



# „BERUFSRISIKO“ GEWALT?

Handlungsmöglichkeiten für den  
Gesundheits- und Sozialbereich

Stand: Februar 2019



**Dr. Josef Moser, MBA**  
AK-DIREKTOR

**Dr. Johann Kalliauer**  
AK-PRÄSIDENT

## **GEWALT IST INDISKUTABEL – AUCH IM BERUFSLEBEN**

Aggressionen gegen Beschäftigte im Gesundheits- und Sozialbereich - seien es verbale Drohungen, psychische Gewalt oder gar tätliche Übergriffe – waren lange Zeit ein Tabuthema. Und das, obwohl viele Beschäftigte in den Gesundheits- und Sozialeinrichtungen regelmäßig mit Gewalt konfrontiert sind. Die beruflichen Folgen für die Betroffenen können fatal sein und reichen von Krankenständen oder Burn-Out bis hin zum Berufsausstieg. Gewalt darf daher nicht als „Berufsrisiko“ abgetan werden, das stillschweigend hingenommen werden muss bzw. mit dem man individuell fertig werden muss. Es geht darum, alle Beteiligten für das Thema zu sensibilisieren: die Beschäftigten, ihre Vorgesetzten, die Betriebsrätinnen und Betriebsräte, die Träger der Einrichtungen, in denen sie arbeiten, und auch die Patientinnen und Patienten. Und wir wollen die Führungen in die Pflicht nehmen: Sie sind es, die dafür sorgen müssen, dass ihre Beschäftigten vor jeglicher Art von Gewalt bestmöglich geschützt werden. Beschäftigte müssen durch einen offenen Umgang damit ermutigt werden, Übergriffe jeglicher Art nicht als Berufsrisiko abzutun, sondern zu melden und zu dokumentieren.

Neben den gesetzlichen Grundlagen zeigt diese Broschüre auf, wie ein gewaltminderndes Arbeitsumfeld gestaltet werden sollte und welche Handlungsoptionen es dazu konkret für den Betrieb, die Betriebsräte/-innen und die Betroffenen gibt.

Die Beschäftigten in den Krankenhäusern, in der Pflege und in den sozialen Einrichtungen leisten tagtäglich Großartiges. Ihre Arbeit verdient nicht nur gesellschaftliche Anerkennung, Respekt und angemessene Bezahlung. Sie haben auch den bestmöglichen Schutz vor Gewalt verdient.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Josef Moser, MBA  
AK-Direktor

Dr. Johann Kalliauer  
AK-Präsident

# NEIN ZU GEWALT IM GESUNDHEITS- UND SOZIALBEREICH

Gewalt gegenüber Beschäftigten in Gesundheits- und Sozialeinrichtungen war lange Zeit ein Tabu-Thema, das erst langsam öffentlich diskutiert wird. Aggressive Handlungen, wie verbale Übergriffe, Drohungen oder gar körperliche Gewalt gehören allerdings oftmals zum Berufsalltag der Beschäftigten in Gesundheits- und Sozialberufen.

## Die Situation

Der Berufsalltag im Gesundheits- und Sozialbereich bringt es mit sich, dass Beschäftigte immer wieder mit herausfordernden Situationen konfrontiert werden, die sie physisch oder psychisch verletzen können.

In Berufen, in denen man mit Menschen arbeitet, die zum Teil von unterschiedlichsten Krankheitsbildern betroffen sind und die sich zum Teil in psychischen oder physischen Ausnahmezuständen befinden, kommt Gewalt in nahezu allen Bereichen vor.

Die Bereiche, in denen besonders häufig von Gewalt und Aggressionen gegenüber die Beschäftigten berichtet wird, reichen von der Psychiatrie über Alten- und Pflegeheime sowie Behinderteneinrichtungen bis hin zu Notaufnahmen in Krankenhäusern.

Das Spektrum von körperlicher Gewalt gegenüber Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialbereich reicht von Schlagen, Treten, Kratzen, Beißen, Stoßen, Kneifen, bis hin zum Anspucken oder zu Verletzungen, die mit Gegenständen zugefügt werden. In manchen Fällen gehen diesen Angriffen verbale oder nonverbale Aggressionen voraus. In einigen Fällen entwickeln sie sich jedoch auch unvermittelt aus einer zunächst entspannt erscheinenden Situation und treffen die Beschäftigten völlig überraschend.



