



Autorin  
**Andrea Filoxenidis**  
 Inhaberin  
 kmu-communication  
 office@eucusa.com

# Mitarbeiter befragen Wie Unternehmen psychische Belastungen messen können

Die Novelle des ArbeitnehmerInnenschutzgesetzes (ASchG) stellt derzeit viele Unternehmen vor Herausforderungen. Sie verpflichtet die Arbeitgeber schon seit Anfang 2013, die psychischen Belastungen ihrer Mitarbeiter zu messen. Dafür sollten sie validierte Instrumente verwenden – bestimmte Verfahren gibt der Gesetzgeber nicht vor. In vielen Unternehmen herrscht nun Unsicherheit, welche Tools sich wirklich eignen. Der folgende Beitrag beschreibt, wie sich Mitarbeiterbefragungen einsetzen lassen, um psychische Belastungen zu eruieren und ihnen vorzubeugen.

## Raiffeisen-Landesbank Tirol



**Christoph Spöck,**  
 Raiffeisen-  
 Landesbank Tirol

In der Raiffeisen-Landesbank Tirol ist Gesundheitsmanagement schon länger ein Thema. Im Jahr 2011 wurde das Finanzinstitut als erste Bank in Westösterreich mit dem Österreichischen Gütesiegel für Betriebliche Gesundheitsförderung ausgezeichnet. Unter dem Motto „RLB Vital“ bietet die Bank ihren Mitarbeitern Vorträge, Einzelberatungen, Seminare und Workshops zu Gesundheitsthemen an. Es gibt Bewegungs- und Mentalkurse, „Vital-Coachings“ am Arbeitsplatz sowie Impfungen und Melanom-Screenings.

Sogar ein hauseigenes Fitnesscenter ist vorhanden.

Um die gesetzliche Verpflichtung zur Evaluierung psychischer Belastungen zu erfüllen, entschied sich das Unternehmen, diese Aspekte in eine strategische Mitarbeiterbefragung zu integrieren. Diese brachte die RLB Tirol gemeinsam mit dem Beratungsunternehmen Eucusa auf den Weg. Es sollte sowohl das Engagement und die Zufriedenheit der Mitarbeiter als auch deren psychische Belastung am Arbeitsplatz abgefragt werden. „So haben wir die Pflicht mit der Kür verbunden“, berichtet Personalleiter Christoph Spöck.

Gemeinsam mit dem Betriebsrat und Mitarbeitern aus allen Unternehmensbereichen steckte die HR-Abteilung die Themen ab und entwickelte mithilfe von Eucusa einen Fragebogen. Dieser deckte alle inhaltlichen Be-

reiche ab, die das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) für die Evaluierung vorgibt: „Arbeitsaufgaben und -tätigkeiten“, „Sozial- und Organisationsklima“, „Arbeitsumgebung“ sowie „Arbeitsabläufe und -organisation“. All diese Bereiche können sich – positiv oder negativ – auf die psychischen Belastungen der Mitarbeiter auswirken.

Der Fragebogen konfrontierte die circa 470 Mitarbeiter der Bank mit verschiedenen Aussagen zu ihrer Arbeitswelt, wie zum Beispiel „Auf die Unterstützung meiner ArbeitskollegInnen kann ich mich voll verlassen“ oder „Bei uns ist klar, wer welchen Verantwortungsbereich hat“. Auf einer Sechser-Skala konnten sie angeben, wie sehr sie mit diesen Aussagen übereinstimmen.

Da der Betriebsrat im Vorfeld Bedenken geäußert hatte, startete das Unternehmen vor

## Arbeitsabläufe und -organisation

Mitarbeiterbefragung Barmherzige Brüder 2012 – Linz

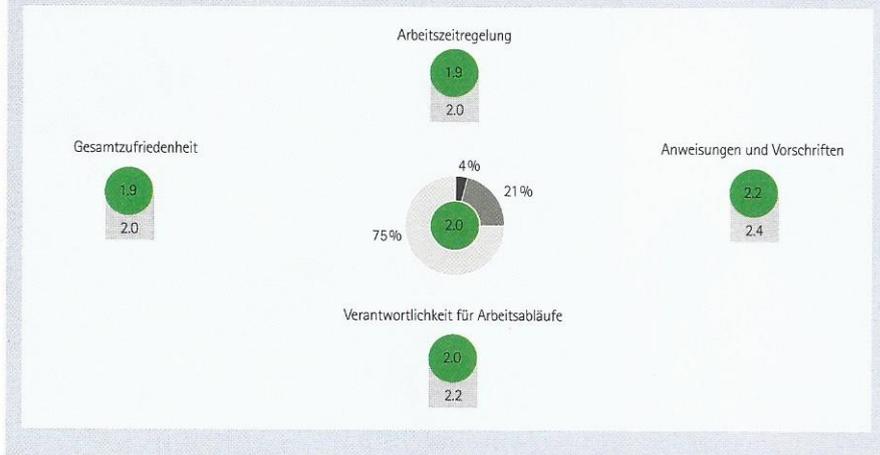


Abbildung 1: Ergebnisse der Mitarbeiterbefragungen im Konventhospital der Barmherzigen Brüder in Linz

der eigentlichen Mitarbeiterbefragung eine Umfrage zum Thema Vertraulichkeit, um Zweifel ausräumen zu können. Ergebnis: Die überwältigende Mehrheit der Mitarbeiter bevorzugte eine Onlinebefragung. Diese bewarb die Raiffeisen-Landesbank Tirol ebenfalls gemeinsam mit dem Betriebsrat über verschiedene Kanäle wie zum Beispiel E-Mail, Newsletter und die Mitarbeiterzeitung. So konnte im Herbst 2013 schließlich eine Rücklaufquote von über 75 Prozent erzielt werden.

