter arbeitslos, der Betriebsinhaber steht auch vor Schwierigkeiten und lässt meist auch einen Lieferanten zurück, dem man noch Geld schuldet. Selbständige werden vielfach um ihren Erfolg beneidet, sie setzen ihre Ideen ein, und tragen aber das Risiko, Schiffbruch zu erleiden, und sie setzen Geld aufs Spiel, welches sie im schlimmsten Fall verlieren. Aber Erfolg ist kein Zufall: Wer es versteht ein Problem des Verbrauchers, des Kunden optimal zu lösen, der hat Erfolg. Er muss einen – möglichst guten – Dienst anbieten, und entscheidend ist für den Verbraucher das Preis-Leistungsverhältnis. Stimmt dieses, hat er Chance gut voranzukommen. Nicht das Gewinnstreben, und wenn ich so einige erfolgreiche Unternehmer aus dem Bekanntenkreis beobachte, ist es, was sie vorantreibt, sondern diese Leute haben es verstanden, die Wünsche des Kunden optimal zu erfassen, dadurch läuft der Betrieb, dadurch entsteht Gewinn, dem der Unternehmer nicht direkt nachläuft. Auf der anderen Seite passiert folgendes: Wer nur dem Gewinn nachrennt, seine Preise übermäßig erhöht, der wird vielfach Schiffbruch erleiden. Die Frage ist natürlich, ist dieses Wirtschaften, dieses Unternehmertum überhaupt ein sozialer Dienst? Ich glaube ja, und dies könnte man sehr weit ausführen, denken Sie bitte nur an die Funktion des Handels. Jeder müsste das, was er braucht, selber beim Erzeuger abholen. Der Handel erfüllt somit einen sehr wesentlichen Dienst im Sinne der Allgemeinheit.

Unternehmer wird manchmal verwechselt mit dem Begriff Unternehmen. Für mich ist Unternehmen einfach die Gesamtheit der Mitarbeiter; nicht der Chef allein macht das Unternehmen aus, sondern die gemeinsame Zusammenarbeit und entscheidend ist natürlich immer dieses Betriebsklima. Gehen Sie in eine Restaurant, in ein Geschäft, Sie merken sofort, hier gibt es das gewisse Feeling, hier gibt es ein gutes Betriebsklima. Das merkt man, die Mitarbeiter sind motiviert, sie springen gerne ein und verrichten gerne ihre Arbeit. Das ist eigentlich das, was wir fördern müssen und fördern sollen. Dort stimmt die soziale Einstellung von der Geschäftsleitung her; dort wird auch Information geleistet, und das ist, so glaube ich, ein Aspekt, der in den Betrieben noch durchaus zu verbessern wäre. Wenn die Mitarbeiter nicht wissen, warum der Betrieb eigentlich nicht diese Leistung in dieser Form bringen will, dann kann der Mitarbeiter diese Motivation gar nicht spüren. Natürlich, Motivation lässt sich auf vielfache Weise erreichen, vor allem durch Verständnis für die Probleme, aber vor allem Verständnis für die Probleme der Kunden. Und ganz wichtig ist auch das Verständnis des Chefs für die Probleme des Mitarbeiters. Wenn eine Verkäuferin ein Kind krank zu Hause hat, und der Chef hätte wenig Verständnis dafür; dann glaube ich, dass das keine soziale Einstellung ist, aber dies dürfte doch eher selten zutreffen. Natürlich muss nicht nur der Chef seinen Part lei-

sten, auch der Arbeitnehmer muss Leistungsbereitschaft zeigen, und eine Beziehung zum Betrieb und dessen Problemen aufbauen. Es geht um ein Nehmen und ein Geben in Form von Leistung. Mich stört immer das Wort Arbeitgeber, in Wirklichkeit ist der Betrieb nur ein Vermittler, der eigentliche Arbeitgeber ist der Kunde, er gibt dem Betrieb Arbeit. Der Chef ist nur ein Vermittler und organisiert dies, klarerweise auch mit dem Motiv selber ein gutes Auskommen zu haben. Wo die Leute gerne arbeiten, da geht alles leichter von der Hand. Sie erbringen gute Leistungen, ohne sich übermäßig angestrengt zu fühlen. Aber wo das Klima nicht stimmt, da gibt es Probleme: Leistung wird nicht erbracht, die Mitarbeiter sind frustriert, sie leben unter Stress, sie haben Neurosen, sind schlecht gelaunt, und dafür müssen andere vielleicht auch noch büßen wie Kind und Frau zuhause, und im schlimmsten Fall gibt es die Flucht in die Krankheit.

Wie schaut die Situation nun in Südtirol aus? Ich glaube und behaupte, besser als in vielen anderen Orten, denn dies hat hier einen besonderen Grund. Wir haben hier nur kleinstrukturierte Betriebe: 86% unserer Betriebe in Südtirol, das sind 22.000 (ohne Landwirtschaft) haben weniger als 5 Mitarbeiter, 8% 5 bis 9 Mitarbeiter und nur 0,6% sind Betriebe mit mehr als 50 Beschäftigten (Anzahl etwa 200). Wir haben die ideale Voraussetzung, dass fast überall der Chef oder die Chefin zusammen mit dem Mitarbeiter im Betrieb tätig ist, und dies erzeugt ein gewisses Feeling. Das ist vielleicht auch ein Grund für die Vollbeschäftigung in Südtirol. Der Chef kennt die Probleme seiner Mitarbeiter, und es kann ja auch Zeiten geben, wo der eine oder andere Handwerker sagt, ich käme auch mit weniger Mitarbeiter aus, ich könnte auf jemand verzichten, aber er entlässt diesen nicht, weil er weiß, welche Folgen dies für seinen Mitarbeiter hat, der ihn ja bei seinen bisherigen Erfolgen mitgeholfen hat, und er sagt sich, ja wenn ich morgen einen brauche, wo finde ich ihn. Das heißt rein von unserer Wirtschaftsstruktur her gibt es schon ideale Voraussetzungen für die soziale Einbindung des Chefs in das gesamte Denken.

„Insel der Seligen“? Zugegeben, es geht uns in Südtirol recht gut, dies heisst nicht, dass wir ohne Probleme wären, aber gemessen an den Wirtschaftsdaten anderer näher und entfernt liegender Gebiete, stehen wir wunderbar da: Wir haben ein Bruttosozialproduktzuwachs im letzten Jahr von 1,9%, Italien hatte 0,4%, Deutschland gerade mal 0,2%. „Insel der Seligen“ klingt zwar etwas abgedroschen, für Südtirol trifft es – mit Einschränkungen – sehr wohl zu. Denken Sie z.B. auch an die sozialen Leistungen, welche die Wirtschaft – unbewusst - für unsere Bergbauern erbringt. Wir haben eine Industrie, welche im ganzen Land gleichmäßig verteilt ist. Die Bergbauern könnten nicht existieren, wenn sie nicht einen zweiten Beruf hätten, sie sind also Zuerwerbsbauern, aber in einer ganz wichtigen, sozialen Funktion, sie erhalten unsere Landschaft da oben, sie sind Landschaftspfleger und wohnen dort „oben“ relativ gut, aber nur weil sie die Gelegenheit haben, im Tal unten in einer Industrie ihrem Haupterwerb nachzugehen. Eine soziale Funktion, die von Industrie- und Handwerksbetrieben, aber auch von anderen Sektoren ausgeht. Wir sind in Südtirol auch ein Gebiet, wo man zurecht sagt, vieles ist teurer als im restlichen Staatsgebiet, allerdings sind die Einkommen hier auch etwas höher. Wir haben den sozialen Frieden, und dieser muss auf jeden Fall erhalten bleiben, und die Wirtschaft wird ihren Beitrag dazu leisten, um dieses hohe Gut zu bewahren. Hier braucht es sicher Bewusstseinsbildung auf beiden Seiten, einmal ein Einsehen, es geht uns gar nicht so schlecht, man kann nicht immer über alles jammern, wenn wir das Ganze sehen, ist in Südtirol der Wohlstand allgemein verbreitet. Wollen wir nicht die Augen verschließen, auch bei uns gibt es relative Armut, aber wie man dem begegnen kann, ist ein Thema, das weiterer Ausführungen bedürfte. Das Bewusstsein, die soziale Aufgabe zu erfüllen, muss bei den Unternehmen gestärkt werden, denn sozial zu denken, liegt im eigenen Interesse: Betriebe mit sozialer Ausrichtung

werfen auch etwas ab, andere erzielen nur vorübergehende Gewinne.

Wie schaut es in anderen Gegenden in Bezug auf die Preissituation aus. Es wird oft beklagt, wenn ich nach Affi fahre, oder Innsbruck, dann kann ich das eine oder andere im Verbraucherzentrum oder Verbrauchermarkt billiger bekommen. Die Leute fahren gerne hin, weil sie damit einen Ausflug zum Gardasee verbinden können. Macht man aber wirklich eine vollständige Rechnung, nicht nur der Ausgaben für Benzin, sondern auch unter Einschluss eines Kilometergeldes, dann lohnt sich ein Einkauf erst ab einem hohem Betrag, damit erst die Kosten gedeckt sind. Was macht diese Verbrauchermärkte nun aber so attraktiv für die Kunden. Sie bieten ihnen sicher mehr, sie bieten einen bequemen Parkplatz weil sie nicht in der Innenstadt sind, sie bieten eine große Auswahl, und für – aber meist nur einige- Produkte – ein sehr attraktives Angebot: die Folge, man wollte eigentlich nur mal schauen gehen, nicht eigentlich etwas kaufen, am Schluss aber hat man meistens viel mehr als man kaufen wollte, gekauft. Was aber ist die soziale Folge davon? Es gibt Leute mit Behinderungen, ältere Leute, die darauf angewiesen sind, dass andere für sie etwas vom Geschäft mitbringen.

Verbrauchermärkte und Verbraucherzentren bewirken aber ein Sterben der kleinen Läden, und wenn wir nur an das benachbarte Nordtirol denken, dort gibt es mehrere Dutzende Gemeinden nicht nur Orte, welche keinen Lebensmittelladen mehr haben, das ist die Folge vom angeblichen Sparen im Verbrauchermarkt. Man beneidet uns um die Nahversorgung: „Was habt ihr noch eine herrliche Situation!“, hört man. Glücklicherweise haben wir die damals so „moderne“ Entwicklung nicht mitgemacht.

Die Wurzel des Übels ist in meinen Augen das internationale Großkapital. Von der Produktion über die Verteilung in Einkaufszentren oder Verbrauchermärkten. Letztere locken zwar Kunden an, aber haben die sozial ungünstige Folge, dass wir plötzlich das Auto nehmen müssen, um den Einkauf zu tätigen. Von einigen habe ich gehört, das ist ideal, ich versorge mich am Wochenende, nehme auf jeden Fall das Auto, fahre mit den Kindern in das Einkaufszentrum, decke meinen Wochenbedarf. Auf der einen Seite möchten sie natürlich im nahen Tante-Emma-Laden die frische Eier und die frische Butter kaufen. Aber die kann davon nicht leben, diese Läden würden verschwinden. Diese Situation haben wir in Südtirol zum Glück noch nicht, daher müssen wir überlegen, wie wir diese sozial günstige Situation aufrechterhalten können. Es ist ganz klar, im großen internationalen Denken der Betriebe ist der Direktor verpflichtet, möglichst viel Gewinn zu machen, das ist seine Aufgabe, und wenn er in einem Betrieb 10 Leute entlassen kann, dann muss er es tun, sonst würde er seiner Aufgabe nicht gerecht. Warum können diese Betriebe preislich manchmal etwas günstiger sein: der Weg ist einfach, man baut auf der grünen Wiese, bauen recht billig da sie Beiträge von der öffentlichen Hand bekommen (nicht in Südtirol), und das Personal wird ausgenutzt, das betrifft alle Kettenbetriebe, z.B. wenn sie auf einer Autobahnraststätte einen Kaffee trinken. Hinter dem Ladentisch sind nur 2 Angestellte dieser Betreiberkette, welche eine ganze Gruppe bedienen müssen, sie schaffen es kaum, diese Leute werden ausgenutzt. Was machen diese ausländischen Betriebe, diese Großkapitalbetriebe? Solange die Rechnung stimmt, sind sie da, würde morgen die Rechnung nicht mehr stimmen, und viele Beispiele hat es schon gegeben, sind sie einfach weg, ganz klar, entweder der Direktor hat etwas falsch gemacht, dann wird er ausgetauscht, oder der Betrieb wird bei fehlenden Voraussetzungen einfach geschlossen. Es gibt die sogenannten feindlichen Übernahmen, ein Betrieb kauft den nächsten auf, weil er ein Konkurrent ist. Er macht ihm ein Angebot zum Verkauf, falls er nicht will, wird er ihn durch Preisnachlässe aus dem Markt werfen. Wehren wir uns den Anfängen, in Südtirol können wir über die urbanistischen Gesetze verhindern, dass es soweit kommt. Unsere kleinen und mittelständischen Betriebe sind die beste Gewähr, dass unsere Unternehmer eine soziale Verantwortung spüren und auch tragen.