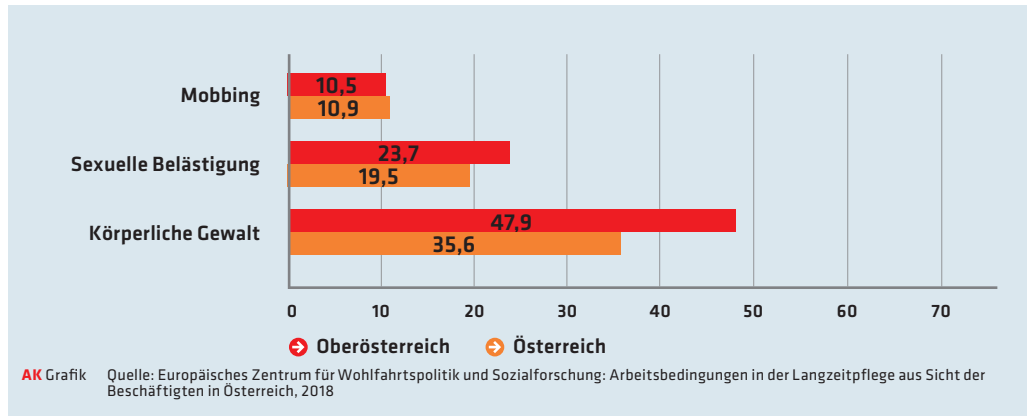
## SO DEFINIERT DIE WHO GEWALT

Der absichtliche Gebrauch von angedrohtem oder tatsächlichem körperlichem Zwang oder physischer Macht gegen die eigene oder eine andere Person, gegen eine Gruppe oder Gemeinschaft, der entweder konkret oder mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Verletzungen, Tod, psychischen Schäden, Fehlentwicklung oder Deprivation führt.

In den Alten- und Pflegeheimen beispielsweise sind mehr als ein Drittel (insgesamt 35,6 Prozent) der Beschäftigten mindestens einmal im Monat körperlicher Gewalt ausgesetzt. In Oberösterreich betrifft dies im stationären Langzeitpflegebereich mit 47,9 Prozent sogar knapp die Hälfte der Beschäftigten! Knapp 20 Prozent der Beschäftigten in stationären Einrichtungen berichten dar-

über hinaus von sexuellen Anzüglichkeiten und Belästigung, wobei Beschäftigte in Alten- und Pflegeheimen in Oberösterreich mit 23,7 Prozent auch hier in vergleichsweise höherem Ausmaß betroffen sind. Von psychischer Gewalt, wie etwa Mobbing, sind österreich- wie oberösterreichweit etwas mehr als 10 Prozent betroffen.

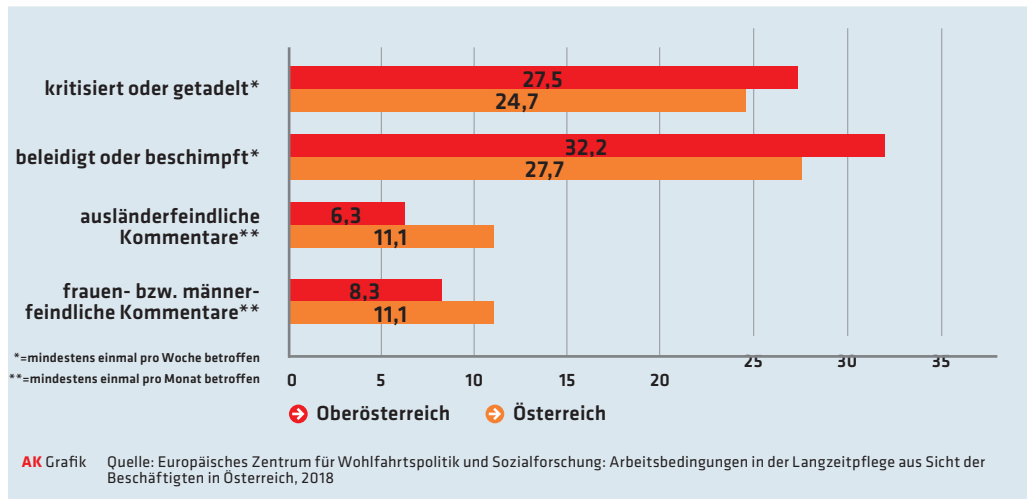
**ZAHLEN ZUM AUSMASS DER PHYSISCHEN BZW. PSYCHISCHEN GEWALT DURCH PFLEGEBEDÜRFTIGE MENSCHEN BZW. DEREN ANGEHÖRIGE IN PROZENT (MINDESTENS EINMAL PRO MONAT BETROFFEN)**



Häufige verbale Attacken zeigen langfristig die gleiche Wirkung auf die Gesundheit der Beschäftigten wie gewalttätige Übergriffe. Beleidigungen und Beschimpfungen (27,7Prozent) werden von mehr als einem Viertel der Beschäftigten in der stationären Langzeitpflege mindestens einmal pro

Woche erlebt. In Oberösterreich sogar noch häufiger als im Bundesdurchschnitt (32,2Prozent beschimpft oder beleidigt). Rassistische bzw. sexistische Aussagen erlebt mehr als ein Zehntel der Beschäftigten häufiger als einmal im Monat.