„Die Ergebnisse ließen sich auf das gesamte Unternehmen, auf Bereiche, Abteilungen und Teams herunterbrechen, so dass wir pro Ein-

heit aussagekräftige Ergebnisberichte und Handlungsportfolios erhielten“, berichtet Personalleiter Spöck. Die Ergebnisse bearbeitete das Unternehmen anschließend in Workshops. Darin sollten die einzelnen Teams, Abteilungen oder Filialen – ebenso wie der Vorstandsbereich – mindestens drei Maßnahmen ableiten, die einem zentralen Monitoring unterliegen. „Diese Maßnahmen sind von Team zu Team völlig unterschiedlich und reichen zum Beispiel vom Ankauf von Blendschutz für Monitore über die Einführung von abteilungsübergreifenden Jours fixes bis zur Einführung eines Tags der offenen Tür, um Kollegen aus anderen Bereichen die Arbeit

der eigenen Abteilung vorzustellen“, erläutert Spöck. Wenn erforderlich, zog das Unternehmen eine Arbeitsmedizinerin heran, um individuelle Lösungen zu finden.

## Barmherzige Brüder



Foto: Gabriel

**Romana Gabriel,**  
Konventhospital  
der Barmherzigen  
Brüder Linz

Inwieweit Mitarbeiterbefragungen Veränderungen anstoßen können, zeigt das Beispiel der Barmherzigen Brüder. Der Orden, der Krankenhäuser, Alten- und Pflegeheime sowie andere soziale Einrichtungen betreibt, führte bereits 2008 in Zusammenarbeit mit Eucusa österreichweit eine Mitarbeiterbefragung durch, um die Zufriedenheit der insgesamt knapp 6.000 Beschäftigten am Arbeitsplatz zu evaluieren. Ziel war es, verschiedene, für die Organisation relevante Aspekte unter die Lupe zu nehmen – etwa die Arbeitssituation der Mitarbeiter, die Informations- und Kommunikationsprozesse, die Zusammenarbeit, die Führung und die beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten.

Im Konventhospital der Barmherzigen Brüder in Linz hat man sich mit den Ergebnissen besonders intensiv auseinandergesetzt. Ro-

Anzeige

## meinungsraum.at

arbeitet hochsensibel und höchstvertraulich.  
Damit sind sie der ideale Partner für unsere  
Mitarbeiterbefragungen!“

Mag. Gxxx Fxxx,  
Leiter Personal & Recht bei Sxxx GmbH.\*

\*Daten werden vertraulich behandelt! Über einen offenen Dialog zu unseren Erfahrungen freuen wir uns.

einfach näher dran.

+43 1 512 89 000  
office@meinungsraum.at

meinungsraum  at

mana Gabriel, dort verantwortlich für Personalmanagement und -entwicklung, berichtet: „Bei der ersten Befragung im Jahr 2008 hatten die Mitarbeiter noch Zweifel an der Anonymität. Doch nach den positiven Erfahrungen der ersten Befragung stieg die Beteiligung bei der nächsten Befragung deutlich“, so Gabriel. Während im Jahr 2008 noch 60 Prozent der Beschäftigten den Fragebogen ausgefüllt hatten, waren es 2012 bereits 80 Prozent der insgesamt 1.100 Mitarbeiter. Die Teilnehmer konnten erneut angeben, wie gut bestimmte Aussagen auf sie zutreffen – wie zum Beispiel „Ich habe den Eindruck, dass bei der Arbeit meine Meinung zählt“ oder „Ich werde bei ethischen Fragestellungen ausreichend unterstützt“. Diese und weitere Teilergebnisse aus der letzten Mitarbeiterbefragung, die den Bereich Evaluierung psychischer Belastung abdecken, wurden in Linz nachträglich ausgewertet.

Abbildung 1 zeigt Ergebnisse der Befragung aus dem Jahr 2012. Die grün hinterlegten Zahlen entsprechen den Werten im Sinne der verwendeten Sechserkala, wobei 1 das bestmögliche und 6 das schlechtest mögliche Ergebnis ist. Die Zahlen in den grauen Kästen geben die Vergleichswerte aus dem Jahr 2008 wieder. Durchschnittlich erzielte das Unternehmen 2012 einen Wert von 2 (im Vergleich zu 2,2 im Jahr 2008). In der jüngsten Befragung werteten 75 Prozent der Mitarbeiter mit 1 oder 2, 21 Prozent mit 3 oder 4 und nur 4 Prozent mit 5 oder 6.