EUROPAPOLITIK ZUR SOZIALEN VERANTWORTUNG DER UNTERNEHMEN (CSR)

Dr. Chiara Giorio

ISFOL, Rom

CSR: Eine junge Geschichte

Die „soziale Verantwortung der Unternehmen“ hat in Europa eine noch sehr junge Geschichte. Offiziell ging das Thema erstmals 1993 in die europäische Diskussion ein, als der damalige Präsident der Kommission, Delors, an die europäischen Unternehmen appellierte und die Bitte an sie richtete, sich mittels Schaffung von Unternehmensnetzwerken am Kampf gegen die soziale Ausgrenzung zu beteiligen. Delors selbst machte 1995 einen konkreten Schritt mit seiner Unterstützung des Europäischen Manifests der Unternehmen gegen die soziale Ausgrenzung und mit seiner Teilnahme an der Gründung des Netzwerks, das zu einem der „treibenden“ Netze und wichtigsten Referenten für die Kommission zu Themen dieser Art auf der europäischen Ebene werden sollte: „CSR Europe“ (*Corporate Social Responsibility*). Von dieser Zeit an begannen die größten europäischen Unternehmen, angespornt auch von den Entwicklungen in den großen amerikanischen Unternehmen, aus eigener Initiative Verpflichtungen zu übernehmen und Aufmerksamkeit für sozialverantwortliche Themen zu entwickeln.

Eine wichtige Etappe auf der institutionellen Ebene stellte das Treffen des EU-Rats von Lissabon im März 2000 dar; bei dem die CSR angenommen wurde im Zusammenhang mit dem strategischen Ziel der EU „in den nächsten zehn Jahren die weltweit wettbewerbsfähigste und dynamischste Wirtschaftsgesellschaft des Wissens zu werden, mit der Fähigkeit zu nachhaltigem wirtschaftlichem Wachstum bei gleichzeitiger quantitativer wie qualitativer Verbesserung der Beschäftigungslage und größerer sozialer Kohäsion“. In einem direkten Appell an die Unternehmen lädt der Rat die Unternehmen ein zur Übernahme einer aktiven Rolle im sozialen Bereich, durch die Entwicklung positiver Initiativen (Best Practice) bei der schulischen Ausbildung und der lebenslangen beruflichen Weiterbildung, bei der Arbeitsorganisation und unter Förderung der Chancengleichheit, der sozialen Integration und der nachhaltigen Entwicklung.

CSR wird so Bestandteil der Europäischen Sozialagenda, die für die Kommission den Leitfaden für die Sozial- und Beschäftigungspolitik bis 2005 darstellt. In diesem Dokument, das während der Konferenz des Europäischen Rats von Nizza im Dezember 2000 angenommen wurde und das somit das Startzeichen für die europäische Strategie gegen die soziale Ausgrenzung gibt, wird die potentielle Rolle der sozialen Verantwortung der Unternehmen „im Umgang mit den Konsequenzen der Integration von Wirtschaft und Märkten für die Beschäftigung und den sozialen Bereich und für die Anpassung der Arbeitsbedingungen an die neue Wirtschaft“ betont. Der Gipfel von Nizza fordert also die Kommission dazu auf, Unternehmen, Nichtregierungsorganisationen, Arbeitgeber und Gewerkschaften, lokale Behörden und soziale Dienstleister in eine Partnerschaft zu integrieren, mit dem Ziel, das soziale Engagement der Unternehmen zu stärken.

Das Grünbuch

In Umsetzung dieser Forderung veröffentlicht die Kommission 2001 das erste offizielle

Dokument: „Grünbuch – Förderung eines europäischen Rahmens für die soziale Verantwortung von Unternehmen“. Diese Veröffentlichung möchte eine Auseinandersetzung über die Modalitäten und die Instrumente für eine Förderung des sozialverantwortlichen Engagements von Unternehmen nicht nur auf der europäischen, sondern auch auf internationaler Ebene anstoßen. Mit dem Vorschlag eines partnerschaftlichen Ansatzes (Zusammenschluss in einem Netzwerk all derjenigen, die potentiell eine aktive Rolle spielen könnten), ermutigt das Grünbuch zur Entwicklung innovativer Praktiken und deren Verbreitung nach einer Logik des *Mainstreaming*, unter Einsatz von Monitoring- und Bewertungsinstrumenten für die verschiedenen - auch die bereits laufenden - Initiativen auf unionseuropäischer Ebene.

Stets im Grünbuch wird eine Kurzdarstellung des Ziels gegeben, das folgendermaßen erreicht werden soll: „Das Grünbuch beabsichtigt, eine umfassende Diskussion zu starten und Meinungen zur sozialen Verantwortung von Unternehmen auf der nationalen, europäischen und internationalen Ebene einzuholen. Die Kommission hofft, dass diese Initiative zur Schaffung eines neuen Bezugsrahmens beitragen wird, welcher der Förderung der sozialen Verantwortung von Unternehmen dienlich sein kann“.

Mit der Definition der CSR als „freiwillige Integration der sozialen und umweltbezogenen Anstrengungen von Unternehmen in ihre Geschäftstätigkeit und in ihre Beziehungen mit den Beteiligten“, den sogenannten *Stakeholders*, zeichnet das Dokument die beiden Dimensionen der Verantwortung vor: die interne und die externe.

Hinsichtlich der innerbetrieblichen sozialen Verantwortung steckt die Kommission vier Felder ab: *Personalmanagement, Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz, Anpassung an den Wandel und verantwortlicher Umgang mit den Auswirkungen auf die Umwelt und mit den natürlichen Ressourcen*. In das erste Feld gehören die Maßnahmen im Zusammenhang mit Ausbildung und lebenslangem Lernen, die Übergabe von Verantwortung an Mitarbeiter; eine aufmerksame Haltung gegenüber der innerbetrieblichen Informations- und Kommunikationsweise, die Aufmerksamkeit gegenüber einem besseren Gleichgewicht zwischen Arbeit, Familie und Freizeit, die Chancengleichheit für Männer und Frauen, die Sicherheit am Arbeitsplatz, die Mitarbeiterpartizipation an betrieblichen Belangen, usw. In den Bereichen Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz könnte – neben den herkömmlichen, z. B. gesetzlichen und zwangsweisen, von den öffentlichen Einrichtungen durchgeführten Maßnahmen – die betriebliche Verantwortung auf Maßnahmen freiwilliger Art abzielen, die geeignet sind, eine Kultur der Prävention zu fördern, auch im Zusammenhang mit der Marketingpolitik des Unternehmens. Hinsichtlich der Anpassung an die Veränderungen könnte von sozialer Verantwortung bestimmtes Handeln heißen, den Restrukturierungsinstrumenten größere Aufmerksamkeit entgegenzubringen, was für die Kommission bedeutet: größere Aufmerksamkeit auch gegenüber der Form und nicht nur gegenüber dem Inhalt, unter Einbeziehung der betroffenen Seiten in die Prozesse. Und schließlich kann soziale Verantwortung von Unternehmen hinsichtlich der Auswirkungen auf die Umwelt und die natürlichen Ressourcen zum Ausdruck kommen als aufmerksame Haltung gegenüber einer Reduzierung des Verbrauchs dieser Ressourcen oder auch von umweltbelastenden Emissionen und Abfällen.

Zu der externen Dimension der sozialen Unternehmensverantwortung führt das Grünbuch als Beispiel weitere vier Maßnahmenbereiche an: die lokalen Gemeinschaften, kommerzielle Partnerships, die Menschenrechte und den verantwortlichen Umgang mit der Umwelt auf dem gesamten Planeten.

Die soziale Verantwortung von Unternehmen gegenüber dem lokalen Gemeinwesen fügt sich ein in das Konzept der nachhaltigen Entwicklung, das darauf abzielt, wirtschaftliche und soziale Entwicklung und respektvollen Umgang mit der Umwelt miteinander in Einklang zu bringen.

Hinsichtlich der Maßnahmen für kommerzielle Partnerschaften beruft sich die Kommission auf die Qualität der Zusammenarbeit mit den Geschäftspartnern, aber auch auf die Aufgabe der großen Unternehmen, ihr sozialverantwortliches Engagement nicht nur in Form sozialer Marketingmaßnahmen zu beweisen (geschickte Darstellung der eigenen sozialen Aufgeschlossenheit gegenüber Kunden und Verbrauchern), sondern auch über die Entwicklungsförderung für das Unternehmertum in der Standortregion (Start-ups unter den lokalen KMUs) oder mittels *Corporate Venturing*, bei dem ein Großbetrieb einen kleinen Anteil am Kapital eines vielversprechenden neuen Unternehmens übernimmt und dessen Entwicklung unterstützt. Im Hinblick auf die Menschenrechte richtet sich das Dokument in erster Linie an die multinationalen Konzerne, an die weltweit operierenden Produktionsketten, unter Hinweis auf internationale Maßnahmen wie die Erklärung der IAO zu den Grundsätzen und Grundrechten in der Arbeit und die Leitprinzipien der OECD für diese Kategorie von Unternehmen. Unter dem Druck der NGOs und der Verbraucherverbände geben sich die Unternehmen immer öfter einen Sozialkodex bezüglich der Arbeitsbedingungen, der Menschenrechte und des Umweltschutzes. Daneben soll mit der Festlegung des Themenfelds der Umweltverantwortung auf weltweiter Ebene eine Diskussion eröffnet werden zur Rolle der Unternehmen bei der Verfolgung einer ökologisch nachhaltigen Entwicklung.

Ein Teil des Grünbuchs befasst sich mit dem Konsultationsprozess, den die Kommission mit dieser Veröffentlichung auf allen Ebenen, horizontal wie vertikal, anstoßen möchte, von der öffentlichen Verwaltung bis hin zu den KMUs, von den multinationalen Konzernen bis hin zu den NGOs, den Arbeitgeberverbänden und den Gewerkschaften, um hier Partnerschaften zu fördern. Unter nochmaliger Betonung dessen, dass die Übernahme sozialer Verantwortung durch die Unternehmen ein freiwilliges Konzept ist, legt die Kommission am Ende der Schrift allen Gesprächspartnern, an die sich das Dokument wendet, einige Fragen vor; und zwar:

- die Definition der Rolle der Europäischen Union;
- die Beziehung zwischen kommerzieller Strategie und sozialer Verantwortung;
- Ermittlung von Best-Practice-Beispielen zum Umgang mit sozialer Verantwortung, insbesondere mit Blick auf KMUs;
- der Bezug zur Strategie der nachhaltigen Entwicklung;
- Bewertung der Ergebnisse in wirtschaftlicher, ökologischer und sozialer Hinsicht;
- Definition der Rolle und der Methoden für die Zusammenarbeit der wichtigsten Akteure;
- Bewertung der Wirksamkeit der Maßnahmen;
- Ermittlung von konkreten Aktionen zur Förderung der Verantwortung in den Bereichen Ausbildung, Information, Analyse und Untersuchungen zur mittelfristigen Sozialpolitik und zur Rolle des rechtlichen Rahmens.

Die Mitteilung der Kommission vom 2.7. 2002

Nach Abschluss des Konsultationsprozesses 2002 veröffentlichte die Kommission die Mitteilung „*Soziale Verantwortung von Unternehmen: Ein Beitrag der Unternehmen zur nachhaltigen Entwicklung*“, in Fortsetzung des im Vorjahr veröffentlichten Dokuments, welches die Strategie der europäischen Gemeinschaft zur Förderung der CSR dargelegt hatte. Die Kommission wendet sich an alle bereits im Grünbuch benannten Akteure und gibt eine Zusammenfassung der Ergebnisse des Konsultationsprozesses, definiert auf dieser Basis Konzepte, den Bezug zwischen sozialer Verantwortung des Unternehmens, nachhaltiger Entwicklung sowie Auswirkungen auf die Unternehmen und die Gesellschaft neu, um schließlich in vier Kapiteln die Maßnahmenfelder zur Umsetzung der europäischen Strategie zu erläutern.

Der Konsultationsprozess

Mehr als 250 Akteure, angefangen von den Arbeitgebern und Gewerkschaften über Unternehmensverbände, Einzelunternehmen, Bürgerinitiativen, lokalen, regionalen und nationalen Organisationen bis hin zu Einzelakteuren haben an der vom Grünbuch angestoßenen Konsultation teilgenommen, an der auch die europäischen Einrichtungen mitbeteiligt waren. Aus der – von der Kommission kurz zusammengefassten – Diskussion ergeben sich einige wichtige Divergenzen zwischen den verschiedenen Beteiligten:

- Die Unternehmen äußerten den Wunsch, die soziale Verantwortung von Unternehmen nicht zu reglementieren, denn damit würden die innovative Dimension und der Entwicklungsprozess dieser Verantwortung untergraben werden. Womit auch auf dem freiwilligen Charakter des eigenen sozialen Engagements bestanden wird;
- von den Gewerkschaften und NGOs hingegen kam die Forderung nach einer Rahmenordnung, die Mindestkriterien artikuliert und gleiche Bedingungen garantiert. Außerdem wurde gefordert, auch die von den sozialpolitischen Maßnahmen Betroffenen mit in den Prozess einzubeziehen;
- die Investoren weisen auf die Verbreitung von Informationen und die Transparenz bei den Unternehmenspraktiken hin, insbesondere durch eine Verbesserung der Bewertungs- und Verwaltungsmethoden für Pensionsfonds und sozial verantwortungsbewusste Investitionsfonds;
- die Verbraucherorganisationen hingegen bestehen auf der Wichtigkeit des Informationszugangs für Verbraucher hinsichtlich der ethischen, sozialen und ökologischen Bedingungen bei den Produktionsprozessen und dem Verkauf von Gütern und Dienstleistungen;
- der Europäische Rat hat in seiner Entschließung vom Dezember 2001 die Rolle der CSR für die Verbesserung „der Wettbewerbsfähigkeit aller Unternehmensarten, von den KMUs bis hin zu den multinationalen Konzernen und in allen Tätigkeitsbereichen“ betont;
- das Europäische Parlament schlägt die Integration der CSR in alle Zuständigkeitsbereiche der EU, insbesondere bei der Finanzierung von sozialen und regionalen Aktionen und die Gründung speziell hierfür eines europäischen multilateralen Forums vor.