**VERBALE GEWALT DURCH PFLEGEBEDÜRFTIGE MENSCHEN BZW. DEREN ANGEHÖRIGEN (IN PROZENT)**



Gewalt und Aggression gegenüber Beschäftigte im Gesundheits- und Sozialbereich muss allerdings nicht unmittelbar von den Patienten/-innen, Bewohnern/-innen bzw. Klienten/-innen ausgehen. Auch von Gewalt durch Angehörige berichten die Berufsgruppen häufig.

In den Notaufnahmen etwa wird häufig berichtet von aufgebrachten Angehörigen, die verbal aggressiv oder sogar tötlich werden. Auch von andauernder psychischer Gewalt ist oft die Rede. Fordernde Angehörige

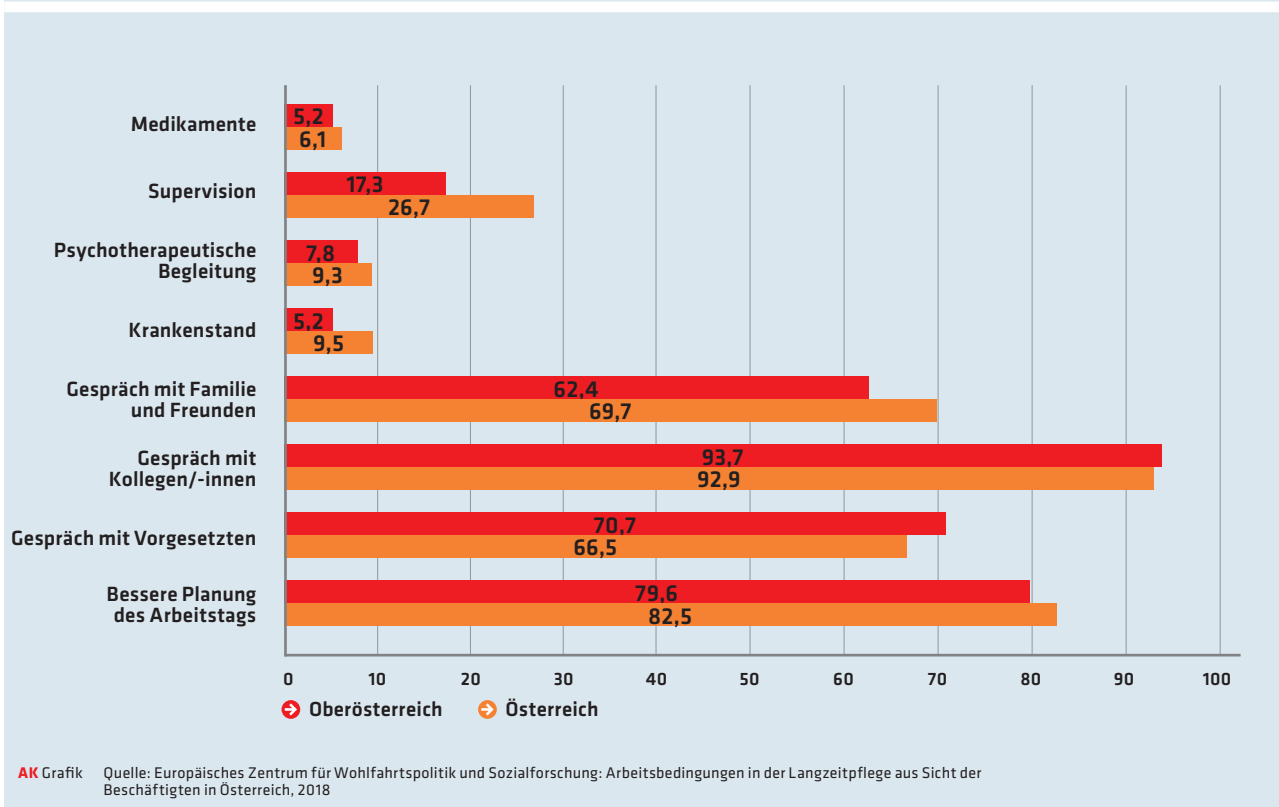
setzen die Beschäftigten unter Druck. Rund ein Viertel der Beschäftigten in der stationären Langzeitpflege berichtet beispielsweise, häufiger als einmal pro Woche von pflegebedürftigen Personen bzw. deren Angehörigen kritisiert oder getadelt zu werden.

