

BETRIEB

— MANAGEMENT

Herr Decurtins, wo werden im Reinigungsalltag klassischerweise Grenzen überschritten?

Ein Beispiel ist die junge Mitarbeiterin, die auf einer Leiter Fenster reinigt, und der Büromitarbeiter macht im Vorbeigehen eine Bemerkung zu ihren sexy Beinen. Es mag Personen geben, die solche «Komplimente» am Arbeitsplatz okay finden. Doch auch ihnen kommt es wohl darauf an, von wem und in welcher Situation sie ausgesprochen werden. Die meisten Frauen verzichten gerne auf solche Kommentare und wollen einfach in Ruhe ihre Arbeit erledigen.

Übergriffig können auch scheinbar zufällige Berührungen sein. Dabei ist es nicht relevant, ob es «ohne böse Absicht» geschieht, eine vielgehörte Schutzbehauptung. Bei Grenzüberschreitungen bestimmt immer das Opfer, was zulässig ist und was nicht.

Erst recht heikel wird es, wenn jemand die Firmentoilette reinigt, sie deutlich als gesperrt markiert – und trotzdem ein Benutzer eintritt. Häufig meint dieser dann, ihn störe es nicht, in ihrer Anwesenheit zu pinkeln. So etwas muss sich das Personal nicht gefallen lassen.

Wie können sich Mitarbeitende gegen solche Übergriffe schützen?

Am Anfang muss der Arbeitgeber seinen Job erledigen: Die Vorgesetzten müssen klar machen, was unter Belästigung verstanden wird. Basis ist ein schriftliches Reglement, das definiert, was geht und was nicht. Auch das Vorgehen im Fall der Fälle muss vorgezeichnet sein. Es muss allen klar sein, wer die Ansprechperson ist und was an Dritte kommuniziert werden darf.

Ein Papier soll also Übergriffe verhindern?

Natürlich reicht das Papier an sich nicht. Denn erstens arbeiten im Facility Management viele Menschen mit schlechter Schulbildung und ohne Kenntnisse der Landessprache. Ein Problem ist auch die hohe Fluktuation und, wo das toleriert wird, der illegale Aufenthalts- oder Anstellungstatus. Die Vorgesetzten müssen deshalb regelmässig im Gespräch mit dem Team erklären, was akzeptiert ist und was nicht. Viel besser, sie intervenieren bei einem vermuteten Vorfall frühzeitig, statt sich später mit echten Problemen herumschlagen zu müssen, die die Firma dann teuer zu stehen kommen.

Wie gross ist die Sensibilität für fehlenden Respekt in der Chefetage?**MOBBING & CO. AM ARBEITSPLATZ****«RESPEKT MUSS TEIL DER FIRMENKULTUR SEIN»**

In der Reinigungsbranche arbeiten viele vulnerable Menschen.

Das macht sie leicht zum Opfer von Mobbing, Sexismus oder Rassismus. Auch aus Eigeninteresse sollten sich FM-Anbieter das Thema Respekt auf die Fahne schreiben, meint der Coach Lu Decurtins. Denn letztlich fördere eine respektvolle Firmenkultur die Attraktivität und vermeide hohe Fluktuation.



Lu Decurtins ist Sozialpädagoge, Supervisor und Genderexperte. Er trainiert seit vielen Jahren Führungskräfte und Teams und ist Jurymitglied des Gleichstellungspreises der Stadt Zürich.

Tatsächlich erzählen mir manche Kurs Teilnehmerinnen – es sind meistens Frauen –, dass ihr Vorgesetzter bei ihrer Klage gemeint habe, sie solle sich doch über das Kompliment freuen, statt zu reklamieren. Ein solches Abblocken oder Lächerlichmachen hilft natürlich nicht weiter. Im Gegenteil, die Mitarbeiterinnen müssen das Gefühl bekommen, dass man sie ernst nimmt und sie vor

solchen Übergriffen schützt. Nur dann trauen sie sich auch, dagegen aufzugehen und deutlich nein zu sagen.

Sind es eher die Kollegen oder die Kunden, die Ärger machen?

Es gibt beides. Bei leichteren Übergriffen ist es häufiger die Kundschaft. Das kann die Intervention verkomplizieren, denn der Linienverantwortliche,

der das Problem lösen muss, will natürlich nicht den Auftrag gefährden, wenn er dem Missstand nachgeht. Dennoch verlangen das Arbeitsgesetz und das Gleichstellungsgesetz von den Vorgesetzten, ihr Team vor Übergriffen zu schützen. Von daher können sie sich auch auf die gesetzlich klare Lage beziehen.

Ist die Reinigungsbranche besonders anfällig für diese Problematik?