Trotz der unterschiedlichen Erfahrungen und konzeptionellen Schwerpunkte machte die Konsultation einige allen gemeinsame Merkmale deutlich, die sich wie folgt zusammenfassen lassen:

- der freiwillige Charakter der sozialen Verantwortung von Unternehmen jenseits rechtlicher Vorschriften;
- die Wechselbeziehung von CSR und nachhaltiger Entwicklung im wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Bereich;
- die CSR steht in Korrelation mit der Unternehmensführung selbst.

Die Konsultation hat außerdem die wachsende Anerkennung der CSR seitens aller Stakeholders, Unternehmen und Politiker betont, als einem wichtigen Element in einer neuen Form von Governance, und diese wiederum verstanden als eine Art von Führung und Zusammenarbeit aller Akteure im Netz, Formen, die geeignet sind für ein Vorgehen im Umfeld großer und wichtiger Veränderungen, als da sind:

- der Globalisierungsprozess, in dem sich die Unternehmen bewegen;
- das zunehmende Interesse der Verbraucher und NGOs an Informationen über die Verhaltensweise des Unternehmens;
- die Forderung der Investoren, die wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen

Auswirkungen des Verhaltens von Unternehmen mit unter die Risiko- bzw. Erfolgsfaktoren eines Unternehmens aufzunehmen;

- Wissen und Innovation als kritische Punkte für die Wettbewerbsfähigkeit der Unternehmen.

Ein weiteres Element, das sich aus dem vom Grünbuch angestoßenen Prozess ergab und in der Mitteilung von 2002 wieder aufgenommen wurde, betrifft die weltweite Dimension der CSR in einem wirtschaftlichen Globalisierungsprozess, eine Dimension, die auf das Gebot einer globalen Governance auch unter Einbeziehung der sozialen und ökologischen Dimensionen verweist. Die Förderung der CSR auf weltweiter Ebene muss auf internationalen Normen und Maßnahmen gründen, die – gegenwärtig – in den Leitprinzipien der OECD für die multinationalen Unternehmen und die internationalen Abkommen bestehen, deren Anwendung von den nationalen Regierungen unterstützt werden muss.

Die eingeleitete europäische Strategie

Das Aktionsfeld der europäischen CSR-Politik, das zum Abschluss der Konsultation definiert und in der Mitteilung der Kommission vorgestellt wurde, betrifft die folgenden Punkte:

1. Verbesserte Kenntnis der CSR und Erleichterungen beim Austausch von Erfahrungen und Best-Practice-Beispielen

Mit diesem ersten Aktionsfeld nimmt sich die Kommission vor, Informationen über laufende Best-Practice-Maßnahmen einzuholen und die Analyse der Auswirkungen der CSR auf sozialer, wirtschaftlicher und ökologischer Ebene zu unterstützen. Vorgesehen ist daneben auch die Förderung des *Mainstreaming* sowie der Austausch von Erfahrungen und Best-Practice-Beispielen zwischen den Unternehmen und den Mitgliedsstaaten und die Verpflichtung für eine bessere allgemeine Ausbildung sowie in Unternehmensführung nach CSR-Gesichtspunkten, auch unter Einsatz von ESF-Mitteln. Besondere Aufmerksamkeit schließlich kommt der Förderung der CSR von KMUs zu, die hier ausgerichtet werden soll auf das soziale und ökologische Engagement auf der lokalen Ebene.

2. Förderung der Übereinstimmung von Transparenz bei CSR-Praktiken und ihren Mitteln.

Transparenz ist ein wesentliches Element in der Diskussion über CSR und steht im Mittelpunkt zahlreicher Initiativen, die unter dem Druck von Verbraucherverbänden, NGOs und der Mitgliedsstaaten, die sich für CSR einsetzen, gestartet wurden. Die Kommission hat sich in die Diskussion eingeschaltet und definiert folgende prioritäre Maßnahmenbereiche:

- **Verhaltenskodexe**, die auf den Grundsatzvereinbarungen der IAO und den Leitprinzipien der OECD gründen und - auch unter Miteinbeziehung der Arbeitgeberverbände, Gewerkschaften und der NGOs - die Entwicklung von Monitoring- und Bewertungsinstrumenten für ihre Anwendung fördern sollten;
- **Normen zur Unternehmensführung**, bei denen die Anwendung von Systemen - analog zu den Managementsystemen für umfassende Qualität, wie eventuell das EMAS (*Eco-Management and Audit Scheme*) für soziale Dienstleistungen - für das Management der sozialen Verantwortung vorgeschlagen wird;
- **Bewertung der Leistungen, Erstellung von Berichten und Audits**, wobei der „dreifache Ansatz“ vorgeschlagen wird, der auf wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Indikatoren fußt, die eine vergleichende Bewertung ermöglichen;

- **Qualitätssiegel**, die geeignet sind als eine Antwort auf das Recht der Verbraucher auf Information, auch mittels Untersuchung von bereits bestehenden Qualitätssiegeln;
- **Verantwortungsbewusste soziale Investitionen**, die bei den beruflichen Altersvorsorgesystemen und den Investmentfonds im Einzelhandel dazu auffordern, anzugeben, ob und wenn ja in welchem Maß hier soziale, ökologische und ethische Faktoren bei der Investitionswahl berücksichtigt werden;

3. Schaffung eines multilateralen CSR-Forums auf unionseuropäischer Ebene,

unter dem Vorsitz der Kommission und unter Teilnahme aller im europäischen Bereich tätigen *Stakeholders*, mit dem Ziel, bei den oben genannten Bereichen in der EU eine größere Übereinstimmung zu schaffen. Hierfür benennt die Kommission eine Struktur auf zwei Ebenen, eine mit eher politischem, die andere mit themenvertiefendem Charakter. Innerhalb des ersten Halbjahrs von 2004 soll dieses Forum der Kommission einen Bericht über die nachstehend genannten prioritären Aspekte vorlegen:

- Die Beziehung zwischen CSR und Wettbewerbsfähigkeit;
- der Beitrag der CSR zu einer nachhaltigen Entwicklung;
- die Besonderheiten der KMUs;
- die Wirksamkeit und die Glaubwürdigkeit der Sozialkodexe;
- die Entwicklung von universal anerkannten Leitlinien und von Kriterien zur Leistungsbewertung, zur Erstellung von Berichten und deren Bestätigung;
- die Definition von gemeinsamen Leitlinien für Qualitätssiegel-Programme;
- die Verbreitung von Informationen über sozial verantwortungsbewusste Investitionspolitik.

4. Integration der CSR in alle Bereiche der Europapolitik, unter Sicherstellung der Kohärenz zwischen den einzelstaatlichen Politiken. Die Kommission verknüpft die CSR insbesondere mit:

- der Beschäftigungs- und sozialen Integrationspolitik, im Zusammenhang mit der Europäischen Sozialagenda und der europäischen Beschäftigungsstrategie;
- der Unternehmenspolitik, in deren Mittelpunkt insbesondere KMUs und verantwortliches Unternehmertum stehen;
- der Umweltpolitik, die insbesondere auf die Förderung des nachhaltigen Umweltschutzes abzielt (siehe hierzu beispielsweise das EMAS-System zum Umweltmanagement und Audit);
- der Verbraucherpolitik;
- der Politik für Entwicklungszusammenarbeit, unter Förderung des Dialogs zwischen der EU und Drittländern.

Einige laufende Initiativen in Europa

● Europäisches Multistakeholder-Forum

In dem am 16. Oktober 2002 gebildeten Forum sind Unternehmerverbände, Business Networks, die Gewerkschaften und die NGOs vertreten, die sich gegenwärtig mit den folgenden Themen beschäftigen: KMUs, Übereinstimmung/Transparenz von Praktiken und Mitteln, Entwicklung von Wissen und Erfahrungsaustausch.

● Europäische Kampagne zur sozialen Verantwortung von Unternehmen

Das im Jahr 2000 von CSR Europe geschaffene europäische Netzwerk von Unternehmen, die

sich in der Verbreitung einer Kultur und für Maßnahmen der sozialen Verantwortung engagieren, hat sich die Verbreitung der CSR-Idee über einen Marathonlauf in 15 Ländern zum Ziel gesetzt;

● **European Academy of Business in Society**

Bringt in einem europäischen Netzwerk die Universitäten für eine Ausbildung in CSR zusammen.

Italienische Initiativen

● **Initiativen der italienischen Regierung für das EU-Präsidentschaftssemester - Social Commitment**

Es soll auf drei Ebenen vorgegangen werden:

- Unterstützung bei der Verbreitung ethischer Verhaltensweisen, gleichzeitig Unterstützung der Einhaltung von Normen und Reglements zu ethischen, sozialen und ökologischen Themen;
- Versuche mit auf der Basis eines Multistakeholder-Vergleichs ausgewählten Indikatorengruppen in einer Stichprobe aus KMUs und multinationalen Konzernen;
- „Förderung der aktiven Teilnahme der Unternehmen an der Unterstützung des nationalen und lokalen Gesundheits- und Sozialsystems in einer modernen Sicht der Integration von öffentlicher und privater Hand“, wobei konkret die Unternehmen mit einbezogen werden sollen in die Sozialpolitik, und zwar über die Schaffung und Finanzierung von sozialen Dienstleistungen, die durch Non-Profit-Organisationen der sozialen Dienstleister erbracht werden.

● **Aufbau von Partnerschaftsnetzen zwischen Non-Profit-Organisationen wie Sodalitas und Anima**

Gemeinnützige Verbände der "Assindustria" und der "Unione degli industriali di Roma" sind in mehreren Richtungen tätig, im Zusammenhang mit dem sozialen Marketing und der direkten Beteiligung von Unternehmen an der Sozialpolitik, mit der Förderung von Partnerschaften zwischen dem Non-Profit-Bereich und den öffentlichen Einrichtungen, mit der Förderung einer Unternehmenskultur, die auf dem Konzept der nachhaltigen Entwicklung basiert, mit der Entwicklung eines ethisch vertretbaren Finanzsystems und der Verbreitung einer Kultur der Sozialbilanz.

WAS IST BETRIEBLICHE SOZIALARBEIT UND WOZU KANN SIE IN GESELLSCHAFT UND UNTERNEHMEN DIENLICH SEIN ?

Inis-Janine Klinger

Sozialpädagogin, mitte consult - Berlin

Einleitung

In den Unternehmen ist die Bereitschaft gestiegen, sich mit psychosozialen Themen auseinanderzusetzen, d.h. den Mitarbeiter nicht mehr künstlich in einen „privaten“ und einen „arbeitenden“ Menschen zu trennen. Hat ein Unternehmen die Wechselwirkung zwischen Mensch und Umwelt bezogen auf die Ebene des Betriebes erkannt, wird es sich sozial kompetente Partner suchen, die ihn bei der Lösung psychosozialer Themen unterstützen, denn psychosoziale Probleme sind ein Kosten- und Qualitätsfaktor, sowie ein Leistungs- und Gesundheitsthema im Unternehmen, wenn sie nicht erkannt und gesteuert werden.

Entwicklung der betrieblichen Sozialarbeit

Schon im 19. Jahrhundert wurde der Zusammenhang von betrieblicher Sozialleistungspolitik und erfolgreicher Unternehmensentwicklung erkannt. Fiskalische, ökonomische und moralische Interessen schlossen sich dabei nicht gegenseitig aus.

Ziel dieser Politik war, sich eine feste Stammbeliegschaft zu schaffen und sie durch das soziale Engagement des Unternehmens stärker zu Leistungen zu motivieren und einer Leistungsminderung durch soziale und/oder gesundheitliche Probleme vorzubeugen.

Die Möglichkeit, soziale Kompetenz als betriebswirtschaftlichen Wert ebenso wie moderne Technologien in das Unternehmen zu integrieren, galt es zu fördern. Prävention als Aufgabe von Sozialarbeit im Betrieb ging konform mit der deutlichen Veränderung in Richtung ganzheitlicher Betrachtung des Individuums. Dies führte konsequenterweise dahin, Betriebe als systemische Organisationen wahrzunehmen.¹

Von vielen Betrieben wurde zunehmend erkannt, dass betriebliche Sozialarbeit eine Möglichkeit ist, im Interesse aller, individuelle Ressourcen besser zu nutzen, dies nicht zuletzt „auch in der Absicht, über die verbesserte Leistung der Mitarbeiter einen wirtschaftlichen Erfolg zu erzielen“.²

Dem Arbeitgeber obliegt die Fürsorgepflicht gegenüber seinen Arbeitnehmern, und es ist offensichtlich, dass kein Mensch seine Probleme am Betriebstor abgibt. Psychische und physische Probleme wirken sich nachhaltig auf die Arbeitsprozesse aus.

Lange Zeit war das Angebot der betrieblichen Sozialberatung aus Kostengründen ein Privileg großer Unternehmen. Aus empirischen Untersuchungen geht hervor, dass immer häufiger kleine und mittlere Betriebe, die sich auf Grund ihrer Größe keine eigene Sozialberatung leisten können, externe oder staatliche Dienste in Anspruch nehmen.³

1 vgl. Satir, Virginia, 1995

2 Leber, 1993, S.95

3 Wagner und Judis 1994

Aufgaben Betrieblicher Sozialarbeit

Betrieblicher Auftrag:

Betriebliche Sozialarbeit unterstützt den positiven Ausgleich zwischen den individuellen Bedingungen der Mitarbeiter/innen und Führungskräfte und den wirtschaftlichen Interessen des Betriebes. Durch arbeitsplatzbezogene Prävention, Krisenbearbeitung und psychosoziale Beratung werden Störungen und Reibungsverluste zeitnah reduziert und bearbeitet.