# STRATEGIEN

Um belastende Arbeitssituationen besser zu bewältigen, werden von Beschäftigten in der stationären Langzeitpflege in erster Linie Gespräche mit Kollegen/-innen (92,9 Prozent) aber auch Gespräche mit Vorgesetzten (66,5 Prozent) gesucht. Häufig werden negative Erfahrungen am Arbeitsplatz mit der Familie oder mit Freunden/-innen besprochen. Auch eine bessere Planung und Organisation des Arbeitstages wird von einer Mehrheit der Beschäftigten als Entlastungsmaßnahme

gesehen. Um mit psychisch belastenden Arbeitssituationen umzugehen, nutzen die Beschäftigten vor allem die am Arbeitsplatz angebotene Supervision. Andere Formen der Unterstützung, wie psychotherapeutische Begleitung werden von ca. 10 Prozent der Beschäftigten in Österreich genutzt. Medikamente (z.B. Beruhigungs- oder Aufputschmittel) werden von 6,1 Prozent der Betroffenen eingenommen, und 9,5 Prozent melden sich krank.

## STRATEGIEN IM UMGANG MIT BELASTUNGEN (IN PROZENT)



**Hinweis:** Die Grafiken zeigen Zahlen aus dem Bereich der stationären Langzeitpflege. Sie fungieren als Beispiel. Gewalt gegenüber Beschäftigte kommt aber in nahezu allen Bereichen des Gesundheits- und Sozialbereichs vor. Sie trifft außerdem nicht nur Angehörige der Gesundheits- und Sozialberufe, sondern sämtliche Berufsgruppen. (zum Beispiel Stationssekretäre/-innen oder Reinigungskräfte)

# DIE AKTUELLE RECHTSLAGE

## Fürsorgepflicht

Die Arbeitgeberin/Der Arbeitgeber muss für den Schutz seiner Arbeitnehmer/-innen sorgen. So lautet das Gesetz. Arbeitsrechtlich gilt hier die sogenannte Fürsorgepflicht, die in Österreich im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch geregelt ist: Die Fürsorgepflicht verpflichtet den Arbeitgeber dazu, die Arbeitsbedingungen so zu gestalten, dass das Leben und die Gesundheit der Arbeitnehmer/-innen geschützt werden. Wenn dem Arbeitgeber Gefährdungen zur Kenntnis gelangen, hat er daher unverzüglich auf angemessene Weise Abhilfe zu schaffen. Der Oberste Gerichtshof hat außerdem entschieden, dass die Arbeitnehmerin/der Arbeitnehmer Anspruch auf Schadenersatz hat, wenn die Arbeitgeberin/der Arbeitgeber seine Fürsorgepflicht verletzt.

## ArbeitnehmerInnenschutzgesetz

Zusätzlich zur Fürsorgepflicht kommt auch noch das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz zum Tragen: Dieses sieht eine Verpflichtung der Arbeitgeberin/des Arbeitgebers vor, einen sicheren und gesunden Arbeitsplatz zu gewährleisten. Unter dem Begriff Arbeitnehmerschutz versteht der Gesetzgeber ganz allgemein das Ziel, den Schutz des Lebens, der Gesundheit sowie der Integrität und Würde der Beschäftigten bei der Ausübung ihrer beruflichen Tätigkeit zu erreichen. In jedem Betrieb ist eine Arbeitsplatzevaluierung vorgeschrieben. Dabei müssen die Risiken für Sicherheit und Gesundheit in eigenen Dokumenten schriftlich festgehalten werden –

ebenso die Maßnahmen, die durchzuführen sind. In Pflegeberufen darf dabei künftig auf die Gefährdung durch Gewalt nicht vergessen werden!

## Gleichbehandlungsgesetz

Im Falle von sexueller Belästigung greift das Gleichbehandlungsgesetz, wonach der Arbeitgeber/die Arbeitgeberin die Verpflichtung hat, dafür zu sorgen, dass Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer an ihrem Arbeitsplatz nicht sexuell belästigt werden: Eine Diskriminierung nach dem Gleichbehandlungsgesetz liegt auch dann vor, wenn der Arbeitgeber es schuldhaft unterlässt, im Falle einer sexuellen Belästigung durch einen zu betreuenden Patienten angemessene Abhilfe zu schaffen. Das Opfer hat in diesem Fall auch Anspruch auf Schadenersatz.