Tatsächlich ist die Lage im Facility Management ähnlich wie in der Gastronomie oder in Fertigungsbetrieben der Lebensmittelindustrie: Hier arbeiten viele vulnerable Menschen. Sie beziehen ein tiefes Einkommen, können häufig nur Teilzeit arbeiten, sprechen die Landessprache nicht und sind abhängig vom Job. Das lässt einen zweimal überlegen, ob man ein unangemessenes Verhalten reklamiert. Beim Putzen kommt man sich in engen Räumen zudem auch körperlich näher, etwa wenn man gemeinsam ein Objekt oder einen engen Raum reinigt. Auch die Pause verbringt man meist gemeinsam, was aus sozialer Sicht ja wünschenswert ist. Doch in solchen entspannten Momenten können auch flapsige Sprüche fallen, die ins Sexistische oder Rassistische abgleiten. Und in dieser Branche gibt es häufigen Kundenkontakt – im Bürobereich gerade auch spätabends. Das einsame Umfeld kann heikel sein. In Spitälern mit übergriffigen Patienten geht man dazu über, dass statt der jungen Lernschwester halt ein Pfleger ins Zimmer mit dem notorisch respektlosen Patienten geschickt wird. Die Reinigungsfirma könnte gleich verfahren.

Sie geben im Auftrag der Zentralen Paritätischen Kommission Reinigungsbranche in der Deutschschweiz (ZPK) Workshops und leiten Rollenspiele – worauf legen Sie Wert?

Immer wieder erlebe ich Teilnehmerinnen, die gar nicht realisieren, dass sie den Umgang, den sie erdulden mussten, nicht zu tolerieren haben. Im Kurs lernen sie, frühzeitig und eindeutig nein zu sagen. Je nach Geschlecht oder Ethnie sind auch angeblich lustig gemeinte Witze verletzend – das soll klar so benannt werden. Dafür müssen sie jedoch sicher sein, dass sie von oben gestützt werden. Es darf auf keinen Fall so wirken, als läge die Verantwortung beim Opfer.

Gibt es auch Übergriffe innerhalb von Teams?

Selbstverständlich, auch rassistische, trotz der meist sehr international zusammengesetzten Belegschaft. Rassismus ist keine typisch schweizerische Eigenschaft. Immer dort, wo sich eine Minderheit in einer homogenen Gruppe behaupten muss, droht Diskriminierung. Das kann beispielsweise sein, wenn ein strenggläubiger Muslim mehrmals täglich seine Gebete verrichten muss und dafür im Arbeitsplan kein Zeitfenster vorgesehen ist. Der Vorgesetzte sollte für solche Bedürfnisse sensibel sein und dafür sorgen, dass die zugewiesene Arbeit entsprechende Pausen zulässt. Zudem gilt es darauf zu achten, ob es zu negativen Äusserungen kommt. Jedenfalls muss er ein offenes Ohr haben, wenn sich jemand beschwert.

Und wenn man sich die Zeit nicht nimmt?

Aussitzen gilt nicht und kann teuer werden. Nehmen wir an, es kommt zu einer sexuellen Belästigung, die Person meldet sich aufgrund des Mobbing krank und will nicht mehr in den Betrieb zurück. In diesem Fall kann das Gericht aufgrund des Gleichstellungsgesetzes dem Opfer bis zu sechs Monatslöhne

zusprechen, falls der Arbeitgeber nicht nachweisen kann, dass er das Thema systematisch in der Personalschulung thematisiert hat.

Das ist teuer. Doch sich intensiv mit möglichen Problemen zu beschäftigen, ist ebenfalls aufwendig. Lohnt sich das tatsächlich auch wirtschaftlich?

Je respektvoller der Umgang im Team, desto grösser die Freude und Lust am Arbeiten und desto besser die Leistung. Eine offene und positive Kommunikation erhöht die Motivation im Team. Viele Jobwechsel entstehen durch schlechte Stimmung und ein diskriminierendes Klima, das wäre häufig vermeidbar. Und wir alle wissen, wie zeitaufwendig und kostspielig die Suche von guten Fachkräften und anschliessend ihre Einarbeitung und ihre Integration in den Betrieb ist.

Kann ein Facility-Dienstleister diese Bemühungen auch gegen aussen kommunizieren?

Das wird tatsächlich noch zu selten gemacht. Wenn man die Websites der Anbieter ▶



OBEN: Mobbing und andere Grenzüberschreitungen sind nicht nur verletzend, sondern schädigen auch die Attraktivität einer Firma und erhöhen die Fluktuation.

UNTEN: Liegt der Vorwurf einer sexuellen Belästigung vor, können die Gerichte den Betrieb zu einer Lohnfortzahlung von bis sechs Monaten verpflichten.

RESPEKT AM ARBEITSPLATZ

Eigene und fremde Grenzen schützen: Mobbing, sexuelle Belästigung und Diskriminierung – darum geht es im Kurs (kurzelinks.de/wcg0) der Zentralen Paritätischen Kommission Reinigungsbranche in der Deutschschweiz (ZPK). Viele Mitarbeitende und Führungspersonen leiden unter Grenzverletzungen und fehlendem Respekt am Arbeitsplatz. Das ist nicht in Ordnung, denn: Alle Menschen haben die gleichen Rechte und ihre Würde muss geschützt werden. Niemand darf benachteiligt werden. Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber sind verpflichtet, einen respektvollen Umgang am Arbeitsplatz zu fördern. Der zweiteilige Lehrgang ist speziell für die Reinigungsbranche entwickelt worden. Er vermittelt Mitarbeitenden und Führungspersonen das nötige Wissen, um Fälle von Mobbing, sexueller Belästigung und Diskriminierung zu erkennen und darauf richtig zu reagieren.