Betriebliche Sozialarbeit ist in jedem Falle ein freiwilliges soziales Angebot des Unternehmens.

Was sind die Themenfelder Betrieblicher Sozialarbeit?

Betriebliche Sozialberater/innen sind Ansprechpartner bei allen psychosozialen Themen, die im Arbeitssystem durch Interaktion zwischen Personen und/oder Gruppen, sowie im Wirkzusammenhang mit Maschinen und Prozessen entstehen. Die durch Beanspruchungen und Belastungen im psychosozialen Bereich hervorgerufenen Störungen im Arbeitsprozess gilt es aufzudecken, zu beseitigen und ggf. zu verhindern.

Die persönliche Beratung und Begleitung von Mitarbeitern und Führungskräften bei der Bewältigung persönlicher Probleme, die Auswirkungen auf den Arbeitskontext haben, steht dabei im besonderen Fokus betrieblicher Sozialberatung. Da Irritationen und Störungen nicht nur einzelne Personen betreffen, sondern immer dort auftreten, wo Menschen an einem gemeinsamen Ziel mit unterschiedlichen Erwartungen und Vorgehensweisen arbeiten, gehört die Begleitung von Arbeitsgruppen und Teams bei psychosozialen Themenstellungen zu Kommunikation und Zusammenarbeit ebenfalls zum Kompetenzbereich betrieblicher Sozialberater/innen.

Führungskräfte müssen täglich außerordentlich komplexe Fragestellungen bewältigen. Dabei ist nicht nur fachliches Wissen gefragt, sondern auch Sozialkompetenz und Führungsqualität. Betriebliche Sozialberater/innen beraten bei allen Themen, die mit Menschenführung, Gruppendynamik und Selbstmanagement in Verbindung stehen. Die Sichtweise Betriebliche Sozialberatung ist eine ganzheitliche, daher zählt auch die Förderung von gesund erhaltendem Verhalten durch betriebliche Maßnahmen, z.B. zur gesunden Ernährung, Aktivitäten zur Prävention von Erkrankungen des Bewegungsapparates und zur Erhaltung der psychischen Gesundheit zu ihren fachlichen Aufgaben.

Betriebliche Sozialarbeit hat eine beratende Rolle in allen innerbetrieblichen Gremien, die sich mit Arbeitspsychologie, Gesundheit, Arbeitssicherheit und Unternehmenskultur beschäftigen.

Betriebliche Sozialberatung hat innerhalb des Unternehmens eine Expertenrolle hinsichtlich sozialer Faktoren des Arbeitssystems.

Wie wirkt Betriebliche Sozialarbeit im Unternehmen?

Wie oben schon beschrieben, wirkt Betriebliche Sozialarbeit durch ihren positiven unterstützenden Einfluss auf die zwischenmenschlichen Arbeitsbeziehungen. Damit wirkt Betriebliche Sozialarbeit positiv auf das Betriebsklima. Die Mitarbeiter haben das Gefühl, dass diese sozialen Themen eine Bedeutung haben, dass das Unternehmen Wert auch auf diese Seiten der Arbeitswelt legt und sie mit ihren Problemen nicht allein gelassen werden. Haben Mitarbeiter/innen dieses Commitment von Seiten des Unternehmens erfahren, werden sie mit loyalen, motivierten und verantwortungsbewusstem Handeln darauf reagieren.

Durch zeitnahe und arbeitsplatznahe Bearbeitung von Störungen und Krisen, können sich die Mitarbeiter/innen auf Ihre Arbeit konzentrieren und sind nicht mehr als nötig abgelenkt durch externe Termine und die Suche nach dem richtigen Unterstützungsangebot. Es entstehen

weniger Fehlzeiten und durch die Vermittlung zielgerichteter Hilfsangebote werden psychosoziale Themen effektiver und damit schneller geklärt und bearbeitet. Ein gut funktionierendes Netzwerk und Schnittstellenmanagement zu externen Gesundheits- und Sozialsystemen bringt Hilfesuchende und Experten schnell zusammen.

Damit ist Betriebliche Sozialarbeit letztendlich eine Investition in die Mitarbeiterbindung.

Welchen Vorteil hat Betriebliche Sozialarbeit für die Region?

Nimmt ein Betrieb/Unternehmen seine soziale Verantwortung wahr, ergeben sich Wettbewerbsvorteile, sowohl durch erhöhte Produktivität, als auch durch ein positives soziales Image des Betriebes. Eine erfolgreiche Vernetzung mit regionalen Stellen-Beratungseinrichtungen, Gesundheitsanbietern und Behörden schafft ein regionales Netzwerk, welches von den betrieblichen Sozialberater/innen im Sinne der Mitarbeiter genutzt wird. Die Dynamik spezifischer Problemerkisläufe und damit häufig der Beginn einer Spirale des gesundheitlichen und sozialen Verfalls wird unterbrochen. Die Arbeitsfähigkeit der Menschen bleibt erhalten und sie sind nicht auf Sozialleistungen der Kommune angewiesen.

Unternehmen und Kommunen übernehmen partnerschaftlich soziale Verantwortung für ihre Bürger.

Betriebliche Sozialberater/innen sind Mitgestalter des sozialen und kulturellen Wandels in Unternehmen und der Region.

Welche Themengebiete werden in den Unternehmen von den betrieblichen Sozialberatern/innen konkret bearbeitet?

Es kann davon ausgegangen werden, dass alle Störungen und Probleme, die die Menschen begleiten, auch im Unternehmen ihren Niederschlag finden. Wie schon beschrieben, gibt kein Mitarbeiter seine Gedanken, Sorgen und Probleme ab, wenn er seine Arbeit beginnt.

Nicht die Sozialberater/innen bestimmen die Themen, sondern diese werden von den Mitarbeiter/innen an die Sozialberater/innen herangetragen. Man könnte daraus schlussfolgern; die Betriebliche Sozialarbeit ist Seismograph für den Zustand eines Unternehmens/einer Region.

Einige Themenfelder sollen hier besonders aufgeführt werden.

Themenfeld Gesundheit

- Beratung und Prävention bei Alkohol- und Drogenproblemen
- Beratung und Vermittlung bei psychischen Erkrankungen
- Beratung und Vermittlung bei psychosomatischen Erkrankungen
- Angebote und Beratung zur Raucherentwöhnung

Themenfeld Familie

- Beratung und Vermittlung bei Trennung und Scheidung
- Familienservice - Familienberatung (Unterstützung und Vermittlung bei Betreuung und Pflege von Kindern und Angehörigen)
- Eltern-Beratung bei Erziehungsproblemen
- Vermittlung und Beratung bei Überschuldung in Zusammenarbeit mit Schuldnerberatungsstellen

Psychosoziale Themen

- Krisenintervention zeitnah und vor Ort, z.B. bei Arbeitsunfällen, allgemeine Unfälle, Terroranschläge, plötzlicher Tod, in diesem Zusammenhang sei auch die Unterstützung von Angehörigen genannt
- Konfliktberatung zwischen Personen, Abteilungen und innerbetrieblichen Funktionen, damit Teams bei Konflikten wieder arbeitsfähig werden
- Stressbewältigung- und Vermeidung zur Erhaltung der Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter und Führungskräfte und zur Vermeidung von Fehlentscheidungen und Burn-out

Angebote der Sozialberatung im Themenfeld Schulung und Training

- Planung und Durchführung von Maßnahmen und Aktionen zur betrieblichen Gesundheitsförderung (z.B. Rückenschule, Stressbewältigung, Gesunde Ernährung, Suchtprävention)
- Coaching und Schulung von Führungskräften zu Führungsthemen und zur Unterstützung bei besonderen beruflichen Herausforderungen (z.B. Übernahme von Führungsverantwortung, Krisen in Projektverläufen, Begleitung bei Katastropheneinsätzen)
- Durchführung von Workshops zur Verbesserung der Zusammenarbeit im Team (Konfliktbearbeitung, Reflexion, Zusammenstellung von Teams, Begleitung der Startphase eines Teams)
- Information und Beratung zum Thema work-life-balance (z.B. Vereinbarung von Familie und Beruf, Beratung von Eltern mit kleinen Kindern hinsichtlich geteilte Elternschaft und Erarbeitung von Teilzeitmodellen)

Ergänzend muss zu diesem sehr breiten Tätigkeitsfeld noch gesagt werden, dass betriebliche Sozialberater/innen nicht in allem Experten sein müssen, oft haben sie die Funktion von Multiplikatoren, denn sie kennen das beste Angebot, wissen durch ihre Erfahrungen und Feldkompetenz, wer oder was in diesem oder jenem Problembereich eine gute Unterstützung wäre.

Welche persönlichen und beruflichen Voraussetzungen sollten betriebliche Sozialberater/Sozialberaterinnen mitbringen?

Wie aus den vorangegangenen Ausführungen ersichtlich wurde, sind hier schon Multitalente gefragt. Die richtige Ausbildung und ein facettenreicher Erfahrungshintergrund der betrieblichen Sozialberater/innen sind die entscheidenden Komponenten, um im Spannungsfeld Person-Funktion-Organisation erfolgreich handeln zu können.

Eine weitere sehr wichtige Voraussetzung ist eine eigene Team- und Leitungserfahrung. Optimal ist ein eigener Bezug zu einem praktischen Tätigkeitsfeld, vielleicht durch eine frühere Berufsausbildung.

Weiterhin vermitteln folgende Ausbildungen eine gute Basis für das Tätigkeitsfeld Betrieblicher Sozialarbeit:

- Das Studium der Sozialpädagogik, Psychologie oder Pädagogik, möglichst Schwerpunktstudiengang Betriebliche Sozialarbeit oder Arbeits- und Organisationspsychologie
- Therapeutische Zusatzausbildungen, z.B. systemische Familientherapie, lösungsorientierte Kurzzeittherapie, NLP u.a.
- Weiterbildungen in Organisationsberatung und Unternehmensentwicklung
- Zusatzqualifikationen z.B. in Prozessberatung, Konfliktberatung und in Mediation

Es ist ebenso sehr hilfreich, auf gute Kenntnisse im Arbeits- und Sozialrecht, sowie auf kaufmännisches Grundlagenwissen zurückgreifen zu können.

Die Einbindung Betrieblicher Sozialarbeit ist eine wichtige Voraussetzung für deren Wirksamkeit.

Arbeitsgrundsätze betrieblicher Sozialarbeit

Die Betriebliche Sozialberatung ist ein freiwilliges Angebot für alle Mitarbeiter des Betriebes und unterliegt der Vertraulichkeit und Schweigepflicht (in D nach §203 StGB). Beratung sollte nie zwangsweise erfolgen.

Allen Funktionsträgern des Unternehmens muss klar sein, dass die Sozialberatung weisungsfrei arbeitet und sich aus der Notwendigkeit der Akzeptanz bei den Mitarbeitern und dem Management allen Versuchen zur Instrumentalisierung wehrhaft entgegensetzen wird.

Der Beratungsansatz betrieblicher Sozialberater/innen ist pragmatisch und lösungsorientiert. Ihre Herangehensweise an ein Problem bzw. an eine Situation ist geprägt durch Allparteilichkeit, bzw. ein hohes Maß an Neutralität. Dieser Anspruch wird unterstützt dadurch, dass die betriebliche Sozialberatung keine strukturellen oder hierarchischen Einflussmöglichkeiten besitzt.

In der Regel ist die betriebliche Sozialberatung organisatorisch dem Personalbereich zugeordnet, oder parallel zum Betriebsärztlichen Dienst aufgestellt, oder als Stabsstelle der Geschäftsführung zugeordnet.

Damit ist die unabhängige Einflussnahme auf die Gestaltung und Bearbeitung der unternehmensrelevanten sozialen Themen garantiert.

Nur hier ist das erforderliche psychosoziale Know-How mit der notwendigen betriebsbezogenen Schnittstellenkompetenz vorhanden.

Aus den aktuellen Erkenntnissen der Betrieblichen Sozialarbeit, gemessen an den Veränderungsprozessen, in denen sich Unternehmen heute befinden, leiteten sich für betriebliche Sozialberater/innen verstärkt folgende Zukunftsthemen ab:

Die Begleitung von Teamentwicklungsprozessen für Führungskräfte, Mitarbeiter und Arbeitsgruppen in Form von

- Förderung und Gestaltung von Kommunikation.
- Entwickeln und Anwenden neuer Arbeitsmethoden.
- Entwicklung einer positiv unterstützenden Lernkultur.
- Förderung und Gestaltung sozialer Beziehungen (Sozialkompetenz).
- Lernen, mit aktuellem Veränderungsdruck und den damit verbundenen Unsicherheiten konstruktiv umzugehen und sich darauf einzustellen.
- Umgang mit Konfliktprävention und Konflikten.

Unterstützung von Führungskräften durch Coaching,

denn soziale Managementkompetenz gewinnt immer mehr an Bedeutung und Mitarbeiterführung wird immer wichtiger, und schwieriger.

Die Einbindung Betrieblicher Sozialarbeit in Umstrukturierungen zum Thema Personal, denn alle stehen sehr unter Druck, das erfordert den gezielten Umgang mit Stress und den Einsatz von Stresspräventionsmaßnahmen (durch Persönlichkeitsentwicklung und Gesundheitsförderung).

Das Thema Arbeit und Gesundheit wird immer wichtiger, denn in vielen Regionen steigt der Altersdurchschnitt der arbeitenden Bevölkerung. Besondere Konzepte zur Gesundheitsförderung werden erforderlich.