## Strafrechtliche Aspekte

Vielfach handelt es sich bei gewaltsamen Übergriffen oder gefährlichen Drohungen um Verhaltensweisen von strafrechtlicher Relevanz. Als „letztes Mittel“ der Konfliktlösung kann das Strafrecht in Anspruch genommen werden, um einen Übergriff einer externen Klärung zuzuführen und dafür zu sorgen, dass das Opfer ernst genommen wird. Selbst bei vorhersehbarer Verfahrenseinstellung mangels Schuldfähigkeit der gewaltausübenden Person kann eine Strafanzeige für das Opfer ein wichtiges Instrument sein, sich Gehör zu verschaffen. Die institutionalisierte Vertretung der zu pflegenden Personen in puncto Übergriffe durch das betreuende Personal wurde in den letzten Jahren stark verbessert (Vertretungen im Rahmen des Heimaufenthaltsgesetzes, Kontrolle durch Besuchskommissionen der Volksanwaltschaft). Im Zuge dessen bleiben allerdings Übergriffe gegenüber den Beschäftigten weitgehend unbeachtet. Hier wäre nötig, Gleiches für Übergriffe in diese Richtung zu forcieren. (vgl. Birklbauer 2016)



## WIE ENTSTEHT GEWALT?

Die Ursachen, die zu aggressivem Verhalten führen können, sind vielfältig. Meist lässt sich nicht ein einzelner Faktor als Ursache festmachen. Häufig treten krankheitsbedingte, psychologische, soziale oder organisatorische Faktoren gemeinsam auf. Situationen, in denen Aggression oder Gewalt im Gesundheits- und Sozialbereich auftreten können, sind:

- ▶ Wenn Pflege- bzw. Therapiehandlungen es erfordern, die gewohnte Körperdistanz aufzuheben.
- ▶ Wenn kognitive Einschränkungen, psychologische Erkrankungen bzw. demenzbedingte Beeinträchtigungen vorliegen.
- ▶ Wenn Bewohner/-innen, Patienten/-innen usw. Konflikte untereinander austragen
- ▶ Wenn Überforderungen oder Frustrationen vorliegen (z.B. körperlicher Funktionsverlust, mangelnde Zuwendung, Wartezeiten, Eifersucht...).
- ▶ Wenn Belastungen wie Schmerz, Sich-Unverstanden-Fühlen, erlebte Missachtung, Angst, Verzweiflung usw. nicht anders kommuniziert werden können.
- ▶ Wenn kommunikative Missverständnisse passieren oder Sprachbarrieren vorliegen
- ▶ Wenn Mitteilungsversuche auf sozial nicht erwünschte Weise missglücken.
- ▶ Wenn bewusst gesetzte Grenzüberschreitungen passieren, rassistisch oder sexistisch motivierte Übergriffe stattfinden oder den Beschäftigten mangelnder Respekt entgegengebracht wird.
- ▶ Wenn zu wenig Zeit ist, um pflegerische und therapeutische Handlungen oder Betreuung und Beziehungspflege in Ruhe und mit Geduld durchführen zu können.

## WAS BELASTET BETROFFENE?

Beschäftigte im Gesundheits- und Sozialbereich sind es gewohnt, bei ihrer Arbeit ein hohes Maß an Verantwortung zu tragen und mit hoher Professionalität, Empathie und persönlichem Engagement herausfordernde Situationen auszugleichen. Somit sehen sie auch herausfordernde und aggressive Verhaltensweisen oftmals als „Berufsrisiko“. Gewalt ist allerdings kein „Berufsrisiko“ das stillschweigend hingenommen werden muss bzw. mit dem man als Betroffene/-r individuell fertig werden muss.

- ▶ Akute Gewaltvorfälle setzen etablierte Rollen und Verhaltensweisen außer Kraft. In solchen Situationen können Beschäftigte von einem breiten Spektrum an Empfindungen wie Schmerz, Ratlosigkeit, Ärger, Wut, Enttäuschung, Hilflosigkeit oder Angst überwältigt werden. Die Erfahrung, dass die Situation außer Kontrolle geraten ist, ist dabei zentral.
- ▶ Es muss nicht zu einer unmittelbaren physischen Gewaltanwendung kommen, auch Gewaltandrohung, verbale Aggres-