Nach der ersten Befragung im Jahr 2008 initiierte das Konventhospital in Linz einige abteilungsübergreifende Projekte, die auch Einfluss auf die psychische Belastung am Arbeitsplatz haben. Dazu gehörte beispielsweise das umfangreiche Vitalprogramm „Tu Dir gut!“ mit Angeboten zur Entspannung (zum Beispiel Yoga, Entspannungstechniken nach Jacobsen), zur Förderung der Bewegung (zum Beispiel Zumba, Step Aerobic) bis hin zu Kreativseminaren. Außerdem startete das Konventhospital ein neues Supervisionskonzept sowie eine strukturierte Krisenintervention, Ersterer steht den Mitarbeitern im geplanten und Letzterer im akuten Bedarfsfall zur Verfügung. Wesentliches Ziel aller Angebote ist, Belastungen im Berufsalltag vorzubeugen, diese zu reduzieren beziehungsweise zumindest die Möglichkeit der Reflexion zu bieten.

Eucusa-Index  
Arthrex EPB 13

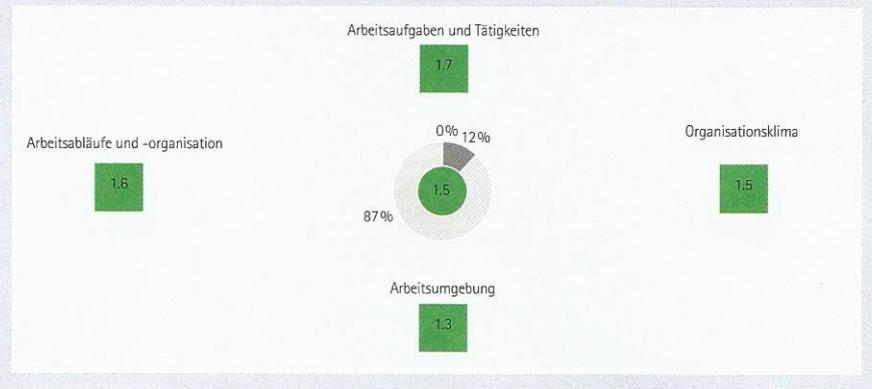


Abbildung 2: Ergebnisse der Befragung bei Arthrex Österreich

Nach der jüngsten Befragung aus dem Jahr 2012 legte man den Schwerpunkt auf abteilungsbezogene Aktivitäten. So entwickelten beispielsweise Krankenhausleitung und HR gemeinsam mit einzelnen Führungskräften und deren Teams individuelle Interventionskonzepte, die neben intern moderierten Teambesprechungen auch extern begleitete Team- und Führungscoachings vorsahen. So werden kritisierte Punkte entweder intern besprochen und gelöst oder mit externer Unterstützung bearbeitet.

**Arthrex Austria**



**Harald Millenkovics,**  
General Manager,  
Arthrex Austria

Auch die österreichische Niederlassung der Firma Arthrex – ein weltweit agierender Hersteller von Medizinprodukten – führt bereits seit Jahren Mitarbeiterbefragungen durch. Im Juli 2013 schloss das Unternehmen mit österreichischem Sitz in Wiener Neudorf nun die erste Befragung ab, die sich auch ganz speziell mit der Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz befasste. „Neben der Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen haben wir uns für die Evaluierung entschieden, um einen aktuellen Stand der Arbeitsplatzsituation unserer Mitarbeiter nachvollziehen zu können und gegebenenfalls Maßnahmen zu ergreifen, um diese noch weiter zu optimieren“, so General Manager Harald Millenkovics.

„Insgesamt zeigte die Befragung ein sehr positives Ergebnis“, so Millenkovics. Die Mitarbeiterzufriedenheit entsprach dem Wert 1,5 auf der Sechserkala (Abbildung 2). Zudem habe die Befragung die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter und Führungskräfte stärker auf das Thema psychische Belastungen gelenkt.

**Hinweise für die Praxis**



**Harald Preyer,**  
Gründer, Eucusa

Doch was sollten Arbeitgeber beachten, wenn sie Mitarbeiterbefragungen für die Evaluierung psychischer Belastungen einsetzen möchten? „In der Praxis entscheidet derzeit der jeweilige Arbeitsinspektor, ob das gewählte Verfahren für eine Evaluierung geeignet ist“, sagt Harald Preyer, Gründer von Eucusa. Allerdings müssen die Fragestellungen geeignet sein – und die wichtigsten Quellen psychischer Belastungen abdecken. „Zu empfehlen ist es, im Vorfeld einen kurzen Workshop mit dem regionalen Arbeitsinspektor, dem jeweiligen Arbeitsmediziner beziehungsweise Betriebsarzt sowie dem Projektleiter für die Mitarbeiterbefragung abzuhalten“, ergänzt Preyer. Unternehmen sollten den Arbeitsinspektor möglichst früh über die Entwicklung und Anwendung des jeweiligen Instrumentes informieren. Denn je nach Unternehmen sind unterschiedliche Instrumente optimal.