Resümee

Für die Unternehmen und die Kommunen ergibt sich ein Handlungsbedarf, wenn aus aktuellen Krankenstatistiken der Betriebskrankenkassen Deutschlands hervorgeht, dass bei 25 – 32 Jährigen die Diagnose Psychische Erkrankung an die zweite Stelle der Ursachen für Fehlzeiten getreten ist. Es ist auch ein wesentliches betriebliches Problem, wenn die Kosten alkoholassoziierter Krankheiten nach einer aktuellen wissenschaftlichen Schätzung in Deutschland 20 Milliarden Euro/Jahr betragen und somit 1 – 3 % des Bruttoinlandproduktes verschlingen.⁴

Gesunde Mitarbeiter sind eine Grundvoraussetzung für ein gutes Betriebsklima und eine Bedingung für langfristigen wirtschaftlichen Erfolg. Um dafür zu sorgen, braucht es mutige Entscheidungsträger, die bereit sind die Unternehmenskultur offen, kommunikativ und ohne Herrschaftswissen zu gestalten. Moderne Betriebe brauchen Führungskräfte, die auch in Fehlern Lernpotentiale sehen, selbst lern- und veränderungsbereit sind und für alle sichtbar soziale Verantwortung übernehmen.

Betriebliche Sozialarbeit leistet dazu einen wertvollen Beitrag.

4 Robert Koch Institut, Beiträge zur Gesundheitsberichterstattung des Bundes 2002

**Konkrete Erfahrungsberichte:
Soziale Verantwortung von und in Betrieben**

AUDIT FAMILIE UND BERUF: DAS UNTERNEHMEN UND DIE VEREINBARKEIT VON FAMILIE UND BERUF

Dr. Eugenio Bizzotto

Amt für Familie, Frau und Jugend

Eine bessere Vereinbarkeit von Familien- und Berufsleben ist eine Herausforderung, die ein wesentliches Element darstellt in einer Reihe allgemeinerer sozialer Probleme, wie sinkende Geburtenraten und Veränderungen der Familienstruktur.

Ein Aspekt, der sich daneben ganz beachtlich auswirkt auf die Änderungen in der Zusammensetzung des Arbeitskräfteangebots, auf die neuen Formen der Arbeitsorganisation und auf die Aufteilung von Erziehungs- und Pflegeaufgaben zwischen Männern und Frauen und die Neugestaltung der sozialen Absicherungssysteme.

Familien- und Berufsleben zu vereinbaren ist somit für Männer wie für Frauen wichtig. Sowohl auf der europäischen als auch auf der nationalen Ebene sind in diesem Bereich bereits signifikativ wichtige Maßnahmen ergriffen worden.

Mit dem Ziel, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie zu fördern, ist die Autonome Provinz Bozen aktiver Teilnehmer geworden an einem europäischen Projekt in Anwendung der Entscheidung des Rats vom 20. Dezember 2000, das von der Europäischen Kommission finanziert wird. Das Projekt steht im Zusammenhang mit dem Programm zur europäischen Strategie der Gleichstellung von Männern und Frauen (2001 – 2005), an dem auch Österreich als Koordinator sowie Deutschland, Frankreich und Ungarn teilnehmen.

Allgemeines Projektziel ist es zu untersuchen, ob und in welchem Grad eine auf nationaler Ebene angesiedelte Koordinationsstelle die verschiedenen, für ein bestimmtes Gebiet programmierten Initiativen für eine bessere Vereinbarkeit von Familien- und Berufsleben optimieren kann.

Insbesondere hat es sich die Autonome Provinz Bozen, Assessorat für Sozial- und Gesundheitswesen, zum Ziel gesetzt, das Modell „**Audit Familie und Beruf**“, das in einigen europäischen Ländern bereits existiert, an die italienische Realität zu adaptieren. Das Modell besteht in einer systematischen, dokumentierten und objektiven Analyse der von den Unternehmen angewandten Personalpolitik.

Anhand dieser Analyse kann dann geprüft werden, in welchem Umfang die Arbeitgeber MitarbeiterInnen heute tatsächlich bei der schwierigen Aufgabe unterstützen, die Pflege und Erziehung ihrer Kinder mit ihren beruflichen Pflichten zu vereinbaren.

In Deutschland und Österreich gibt es schon seit Jahren entsprechende Koordinierungsstellen, die auf ausdrücklichen Wunsch der Unternehmer mit den betrieblichen Führungskräften eine Analyse der vorhandenen innerbetrieblichen Situation vornehmen, wobei insbesondere die Arbeitszeiten, Arbeitsplätze und Arbeitsabläufe, die Personalentwicklungsmaßnahmen, evtl. vom Betrieb angebotene flankierende Serviceleistungen für Familien, die betriebliche Kommunikationspolitik, die Führungskompetenz usw. unter die Lupe genommen werden. Die Untersuchung schließt damit ab, dass eine Reihe von in einem Zeitraum von 3 Jahren zu entwickelnden Maßnahmen für eine verbesserte Situation der Angestellten erarbeitet wird.

Die Betriebe, die sich dieser Untersuchung unterziehen, erhalten zunächst ein Grundzertifikat „Audit Familie und Beruf“, als Bestätigung für die Bereitschaft des Unternehmens, im Interesse der eigenen MitarbeiterInnen aktiv zu werden. Eine abschließende Untersuchung nach Ablauf

von drei Jahren führt dann evtl. zur Ausstellung des eigentlichen Zertifikats.

Wenn sich somit für die Angestellten aus diesem Vorgehen recht bedeutende Vorteile ergeben können, kann dies auch für den Unternehmer gelten, da er dank der von ihm bewiesenen Sensibilität für potentielle neue Mitarbeiter besonders attraktiv sein und nachgewiesenermaßen eine Steigerung der internen Produktivität beobachten kann, bei einer gleichzeitig sinkenden Anzahl von Abwesenheitstagen und einer geringeren Beschäftigtenfluktuation.

Der interne Analyseprozess im Rahmen des Audits gibt dem Unternehmer auch die Möglichkeit einer Analyse des Kosten-Nutzen-Verhältnisses für die Anwendung neuer, den Bedürfnissen der Mitarbeiter entgegenkommender Maßnahmen.

Soweit das Projekt unter die Zuständigkeit der Autonomen Provinz fällt, kam es hier im vergangenen Dezember zur Bildung einer „Steering-Group“ von lokalen ExpertInnen, bestehend aus Vertretern der Unternehmen, der Gewerkschaften, der Familienverbände sowie aus Forschern und Experten für Qualität. Diese Gruppe steht gegenwärtig vor dem Abschluss der Analyse der auf europäischer Ebene bereits vorhandenen Best-Practice-Beispiele, um dann die Audit-Modelle unter Berücksichtigung der gültigen Arbeitsgesetzgebung und der gegenwärtig gültigen Kollektivverträge in den verschiedenen Produktionszweigen an die italienische Realität zu adaptieren.

Demnächst sollen Schulungsmaßnahmen für Fachleute folgen, die in Zukunft als Berater für die Unternehmen fungieren werden sowie eine erste probeweise Anwendung des Verfahrens anhand der Analyse einiger italienischer Unternehmen. Der Abschluss des Projekts ist für Dezember 2003 vorgesehen.

Förderung der Vereinbarkeit von Familie und Beruf durch eine nationale/zentrale Koordinationsstelle

PARTNERLÄNDER :
Österreich- Deutschland – Frankreich –
Italien / Autonome Provinz Bozen Südtirol

EU-Projekt
gefördert von der Europäischen Kommission

Zielsetzungen des Projekts, dessen Träger die Provinz Bozen – Südtirol ist

Entwicklung eines Audit-Modells „Familie und Beruf“ mittels

- Adaptierung des europäischen Kriterienkatalogs unter Berücksichtigung des italienischen Arbeitsrechts und der territorialen Bedürfnisse;
- Schulung der ersten „AUDITOREN“ und Start einer Pilotphase
- Verbreitung des Modells auf nationaler Ebene
- Benchmarking mit anderen Realitäten in Europa, um die Übertragbarkeit des Modells zu überprüfen

Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

Was ist das Auditierungsverfahren?

Ein systematisches, dokumentiertes und objektives
Bewertungsverfahren eines Unternehmens/einer
Organisationsstruktur unter dem Gesichtspunkt
der Personalpolitik

Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

Welche Ziele hat das Audit?

Entwicklung einer besseren Vereinbarkeit von Familien- und Berufsleben anhand der Erarbeitung konkreter Maßnahmen, die zur Schaffung einer neuen Unternehmenskultur beitragen

Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

WELCHE VORTEILE?

1. Für den Arbeitgeber:

- Höhere Leistungsfähigkeit der MitarbeiterInnen
- Weniger Fluktuation
- Verbessertes Unternehmensimage
- Geringere Abwesenheitsquote
- Höhere Wettbewerbsfähigkeit

2. Verbessertes Unternehmensimage

- Höhere Motivation und Zufriedenheit
- Berufliche Bereicherung
- Möglichkeiten von Gehaltsverbesserungen

3. Für die Familie:

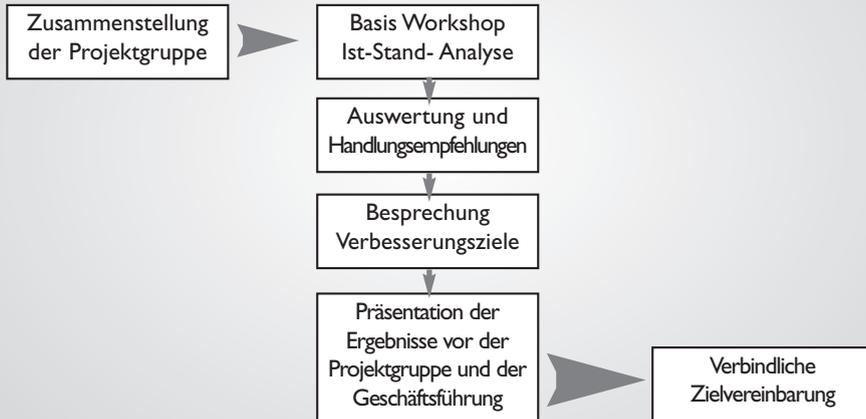
- Mehr Zeit zusammen
- Verbesserung der Lebensqualität

4. Für die Gesellschaft:

- Verminderung der Sozialkosten
- aktivere Rolle der Familien

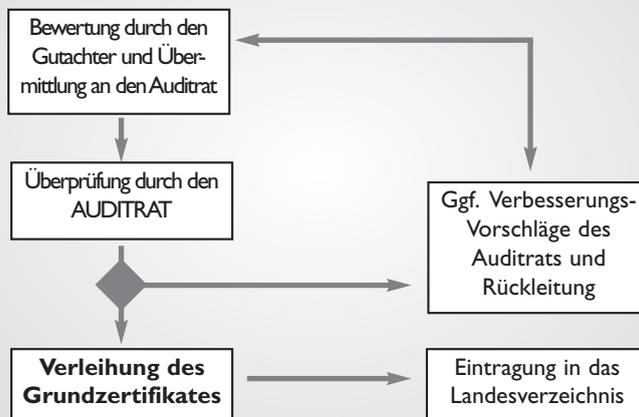
Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

BEISPIEL EINER UNTERNEHMENSAUDITIERUNG I



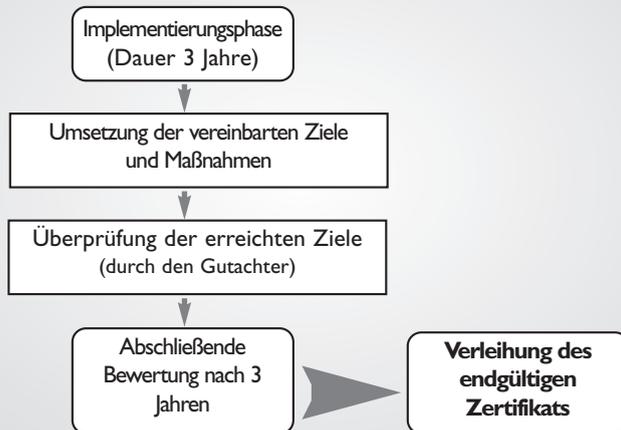
Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

BEISPIEL EINER UNTERNEHMENSAUDITIERUNG 2



Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

BEISPIEL EINER UNTERNEHMENSAUDITIERUNG 3



Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

Ursprung und internationale Entwicklung des Kriterienkatalogs

USA:

„family-friendly-index“

Deutschland:

Verbreitung und Implementation durch die „Hertie-Stiftung“

Österreich:

- Adaptierung bereits erfolgt
- Grundzertifizierung 1999 erfolgt,
- Drei-Jahres-Zertifizierung 2002

Italien:

- Adaptierung des Kriterienkatalogs und Schulung der ersten Auditoren und Gutachter

Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

Die europäischen Leitlinien

- **Nationale Koordinierung**
- **Auditrat**
- **Auditoren und Gutachter**
- **Auditverfahren**
- **Grundzertifizierung und abschließende Zertifizierung**
- **Qualitätsgarantie, Schulung**
- **Erfahrungsaustausch**
- **Europäischer Kriterienkatalog**
- **Rechenschaftspflicht**

Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

Der europäische Kriterienkatalog

**Dieses Kerninstrument ist die verbindliche Basis für die nationale Adaptierung
10 HANDLUNGSFELDER:**

- **Arbeitszeit**
- **Arbeitsabläufe und Arbeitsinhalte**
- **Arbeitsort**
- **Informations- und Kommunikationspolitik**
- **Führungskompetenz**
- **Personalentwicklung**
- **Entgeltbestandteile und geldwerte Leistungen**
- **Flankierender Service für Familien**
- **Betriebsspezifika**

Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

Projekttablauf

DAUER:

- von November 2002 bis November 2003

MEETINGS mit den Partnerländern:

- Start up Meeting in Wien: Planung der Arbeitspakete der einzelnen Partner und Festlegung der Projekttermine ✓
- Workshop in Frankfurt (30. Januar 2003) ✓
- Workshop in Paris (28. März 2003) ✓
- Workshop in Bozen (13. Juni 2003)
- Abschlusskonferenz in Wien (November 2003)

Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

Errichtung und Tätigkeiten des Audit-Rats

Dezember 2002:

- Konstituierung des Audit-Rates: VertreterInnen der lokalen Arbeitswelt, Industrie, Handelskammer, des Handwerks, der Gewerkschaften, des Genossenschaftswesens und der öffentlichen Verwaltung, Experten im Bereich „Qualität“ ✓
- Definition der Anforderungsprofile der Mitglieder des Auditrates ✓
- Entwurf der Geschäftsordnung des Auditrates ✓

Januar 2003: 1. Workshop

April 2003: 2. Workshop

Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

Auditoren-Schulung

25. und 26. Juni 2003:

- Theoretischer Teil

September/Oktober 2003

- Praktikums-Teil:

Start der Pilotphase mit Praxis-Auditierungen in zwei Unternehmen in Südtirol

Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

Künftige mögliche Entwicklung in unserem Land:

Errichtung einer Koordinierungsstelle mit folgenden Aufgaben:

- **Verbreitung des Modells auf dem Landesgebiet**
- **Förderung der Zertifizierung bei den Privatbetrieben sowie bei öffentlichen Arbeitsorganisationen (auch durch öffentliche Beiträge)**
- **Ausbildung und Weiterbildung von Auditoren und Gutachter**
- **Organisation von periodischen internationalen Meetings für Erfahrungsaustausch**

Von der Europäische Kommission gefördertes Projekt

SOZIALE ETHIK IM UNTERNEHMEN

Dr. Stefan Schwarz

Personalleiter HOPPE

Sehr geehrte Teilnehmerinnen und Teilnehmer dieser Tagung, ich bin eingeladen worden, hier ein Kurzreferat zu halten über die soziale Verantwortung in Unternehmen. In einigen Auszügen werden Sie vielleicht denken, Sie sitzen in der falschen Veranstaltung, das stimmt nicht. Ich habe als Grundlage meiner Ausführungen das Grünbuch der EU mir vorgenommen, und habe die Erfahrungen in der HOPPE darüber gelegt. Dabei habe ich festgestellt, dass sehr viele Gemeinsamkeiten bestehen. Ganz kurz zum Unternehmen: HOPPE befasst sich mit der Entwicklung, Herstellung und Vermarktung von Beschlagssystemen aus Aluminium, Edelstahl, Kunststoff und Messing, für Fenster und Türen. Es sind bei uns gruppenweit in 13 Standorten ca. 3.000 Mitarbeiter beschäftigt, davon knapp 1.000 in Südtirol, in drei Werken, 2 davon im Vinschgau und 1 Werk in St. Martin. Die soziale Verantwortung eines Unternehmens ist im wesentlichen eine freiwillige Verpflichtung, auf eine bessere Gesellschaft und eine saubere Umwelt hinzuwirken. Mir gefällt dieses Zitat aus dem Grünbuch, weil es alles umfasst, worin ein Unternehmen aktiv daran teilnehmen kann, ob etwas schief geht oder gut geht. Viele Faktoren sind ausschlaggebend für die Entwicklung einer sozialen Verantwortung in Unternehmen, neue Anliegen und Erwartungen der Bürger, der Verbraucher, der Behörden, im Kontext der Globalisierung und des Wandels. Die durch die Wirtschaft bedingte Umweltschädigung nimmt immer besorgniserregende Ausmaße an, die Medien und die moderne Informations- und Kommunikationstechnik machen die Wirtschaft immer transparenter. In dem Maße, wie sich die Unternehmen selbst den Herausforderungen eines sich wandelnden Umfeldes im Kontext der Globalisierung stellen müssen, wächst in ihnen das Bewusstsein, dass die Wahrnehmung ihrer sozialen Verantwortung unmittelbaren wirtschaftlichen Wert haben kann, obwohl die primäre Aufgabe eines Unternehmens darin besteht, Gewinne zu erzielen. So können Unternehmen gleichzeitig einen Beitrag zur Erreichung sozialer und ökologischer Ziele leisten, in dem sie die soziale Verantwortung in ihre grundsätzliche Unternehmensstrategie, ihre Führungsaktivitäten und ihre Unternehmensaktivitäten einbeziehen. Bei HOPPE erfolgt der Einbezug und die Festlegung der Prinzipien in die Unternehmensziele und ich zitiere hier, in unserem Leitbild steht geschrieben, und dies hat für uns Verfassungscharakter: „Verantwortung für eine gesunde Umwelt trägt jeder Mensch, ein Industrieunternehmen mit seiner Mitarbeiterschaft und seinen vielfältigen Verknüpfungen in der Gesellschaft sollte sich seiner gesteigerten Verantwortung bewusst sein.“ Unsere Einstellung zur Umwelt basiert auf der Erkenntnis, dass der vermeintliche Zielkonflikt zwischen Ökonomie und Ökologie in Wahrheit nicht besteht. Kein System haushaltet sparsamer und effizienter als die Natur; ihre Arbeitsweise lehrt uns also Effizienz und Sparsamkeit, Ökonomie ist also gleich Ökologie. Kleine Beispiele: umweltschonende Fertigung von Beschlägen, Brauchwassernutzung und Kreislaufführung von Prozesswasser; umweltverträglicher Materialeinsatz, wiederverwertbare Rohstoffe. Sozial verantwortlich handeln, heißt nicht nur die gesetzlichen Bestimmungen einhalten, sondern über die bloße Gesetzeskonformität hinaus, mehr investieren in Humankapital und in die Umwelt. Die Erfahrung mit Investitionen in umweltverträgliche Technologien und Unternehmenspraktiken legt nahe, dass es der Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens zuträglich sein kann, wenn man über die bloße

Gesetzeskonformität hinausgeht. So kann es z.B. unmittelbar positive Auswirkungen auf den Ertrag haben, wenn man im Sozialbereich mehr tut, als es die gesetzlichen Auflagen erfordern, z.B. in Bezug auf die Ausbildung, die Arbeitsbedingungen und die Beziehungen zwischen Führungskräften und Beschäftigten. Man eröffnet sich damit neue Wege in der Bewältigung des Wandels und neue Möglichkeiten, soziale Errungenschaften mit der Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit in Einklang zu bringen. An dieser Stelle wieder ein Zitat aus unserer Personalpolitik: „Führen bedeutet bei HOPPE, andere erfolgreich zu machen.“ Denn erfolgreiche Mitarbeiter mehren auch den Erfolg des Unternehmens. Wenn es den Führungskräften gelingt, Betroffene zu Beteiligten zu machen, wird es leichter, den Wandel auszuhalten, und mit ihm umgehen zu lernen, statt das falsche Ziel Stabilität krampfhaft zu verfolgen. In der sozialen Verantwortung muss zwischen einer internen und einer externen Dimension unterschieden werden: In der Internen Dimension ist in erster Linie der Arbeitnehmer im Mittelpunkt, es geht darum, den Mitarbeiter durch lebenslanges Lernen zu qualifizieren und sie durch Empowerment, bessere Vereinbarkeit von Arbeit, Familienleben und Freizeit, durch Diversifizierung bei der Arbeit und Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit im Unternehmen zu halten. Dies zu ermöglichen, ist vorrangige Aufgabe der Führungskräfte. Das Leitmotiv der Personalpolitik ist das Bestreben, ein faires Verhältnis von Leistung und Gegenleistung zu realisieren. HOPPE bemüht sich als Gegenleistung für den von den Mitarbeitern geforderten Einsatz, die bestmögliche Gestaltung der Arbeitsumstände zu gewährleisten. Hierzu zählen Verdienst, Arbeitsplatzgestaltung, Arbeitsschutz und –sicherheit, Arbeitszeitgestaltung, persönliche Wachstumschancen und Freiräume für sinnvolle Entfaltung. In Bezug auf das lebenslange Lernen müssen die Unternehmen eine Schlüsselrolle spielen: Ermittlung des tatsächlichen Ausbildungsbedarfs in enger Zusammenarbeit mit den lokalen Akteuren, die Bildungs- und Ausbildungsprogramme gestalten, wie der enge Kontakt mit den Berufsschulen, mit denen wir gemeinsam die Lehrinhalte besprechen. Auch das Bereitstellen von Lehrstellen gehört zu dieser Verantwortung. Wir haben uns verpflichtet, unabhängig von der Auftragslage, pro Jahr 15 Lehrlinge einzustellen. Diese Lehrlinge werden betreut von einem Ausbilder, dieser Ausbilder ist nur für die Betreuung der Lehrlinge da, und macht sonst nichts anderes. Zum lebenslangen Lernen gehört auch die Qualifikationsarbeit der Mitarbeiter, so dass sie in mehreren Bereichen einsetzbar werden, und so ihre Flexibilität gesteigert wird. Das geschieht bei uns durch das Instrument der Qualifikationsmatrix, durch das jeder Mitarbeiter freiwillig seinen Qualifikationsstand angibt. Bei Feststellen von Defiziten in bestimmten Bereichen werden die Mitarbeiter geschult, damit alle denselben Wissenstand und dasselbe Können aufweisen. Die soziale Verantwortung der Unternehmen endet nicht an den Werkstoren, wir befinden uns jetzt in der externen Dimension der sozialen Verantwortung, sie reicht weit in die lokalen Gemeinschaften hinein. Unternehmen bieten Arbeitsplätze, zahlen Arbeitsentgelte und Sozialleistungen. Unternehmen nehmen auch Einfluss auf Gemeinschaftsbelange, durch Bereitstellung von Berufsausbildungsplätzen, Umweltengagement, Einstellung sozial Ausgegrenzter, Sponsoring von lokalen Sport- und Kulturereignissen, oder durch Spenden für wohltätige Zwecke. In unserer Kommunikationspolitik heißt es hierzu: „konstruktive Zusammenarbeit mit Dienstleistern, Ämtern und Behörden suchen und den Kontakt zu Standortgemeinden positiv gestalten“. Zwar bekennen sich die Unternehmen immer mehr zu ihrer sozialen Verantwortung, doch steht eine entsprechende Anpassung ihrer Führungspraktiken in vielen Fällen noch aus. Mit der zunehmenden Integration des Konzepts der sozialen Verantwortung in die Unternehmensstrategie und Unternehmensroutine sehen sich bei uns Führungskräfte immer mehr in ihrer täglichen Arbeit konfrontiert, wohl wissend, dass sie dadurch einen aktiven Beitrag leisten, zur Erhöhung des Generalzieles von HOPPE, nämlich der Steigerung der Überlebensfähigkeit.

BETRIEBLICHE ARBEITSQUALITÄT

Dr. Andrea Girelli

Welcome Bozen, Beratungsstelle für mehr Qualität am Arbeitsplatz

Grundlage des Beitrags sind die Erfahrungen von Welcome im vergangenen Jahr mit dem Themenfeld „Schwierigkeiten am Arbeitsplatz/Arbeitsqualität“.

Schwierigkeiten am Arbeitsplatz und Arbeitsqualität sind nicht zwei voneinander unabhängige Probleme, sondern ein und dasselbe Problem, lediglich von zwei verschiedenen Standpunkten aus gesehen. Denn die persönliche Erfahrung von Schwierigkeiten am Arbeitsplatz steht häufig im Zusammenhang mit unterschiedlichen Problemen bei der Arbeitsorganisation und beim Personalmanagement. Damit soll keine Ursache-/Wirkungskette zwischen Arbeitsorganisation und Schwierigkeiten am Arbeitsplatz geschaffen werden – im Gegenteil, die Erfahrung von Welcome bestätigt, was die Fachliteratur dazu schreibt (z. B.: D. Zapf & C. Groß, 2000): Allgemein gesprochen geht man nicht mehr von auslösenden Bedingungen aus, sondern von der Interaktion mehrerer Risikofaktoren. Die unterschiedlichen Ausprägungen von Schwierigkeiten am Arbeitsplatz zeigen denn auch alle mindestens ein gemeinsames Merkmal: Sie stehen ebenso sehr mit dem subjektiven Empfinden der Person in Verbindung als auch mit objektiven Faktoren außerhalb von dieser.

Qualität am Arbeitsplatz in einem Unternehmen heißt somit auch, Probleme aufgrund einer Arbeitskultur, die von einer allzu „standardisierten“ Organisation ausgeht, die den Bedürfnissen der einzelnen Menschen und Arbeitsteams nicht entgegenkommt, im Vorfeld zu verhindern und damit umgehen zu wissen.

ART DER INTERVENTION

Die Beratungsstelle Welcome fördert sämtliche Maßnahmen, die auf WOHLBEFINDEN am Arbeitsplatz als einem QUALITÄTSFAKTOR abzielen. Dies bedeutet insbesondere, zum Wohle der Organisationen und der Menschen zu intervenieren, um Probleme am Arbeitsplatz und damit verbundene Phänomene zu reduzieren.

Die Behandlung der Frage von Schwierigkeiten am Arbeitsplatz bedeutet aus der Sichtweise der Arbeits- und Organisationspsychologie eine gesamtheitliche Betrachtungsweise der folgenden Faktoren:

- Arbeitsorganisation
- Unternehmenswerte und Unternehmenskultur
- zwischenmenschliche Beziehungen und ihre Bedingungen
- Modalitäten der Konfliktbewältigung
- subjektiv gelebte Situation am Arbeitsplatz

Diese Faktoren werden als die Bestandteile eines **Arbeitskontextes** gesehen, wo sie miteinander interagieren und sich gegenseitig beeinflussen: Es wird deshalb von der **Qualität von Arbeitskontexten** gesprochen.