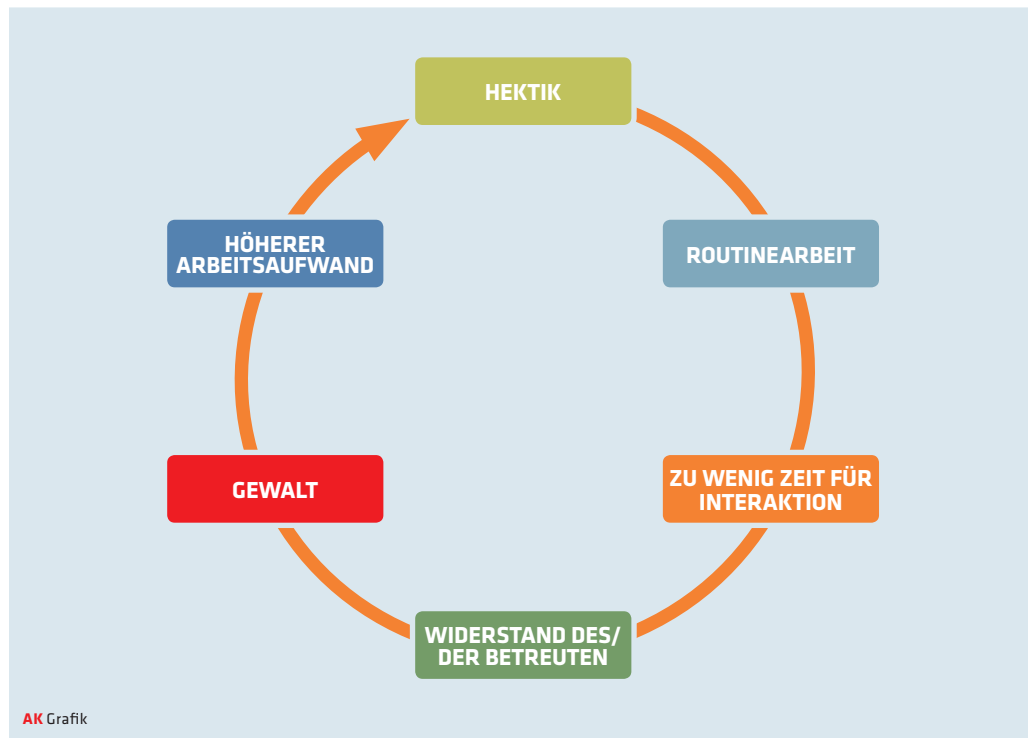
sionen und psychische Gewalt können psychische Folgen haben, die eine enorme Stressbelastung darstellen und mitunter langfristige Folgen nach sich ziehen können.

- ▶ Besonders belastend sind Gewalterfahrungen für die Beschäftigten, wenn sie mit der Bewältigung dieser allein sind bzw. allein gelassen werden. Die Folgen können von Krankenständen über Burn-Out bis hin zum Berufsausstieg reichen.



# EIN GEWALTMINDERNDES ARBEITSUMFELD SCHAFFEN

## ZEITGEMÄSSE PERSONALAUSSTATTUNG DEESKALIERT



Zu wenig Personal bedeutet zu wenig Zeit, um ein ruhiges Umfeld zu schaffen. Das kann wiederum zu Situationen führen, in denen Gewaltvorfälle schlechter abgefangen werden können. Die Möglichkeit, schwierige Situationen im Team zu meistern, würde Entlastung und Sicherheit bieten. Die Praxis zeigt jedoch, dass, obwohl die Herausforderungen steigen, die personellen Ressourcen kaum angepasst werden.