Wie bei jedem regionalen Kurs erfolgt die Anmeldung auch bei diesem Kurs über das Reinigungsunternehmen direkt bei der Region. Die Teilnahme an einem der Module ist für GAV-unterstellte Reinigungsmitarbeitende kostenlos. Zudem erhalten sie nach dem Kurs eine Teilnahmeentschädigung von 100 Franken. Für die Verpflegung der Teilnehmenden ist gesorgt.

besucht, profilieren sich viele mit Reinigungs-kompetenz und Ökologie. Das ist bestimmt richtig. Doch warum will man nicht auch damit werben, dass man den Respekt gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern hochhält und dass das Teil der Firmenkultur ist? Das würde potenzieller Kundschaft signalisieren, dass man keinerlei Diskriminierung und sexuelle Übergriffe toleriert. Aber auch gegenüber möglichen Bewerberinnen wäre klar: Wir stehen auf eurer Seite. Und angesichts des heutigen Fachkräftemangels könnte das ein gutes Argument bei der Personalsuche sein. ■

Pieter Poldervaart

pieter.poldervaart@rationell-reinigen.ch

IMPRESSUM & DATENSCHUTZ

Geschäftsführender Verleger

Alexander Holzmann

Verantwortlicher Redaktor

Pieter Poldervaart
Sperrstrasse 104 b
4057 Basel
Tel. +41 61 691 25 25
pieter.poldervaart@
rationell-reinigen.ch

Chef vom Dienst

Markus J. Targiel
Tel. +49 8247 354-262
markus.targiel@holzmann-
medien.de

Head of Media Sales

(verantwortlich)
Gerti Strobel
Tel. +49 8247 354-163
gerti.strobel@holzmann-
medien.de

Senior Media Sales Manager

Miriam Hofmiller
Tel. +49 8247 354-264
miriam.hofmiller@holzmann-
medien.de

Media-Disposition

Andrea Ries
Tel. +49 8247 354-257
Fax +49 8247 354-4257
disposition@holzmann-medien.de

Leiterin Produktmanagement | Marketing für Wirtschafts- und Fachmedien

Christiane Wenke
Tel. +49 8247 354-284
christiane.wenke@holzmann-
medien.de

rationell reinigen SCHWEIZ
erscheint zwölfmal im Jahr.

Der Bezugspreis für die Print-Ausgabe beträgt jährlich Fr. 195.
Das Einzelheft kostet Fr. 17,00.

Verlag

Holzmann Medien GmbH & Co. KG
Postfach 13 42
D-86816 Bad Wörishofen
Tel. +49 8247 354-01
info@holzmann-medien.de
www.holzmann-medien.de

Der Verlag übernimmt keine Haftung für unverlangt eingereichte Manuskripte. Diese können nur zurückgegeben werden, wenn Rückporto beigefügt ist. Die Annahme zur Veröffentlichung muss schriftlich erfolgen. Leserbriefe geben ausschliesslich die Meinung des Autors und nicht der Redaktion wieder. Die Redaktion behält sich Kürzungen vor. Mit der Annahme zur Veröffentlichung geht das ausschliessliche Verlagsrecht für die Zeit bis zum Ablauf des Urheberrechts vom

LESERSERVICE

Bestellungen und Fragen
zu den Themen
Abonnement und
Einzelheft sowie
Adressänderungen
richten Sie bitte an:

Tel. +49 8247 354-246
leserservice@
holzmann-medien.de



Autor auf den Verlag über. Darin ist insbesondere auch das Recht zur Herstellung elektronischer Versionen und zur Einspeicherung in Datenbanken sowie zur weiteren Vervielfältigung und Verbreitung online oder offline ohne zusätzliche Vergütung umfasst. Nach Ablauf eines Jahres kann der Autor anderen Verlagen eine einfache Abdruckgenehmigung erteilen. Das Recht an der elektronischen Version verbleibt beim Verlag.

Aus Gründen der Lesbarkeit wird in den Texten in der Regel die männliche Form gewählt. Dennoch soll die jeweilige Bezeichnung als neutraler Begriff für jedes Geschlecht stehen.

Druck

Holzmann Druck
D-86825 Bad Wörishofen

www.rationell-reinigen.ch

Datenschutz

Wir verarbeiten personenbezogene Daten von Ihnen zum Zwecke der Zusendung unserer Publikationen.

Im Falle eines Widerrufs erhalten Sie keine Publikationen mehr von uns zugesandt. Bitte richten Sie Ihren Widerruf schriftlich an vertrieb@holzmann-medien.de oder die im Absender genannte Postadresse. Sie erhalten nach Eingang umgehend eine Rückmeldung. Ihnen steht, sofern Sie der Meinung sind, dass wir Ihre personenbezogenen Daten nicht ordnungsgemäss verarbeiten, ein Beschwerderecht bei einer Aufsichtsbehörde zu. Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie über datenschutz@holzmann-medien.de. Ausführliche Informationen hierzu finden Sie unter „Service (Impressum & Datenschutz)“.