Welcome hat sich mehrere kurz-, mittel- und langfristige Ziele gesteckt, um das Problem der

Arbeitsqualität und der Schwierigkeiten am Arbeitsplatz zielbewusst angehen zu können. Wir möchten eine Arbeitskultur schaffen, die alle betrieblichen Akteure in die Lage versetzt, sowohl im Interesse des eigenen Wohlbefindens als auch im kollektiven Interesse und somit im Interesse des Betriebs, der Organisation zu handeln.

Damit ein solcher Qualitätssprung möglich wird, muss jedes Glied des „Systems Arbeit“ in der Lage sein, die **Vorteile** aus einer Förderung der Qualität am Arbeitsplatz, der Prävention und der Behandlung von Problemen am Arbeitsplatz zu sehen. Angefangen von den einzelnen Tätigkeitsfeldern bis hin zur Organisation selbst, muss deshalb sowohl im eigenen Interesse als gleichzeitig auch im kollektiven Interesse vorgegangen werden.

Das ist keine Utopie, sondern zukunftsgerichtetes Denken, z. B. mit Blick darauf, welche positiven Auswirkungen ein gutes Arbeitsklima für die Organisation haben kann:

- Weniger Fehlzeiten aufgrund von Stress, Burn out, Mobbing durch psychosomatische Krankheitserscheinungen und/oder psychologische Probleme;
- höhere Leistungs- und Einsatzbereitschaft und somit mehr Effizienz und Wirksamkeit;
- weniger Rechtsklagen, Streit mit Gewerkschaften usw. aufgrund von Prozessen vor dem Arbeitsgericht;
- weniger Fluktuation beim Personal und somit für die Organisation höhere Kapitalisierung der im Laufe der Zeit von den Mitarbeitern gesammelten beruflichen Kompetenzen;
- höhere Bereitschaft zur Kooperation im Falle von Schwierigkeiten oder neuen beruflichen Herausforderungen und Problemen.

Für die Organisation übersetzt sich dies in geringere Geschäftsführungskosten, in höhere Wirksamkeit und Effizienz: somit in **größere Wettbewerbsfähigkeit** bei Einflussnahme auf die **Qualität der Arbeitskontexte**.

Zur Erreichung dieser Ziele interveniert Welcome auf mehreren Ebenen:

1) Beratung und Intervention bei

- Fällen von Mobbing und anderen Formen von Schwierigkeiten am Arbeitsplatz;
- Problemen im Bereich der Personalorganisation und des Personalmanagements;
- Mediation bei Konflikten am Arbeitsplatz.

2) Aktivitäten zu/r

- Sensibilisierung (gezielte berufliche Bildung und berufliche Information)
- Bildung/Sensibilisierung in den Schulen (Konfliktbewältigung, Schikanen)
- Information der Allgemeinheit (Seminare, Konferenzen, Öffentlichkeitsarbeit)
- ständige Beobachtung und Forschung im Feld

STÄNDIGE BEOBACHTUNGSSTELLE für Schwierigkeiten am Arbeitsplatz

Die ständige Beobachtungsstelle erlaubt das lokale Monitoring von Problemsituationen am Arbeitsplatz, insbesondere von Mobbing.

Methode

Erhebung von Daten zur Fallbeobachtung

Ziele

Qualitative und beschreibende Analyse der behandelten Fälle

Formulierung von Forschungshypothesen

DIE DATEN DER BEOBACHTUNGSSTELLE

Im Zeitraum zwischen Januar und Dezember 2002 sind 36 verschiedene Fälle von Schwierigkeiten am Arbeitsplatz analysiert worden.

Die nachfolgenden Daten beschreiben:

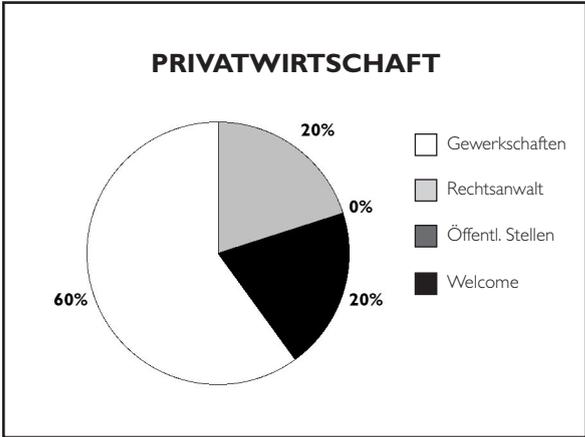
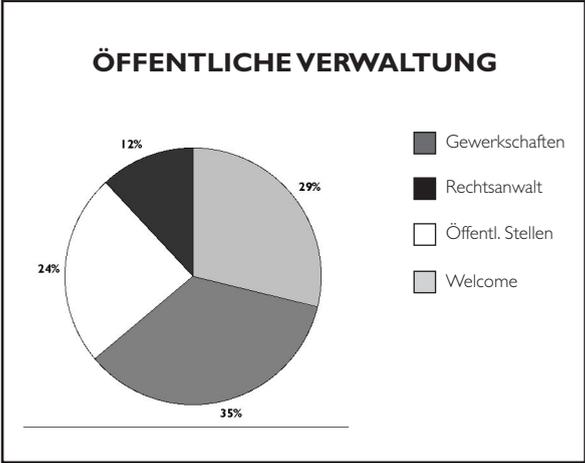
- die Art der Personen, die sich an Welcome gewandt haben;
- den Tätigkeitsbereich;
- die Art der Schwierigkeit;
- die psychologischen, physischen und arbeitsmäßigen Auswirkungen.

Die beschriebenen Fälle können NICHT als repräsentativ für die Südtiroler Bevölkerung angesehen werden: diese Stichprobe ist statistisch gesehen weder qualitativ noch quantitativ repräsentativ.

Aus der Analyse der Daten ergibt sich aber dennoch eine Übereinstimmung mit den Daten, die in wichtigen Studien in der EU und anderen, italienischen Studien erhoben wurden.

MOBBING IN SÜDTIROL	
Kasuistische Analyse - Januar/Dezember 2002	
Beschäftigtengruppen	
Öffentliche Verwaltung	63,9 % (23)
Privatwirtschaft	36,1 % (13)
Geschlecht	
Frauen	58,3 % (21)
Männer	41,7 % (15)
Sprachgruppenzugehörigkeit	
Italienisch	52,7 % (19)
Deutsch	47,2 % (17)
Altersgruppen	
30-39	44,4 % (16)
40-49	30,6 % (11)
50-59	25,0 % (9)

Für eine „erste Kontaktaufnahme“ bei Problemen am Arbeitsplatz haben sich unsere Klienten gewandt an:



MOBBING IN SÜDTIROL

Kasuistische Analyse - Januar/Dezember 2002

FALLVERTEILIGUNG NACH GESCHLECHT UND BEREICH

Sektor Geschlecht	ÖFFENTLICHE VERWALTUNG				PRIVATWIRTSCHAFT			
	Schule	Sozial u. Gesundheitsdienste	Andere Landesabt.	Anders	Industrie	Handel oder Tourismus	Handwerk Gewerbe	Dienstleistungen
FRAUEN	5 3	7 7	2 1	1 1	1 1	2 1	- -	3 2
MÄNNER	- -	2 2	2 1	4 3	2 1	4 3	- -	1 -

Angabe obere Zeile: Anzahl der Fälle

Angabe untere Zeile: Anzahl der Fälle, in denen von Mobbing gesprochen werden kann und/oder betriebliches Mobbing vorliegt.

MOBBING IN SÜDTIROL

Kasuistische Analyse - Januar/Dezember 2002

VERTEILUNG DER VERSCHIEDENEN ERMITTELTEN SITUATIONEN

Bereich Fallart	ÖFFENTLICHE VERWALTUNG				PRIVATWIRTSCHAFT			
	Schule	Sozial u. Gesundheitsdienste	Andere Landesabt.	Anders	Industrie	Handel oder Tourismus	Handwerk Gewerbe	Dienstleistungen
FÄLLE	5	9	4	5	3	6	-	4
MOBBING	3	1	-	2	2	2	-	-
MOBBING+STRATEG.M.	-	6	-	2	-	2	-	2
STRATEG.M.	-	2	2	-	-	-	-	-
KONFLIKT-BEEINTR.	2	-	2	1	1	2	-	2

Es darf die Behauptung aufgestellt werden:

Größere Häufigkeit in der Öffentlichen Verwaltung von Fällen, die sich aus einer dysfunktionalen Arbeitsorganisation entwickelt haben.

MOBBING IN SÜDTIROL

Kasuistische Analyse - Januar/Dezember 2002

VERTEILIGUNG DER KRANKHEITSTAGE IM QUARTAL VOR DEM ERSTEN GESPRÄCH UND PSYCHISCH-PHYSISCHER ZUSTAND AUFGRUND DER SITUATION AM ARBEITSPLATZ

Art	Mobbing + Betr. Mobbing	Mobbing	Betr. Mobbing	Konflikt
Tage durchschn.	16,5 (45-0)	14,7 (30-3)	4 (6-2)	6,1 (23-0)
schwere Nachwirk.	7	7		
leichte Nachwirk.	5	3	2	5
Keine Nachwirk.			2	5

Anmerkungen:

- ◆ In 31 von 36 Fällen wurde der Konflikt von der Vorgesetzten **verneint** oder **schlecht gehandhabt**
- ◆ In 4 von 10 Mobbing-Fällen war der Betroffene **körperbehindert**: In allen 4 Fällen war das auslösende Ereignis auf den Beginn der Behinderung zurückzuführen
- ◆ In 3 von 10 Konfliktfällen hat der Betroffene vorhergehende **psychologische Probleme**: in 2 von diesen 3 Fällen war eine Verschlechterung des psychologischen Zustands zu beobachten
- ◆ In 10 Fällen wurde auf **Psychopharmaka** zurückgegriffen und in 17 Fällen auf **medizinische Behandlung**

MOBBING IN SÜDTIROL

Kasuistische Analyse - Januar/Dezember 2002

ARBEITSSITUATION DER PERSONEN
BEI ANFORDERUNG DER INTERVENTION

Arbeitsit. Alter	Entlassen	Eigen- kündigung	Entlassungs- gefährdet	Versetzt	GES.
30 - 39 (45,2 %)	14,2 %	7,1 %	27,8 %	28,5 %	77,6 %
40 - 49 (35,4 %)	-	-	33,4 %	18,2 %	51,6 %
50 - 59 (19,4 %)	-	*33,3 %	50 %	16,7 %	100 %

* Bei dieser Kasuistik haben die 50-jährigen alle den Vorruhestand beantragt und genehmigt bekommen

ARBEITSQUALITÄT

Was tun Unternehmen in Südtirol dafür?

Aus unserer Erfahrung im Kontakt mit Südtiroler Unternehmen des produzierenden und des Dienstleistungsgewerbes haben wir einige Überlegungen entwickelt zu der Auffassung von Qualität am Arbeitsplatz, wie sie üblicherweise bei der Unternehmensführung zum Tragen kommt.

Es soll betont werden, dass es zwar im Allgemeinen nicht an Aufmerksamkeit gegenüber dem Qualitätsgedanken mangelt, dieser aber noch ausgehend von allzu traditionellen Vorstellungen entwickelt wird, wo den „Produktionsprozessen“ eine Vorrangstellung eingeräumt wird, während unserer Ansicht nach eine Organisationskultur, die den menschlichen Faktor als den Dreh- und Angelpunkt bei den Produktionsprozessen berücksichtigt, im Allgemeinen noch nicht in ausreichendem Maße thematisiert wird und verbreitet ist.

In diesem Sinne möchten wir folgende Feststellungen machen:

- Arbeitsqualität ist wesentlich mehr als Produktqualität.
- Personalausbildung darf sich nicht auf die rein technische Ausbildung beschränken.
- Das Wohlbefinden der Angestellten lässt sich nicht nur nach der Höhe des Gehalts bemessen.
- Zu den Risikofaktoren zählt nicht nur das physische Unfallrisiko.
- Konflikte am Arbeitsplatz sind nicht nur ein Problem der direkt davon betroffenen Angestellten.
- Stress, Burn out und Mobbing sind keine unvermeidbaren Probleme.
- Schwierigkeiten am Arbeitsplatz wirken sich auch für die Organisationen in Form von Kosten aus.

Die Aufmerksamkeit muss von den traditionellen Qualitäts- und Risikofaktoren weg und mehr auf den Faktor Mensch hin gehen.

Die Erfahrungen von Welcome lassen sich zusammenfassen mit:

● Förderung und Sensibilisierung

sind von primärer Wichtigkeit für die Einbeziehung der Organisationen

● Angebot von gezielten Beratungs- und Ausbildungsleistungen

die helfen können, die Tragweite von Problemen im Zusammenhang mit der Arbeitsorganisation und der Personalpolitik zu verstehen

Die häufigsten Probleme, die von Unternehmen genannt werden

Die Organisationen, die sich an uns gewandt haben, berichten normalerweise von Schwierigkeiten in der Personalführung im Sinne von:

- KONFLIKTEN unter ANGESTELLTEN
- KONFLIKTEN zwischen ANGESTELLTEN und ABTEILUNGSLEITER / BÜROLEITER
- KONFLIKTEN im Zusammenhang mit dem GENERATIONENSWECHSEL

Gewiss, diese Aufmerksamkeit gegenüber der Präsenz von Konflikten ist für sich allein ein wichtiger Aspekt, bei näherem Hinsehen jedoch kann das Fehlen einer genaueren Definition der Probleme, dazu führen, dass die Auswirkungen der vorhandenen Schwierigkeiten unterschätzt werden. In diesem Fall besteht also das Risiko, dass Konfliktfälle, die häufig mittels gezielter Organisationsberatung, Vermittlung und psychosozialer Schulung einfach zu lösen wären, chronisch werden.