### Wissen bereitstellen

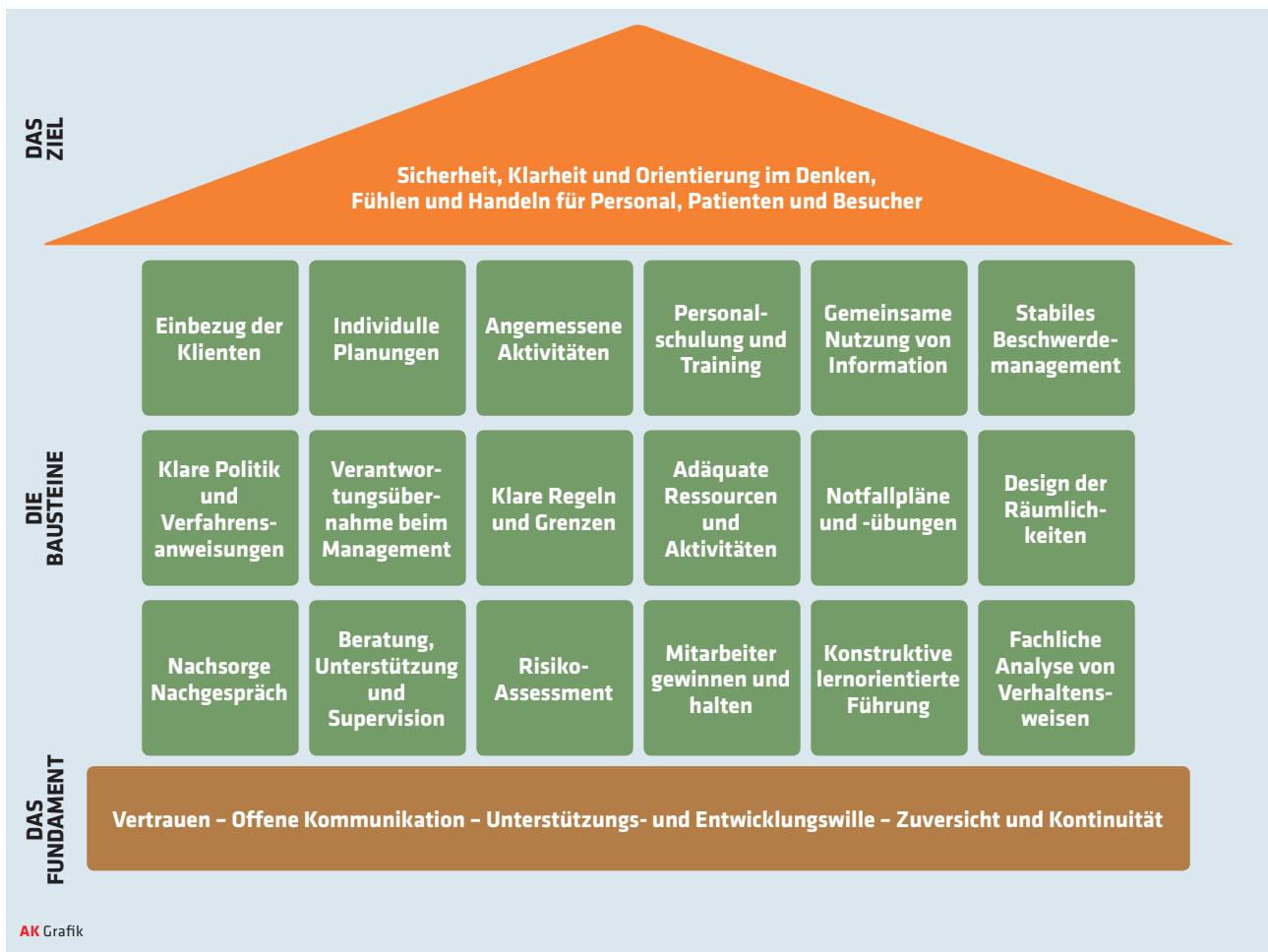
Um ein gewaltminimierendes Arbeitsumfeld zu schaffen, muss neben ausreichenden Personalressourcen vor allem auch Wissen bereitgestellt werden. Die Erweiterung der Kompetenzen der Mitarbeiter/-innen zu

diesem Thema soll gestärkt werden. Durch gezielte Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen, aber auch im Rahmen von Teambesprechungen usw. sollen

- ▶ Wissen über Verhaltens- und Reaktionsweisen im Kontext verschiedener Krankheitsbilder;
- ▶ Wissen über Fertigkeiten und Fähigkeiten, um aggressives Verhalten seitens der betreuten Personen nicht entstehen zu lassen, bzw. deeskalieren zu können;
- ▶ gezielte Enttabuisierung und Thematisierung sowie
- ▶ Informationen über betriebliche Abläufe sowie Entlastungsmöglichkeiten angeboten werden. Auch neuen Kollegen/-innen soll dieses Wissen zugänglich gemacht werden.



## DIE SICHERE INSTITUTION (NACH DAVID LEADBETTER)



## KONKRETE HANDLUNGSOPTIONEN

### Was soll die Einrichtung beitragen?

Gewaltvorfälle in Gesundheits- und Sozial-einrichtungen dürfen nicht als „Berufsrisiko“ abgetan werden, das hingegenommen werden muss bzw. mit dem man als Betroffene/r individuell fertig werden muss. Die rechtliche Verantwortlichkeit für den Schutz der Beschäftigten liegt beim Arbeitgeber/bei der Arbeitgeberin. Es braucht festgelegte Maßnahmen von Gewaltprävention bis hin zur Bewältigung auf betrieblicher Ebene. Ein Leitfaden für solche Maßnahmen:

- ▶ Ein Konzept zur Prävention und zum Umgang mit Aggressionen entwickeln und einführen
  - Wichtige Eckpunkte sind:
    - Bewusstseins- und Willensbildung auf Führungsebene

- Ausarbeitung einer einheitlichen Verfahrensweise
  - Erstellung von geeigneten Dokumentationsunterlagen (Erfassung körperlicher und verbaler Übergriffe und psychischer Gewalt)
  - Erarbeitung von Nachsorge- bzw. Entlastungsangeboten
  - Verbreitung einer einheitlichen Umsetzungsstrategie in der gesamten Einrichtung, bei der Einarbeitung neuer Mitarbeiter/-innen usw.
  - Gewaltvorfälle in der Evaluierung psychischer Belastungen angemessen berücksichtigen
- ▶ Erweiterung der Kompetenzen der Pflegekräfte unterstützen
    - Qualifizierungskonzepte zur Prävention und zum Umgang mit aggressivem