SCHLUSSFOLGERUNGEN

Wir können die wichtigsten Punkte des Problems „Arbeitsqualität“ aus der Sicht der Arbeits- und Organisationspsychologie mit einigen Anmerkungen noch einmal kurz zusammenfassen:

- Schwierigkeit am Arbeitsplatz sind ein von den Angestellten immer deutlicher wahrgenommenes Problem insbesondere in der Form des MOBBINGS
- Qualität am Arbeitsplatz wird von Unternehmen noch viel zu oft nach alten Vorstellungen bemessen: Wichtig ist eine größere Aufmerksamkeit gegenüber dem Humankapital als einem Faktor der Wettbewerbsfähigkeit
- Prävention muss auch auf psychophysische Aspekte ausgedehnt werden (626/94): Sie führt zu grösserer Effizienz und zu Senkungen bei den Geschäftsführungskosten.
- Mehr Information: die Motivation der Unternehmen, Probleme, insbesondere Probleme aus Konflikten und ihrem Chronischwerden anzugehen, nimmt fühlbar zu.
- Beratung und Ausbildung: Es muss eine Organisationskultur geschaffen werden, die in der Lage ist, psychosoziale Risikofaktoren im Arbeitskontext rechtzeitig anzugehen.

SOZIALE INTEGRATION VON AUSLÄNDISCHEN ARBEITSKRÄFTEN IN UND DURCH DEN BETRIEB

Alberto Stenico

Präsident des Bundes der Genossenschaften Südtirols

Mir wurde die Aufgabe übertragen, die Integrationsmöglichkeiten von eingewanderten Arbeitskräften mittels Arbeit in und durch den Betrieb zu behandeln. Eine Aufgabe, der ich gerne nachkomme, da ich glaube, dass das Ziel der lokalen Gemeinschaft gerade darin liegen muss, all diesen Menschen eine Beschäftigung zu garantieren und über diese den Erwerb effektiver bürgerlicher Rechte und der Staatsbürgerschaft zu ermöglichen.

Arbeit im Betrieb ermöglicht Einwanderern den Zugang zum Netz der sozialen Beziehungen sowie den Erwerb beruflicher Kompetenzen und bestimmter Verhaltensweisen. In der Provinz Bozen wurden in dieser Richtung bereits wichtige Schritte getan, in vielen Fällen sind die Arbeitsverhältnisse mit Einwanderern zu stabilen Beschäftigungsverhältnissen geworden, zur Zufriedenheit beider Seiten.

Ein anderes Thema, das der Behandlung wert ist, ist die Integration von Einwanderern hinsichtlich ihrer Wohnsituation, wo es noch viel zu tun gibt, insbesondere seitens der Unternehmen. Diese müssen sehr viel mehr investieren, um immigrierten Arbeitern Arbeiterunterkünfte, Zimmer oder richtige Mietwohnungen und -häuser auf unbegrenzte Zeit anzubieten.

Bei der Gelegenheit möchte ich auch auf die besondere Haltung genossenschaftlicher Unternehmungen hinweisen, ihre andere Art, das Thema Aufnahme und Integration von eingewanderten Arbeitern anzugehen. Die Genossenschaft bietet hier allen Mitarbeitern, und somit auch den Einwanderern, an, in eigener Person, im Rahmen eines demokratischen Prozesses und unter voller Übernahme von Verantwortung an der Betriebsführung mitzuwirken. Genossenschaften sind ihrer Natur nach Unternehmen mit hoher sozialer Verantwortung, die sich direkt aus ihren seit mehr als 150 Jahren in allen Ländern der Welt gültigen Grundsätzen herleitet.

Die genossenschaftlichen Prinzipien sind:

Grundsatz Nr. 1: Freiwillige und offene Mitgliedschaft

Genossenschaften sind Organisationen auf freiwilliger Basis, die jedem offenstehen, der ihre Dienste in Anspruch nehmen kann und der bereit ist, die mit der Mitgliedschaft verbundenen Verantwortungen ohne jegliche Diskriminierung von Geschlecht, sozialer Herkunft, Rasse und politischer oder religiöser Überzeugung zu akzeptieren.

Grundsatz Nr. 2: Demokratische Entscheidungsfindung durch die Mitglieder

Genossenschaften sind demokratische Organisationen, die von ihren Mitgliedern kontrolliert werden. Diese arbeiten aktiv mit, indem sie ihre Politik selbst bestimmen und durch demokratische Entscheidungen umsetzen. Männer und Frauen, die als gewählte Vertreter arbeiten, sind der Gesamtheit der Mitglieder rechenschaftspflichtig. In Genossenschaften erster Ebene haben Genossenschaftsmitglieder grundsätzlich gleiches Stimmrecht (ein Mitglied, eine Stimme); Genossenschaften anderer Ebenen sind ebenfalls demokratisch organisiert.

Grundsatz Nr. 3: Wirtschaftliche Mitwirkung der Mitglieder

Genossenschaftsmitglieder zahlen zu gleichen Teilen das Kapital ihrer Genossenschaft ein, über das sie auch eine demokratische Kontrolle ausüben. Zumindest ein Teil der Rücklagen verbleibt in der Regel im gemeinschaftlichen Eigentum der Genossenschaft. Die Mitglieder erhalten einen begrenzten Ausgleich, wenn überhaupt, für das von ihnen gezeichnete Kapital, dessen Einzahlung Grundbedingung für die Mitgliedschaft ist. Die Mitglieder verwenden Erträge für einen beziehungsweise alle der nachfolgend aufgeführten Zwecke: Weiterentwicklung ihrer Genossenschaft, soweit möglich durch die Bildung von Rücklagen, von denen zumindest ein Teil unteilbar ist, Begünstigung der Einzelmitglieder im Verhältnis zu der von diesen für die Genossenschaft erbrachten Leistungen und Förderung anderer; von den Mitgliedern beschlossener Aktivitäten.

Grundsatz Nr. 4: Autonomie und Unabhängigkeit

Genossenschaften sind autonome Selbsthilfe-Organisationen, die von ihren Mitgliedern kontrolliert werden. Wenn sie Vereinbarungen mit Dritten, auch Regierungsstellen treffen oder wenn sie Fremdkapital aufnehmen, geschieht dies so, dass die demokratische Kontrolle durch die Mitglieder und der Fortbestand der genossenschaftlichen Autonomie gewährleistet sind.

Grundsatz Nr. 5: Ausbildung, Fortbildung und Information

Genossenschaften gewährleisten Aus- und Fortbildung ihrer Mitglieder; ihrer gewählten Vertreter; ihrer Geschäftsführer und Angestellten, so dass diese zur Fortentwicklung ihrer Genossenschaft wirksam beitragen können. Darüber hinaus informieren sie die Öffentlichkeit - besonders die Jugend und die meinungsbildenden Multiplikatoren - über Art und Vorzüge der Genossenschaft.

Grundsatz Nr. 6: Kooperation mit anderen Genossenschaften

Genossenschaften dienen den Interessen ihrer Mitglieder am wirksamsten und stärken die Genossenschaftsbewegung am ehesten durch die Kooperation mit den örtlichen, regionalen, nationalen und internationalen Strukturen.

Grundsatz Nr. 7: Vorsorge für die Gemeinschaft der Genossenschaft

Durch die von ihren Mitgliedern beschlossene Politik arbeiten die Genossenschaften an der nachhaltigen Entwicklung ihrer Gemeinschaften.

15 JAHRE ERFAHRUNG MIT DER BETRIEBLICHEN INTEGRATION VON BEHINDERTEN

Alfredo Pallara

Erzieher - Arbeitsamt, Bozen

Mein Name ist Alfredo Pallara, ich bin Erzieher und Mitarbeiter des Arbeitseingliederungsdienstes (Servizio Inserimento Lavorativo SIL), und spreche heute in eigenem Namen und nicht als Vertreter des Bozner Arbeitsamts zu Ihnen.

Ich bin seit 30 Jahren im Bereich der Rehabilitierung tätig und habe somit Gelegenheit gehabt, die unterschiedlichen Entwicklungsphasen, durch die dieser Bereich gegangen ist, mitzuverfolgen.

Meine ersten beruflichen Erfahrungen machte ich in privaten Einrichtungen, die in den 70-er Jahren von der Idee der „Behandlung/Pflege“ gekennzeichnet waren: Die Gesellschaft vertraute diesen „Zentren“ die behinderte Person an, damit sie behandelt/gepflegt (in Ordnung gebracht) werden und anschließend wieder in die Gesellschaft entlassen werden konnte. Diese Idee stellte gegenüber der zuvor herrschenden Einstellung einen beachtlichen Fortschritt dar: In den 60-er Jahren wurden Behinderte definitiv den entsprechenden Einrichtungen überlassen, die dann deren Leben vollständig in die Hand nahmen. Das heißt also, dass Behandlung/Pflege mit dem Ziel der Wiederzulassung zum sozialen Leben bereits einen wichtigen Schritt hin auf die Integration darstellte.

Die 70-er Jahre waren eine große Ideenschmiede: Die ersten Integrationsformen entstanden in der Schule, trotz des noch großen Bedarfs an ausgebildetem Personal, das fähig war zu einem adäquaten Umgang mit dem „Andersartigen“. So kam es dazu, dass sich die Welt der Masseneinrichtungen zu Behandlungszentren und in einigen Fällen auch zu beruflichen Ausbildungszentren wandelte.

Die ersten Berufsjahre absolvierte ich als Lehrer in einer Grundschule, danach machte ich am Institut „La Nostra Famiglia“ von Bosisio Parini (CO) das Diplom für Sonderlehrer und spezialisierte mich dann als Sozialarbeiter und Erzieher.

Die starke Auseinandersetzung, die sich innerhalb der Fortbildungskurse dank der Entwicklung bei den psychopädagogischen Studien entspann (ich möchte hier die Namen von mir bekannten Forschern und Dozenten zitieren: Aldo und Giorgio Moretti, Andrea Canevaro, Giuseppe Vico), ermöglichte den Wechsel zu einem neuen Erziehungskonzept: Das beste Rehabilitierungsergebnis lässt sich gerade innerhalb der Gesellschaft selbst erzielen. Ich erinnere auch an die große Herausforderung Basaglias in diesen Jahren.

1977 kehrte ich nach Bozen zurück und nahm meine Arbeit bei der A.I.A.S. auf. In Prof. Mauro, Dr. Uvietta und ihrem Team traf ich auf einen Veränderungswillen, der es ermöglichte, all das, was in den Jahren zuvor Gegenstand der Forschung, der Diskussionen und vertiefenden Arbeit war, konkret umzusetzen.

1978 und 1979 waren die Jahre des Kampfes um die Annahme des Volksbegehrens, 1983 machte sich die Landesregierung die Idee zu eigen und verabschiedete das LG 20.

Die Einrichtung von Sozialen Zentren rief Dienstleistungen im direkten Kontakt mit der Gemeinschaft ins Leben: Wohngemeinschaften, und 1986 die ersten Einrichtungen für eine Eingliederung in das Berufsleben.

Parallel dazu richtete auch die Berufsschule, ein integraler Bestandteil des Landesgesetzes 20/83, individuelle berufliche Ausbildungskurse ein, damit die Schüler die nötigen Fähigkeiten für die Ausübung einer Berufstätigkeit erwerben konnten.

Die Arbeitgeber haben den sozialen Wert der Integration anerkannt, sahen aber unsere Maßnahmen noch als eine auf Fürsorgedenken ausgerichtete Einmischung in den produktiven Bereich an.

Im Laufe der Zeit reifte die Idee, dass der Arbeitseingliederungsdienst operative Mittel finden musste, die stärker an der realen Welt der Arbeit ausgerichtet und besser dafür geeignet waren. Das bedeutete: Weg vom Fürsorgedenken und hin zur Vermittlung, und dies in einer Art und Weise, die – zumindest im kollektiven Bewusstsein – die den von den Sozialdiensten vertretenen Kosmos nicht mehr in den Mittelpunkt stellten.

1993 zog der Arbeitseingliederungsdienst (Servizio Inserimento Lavorativo SIL) in das Amt für Arbeitsmarkt um, das später zum Assessorat für Arbeit wurde. Und so sind wir jetzt bei der sogenannten „Casa del Lavoro“, einer zentralen Anlaufstelle für Arbeitsfragen, angelangt.

Die zuvor passive Rolle des Arbeitgebers vollzog einen Wandel hin zu einer aktiveren, verantwortlichen Einbeziehung. Erstmals stellte er sein Unternehmen zur Verfügung für die Suche nach geeigneten Arbeitsplätzen.

Zwischen den Arbeitgebern, ihren Mitarbeitern und dem SIL entwickelten sich enge Formen der Zusammenarbeit, um für jedes Projekt ein positives und dauerhaftes Ergebnis zu garantieren.

Es kam zu einer Differenzierung bei den Projekten, die wiederum individuelle Verläufe ermöglichten.

Die Komplexität der einzelnen Interventionen und die zahlreichen Facetten des Lebens machen eine enge Zusammenarbeit zwischen der eingegliederten Person und ihrer Familie, den territorialen Sozial- und Gesundheitsdiensten und dem SIL erforderlich.

Für das Wohlbefinden der Person wird ein umfassendes, globales Projekt nötig, ein Projekt, das alle Seiten eines Lebens einbezieht.