Verhalten für die Mitarbeiter/-innen etablieren (Deeskalation und Konfliktlösung): Laufende Fortbildungen, die für das gesamte Personal angeboten werden; Verpflichtende Schulungen für neue Mitarbeiter/-innen

- Grundlagenwissen zum Thema Demenz ausbauen: Sensibilisierungstraining, Validation und Kommunikation,...
- Entwicklung von Nachsorge- und Entlastungsangeboten
- Betreuung und Begleitung betroffener Mitarbeiter/-innen
  - Entlastungsangebote wie Supervision
  - Arbeitspsychologie
  - Fallbesprechungen, Periodische Reflexion bei Teambesprechungen und im Führungsteam „am Thema dran bleiben“
- Die nötigen Rahmenbedingungen, vor allem durch Bereitstellung von ausreichendem Pflegepersonal bieten.

### Was kann der Betriebsrat tun?

Laut Arbeitsverfassungsgesetz kann der Betriebsrat der Arbeitgeberin/dem Arbeitgeber Vorschläge machen, wie Gefahren im Berufsalltag verhindert bzw. vermindert werden können. Die Arbeitgeberin/der Arbeitgeber ist verpflichtet, von sich aus diese Gefahren zu überprüfen und den Betriebsrat daran zu beteiligen. Dies betrifft auch das Thema Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz. Um konkrete Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten umzusetzen, besteht auch die Möglichkeit, eine Betriebsvereinbarung

abzuschließen. Diese gibt Sicherheit und schafft Transparenz und eine Enttabuisierung des Themas im Betrieb.

### Was kann man als Betroffene/-r bzw. im Team tun?

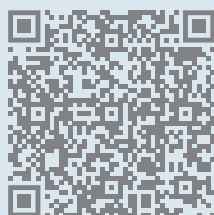
Wichtig ist, sich vor Augen zu führen, dass Gewalt kein Berufsrisiko ist, mit dem man als Betroffene/r individuell fertig werden muss. Verschweigt man Gewaltvorfälle, riskiert man die eigene psychische und körperliche Gesundheit. Allerdings nimmt man dadurch auch anderen betroffenen Kollegen/-innen die Chance, Gewaltvorfälle aufzuarbeiten bzw. für die Zukunft präventiv handeln zu können.

Werden akute Gewaltvorfälle, aber auch Fälle immer wiederkehrender bzw. länger andauernder psychischer Gewalt zum Thema gemacht und enttabuisiert, schafft man eine Unternehmenskultur, in der nicht behauptet werden kann „das gibt es bei uns nicht“ oder „damit müssen wir eben leben“. Hier ist ganz klar der Arbeitgeber/die Arbeitgeberin bzw. die Führungsebene gefordert, festgelegte Maßnahmen bzw. Prozesse zum Umgang mit Gewalt umzusetzen. Folgende Punkte können Beschäftigten dabei helfen, Gewalt zu thematisieren/enttabuisieren, aber auch darüber hinaus betroffenen Personen bzw. dem Team Entlastung bieten:

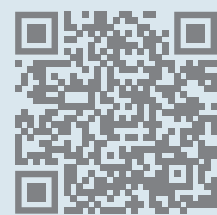
- kollegiale Gespräche, das Thema wachhalten, sensibilisieren und enttabuisieren
- Gewaltvorfälle reflektieren und dokumentieren
- Sich über herausfordernde Situationen mit anderen austauschen, Fallbesprechungen durchführen

## MUSTER-BETRIEBSVEREINBARUNG UND GEWALTCHECK ONLINE

Die Arbeiterkammer Oberösterreich stellt auf ihrer Homepage eine Muster-Betriebsvereinbarung zur Verfügung. Sie gilt als Leitfaden, der in persönlicher Abstimmung mit der Arbeiterkammer auf den eigenen Betrieb angepasst werden sollte.



Die Arbeiterkammer Oberösterreich bietet auf ihrer Homepage einen ausführlichen Online-Check an. Mit diesem Check können Sie den Umgang mit Gewalt in Ihrem Betrieb und Ihre individuelle Betroffenheit einschätzen und überprüfen, ob Ihr Arbeitsumfeld gewaltförderlich oder gewaltmindernd wirkt.



## TIPPS FÜR EIN GUTES UMFELD UND DIE FÜHRUNG EINES BERATUNGSGESPRÄCHS:

### ► Gesprächsumfeld

- eine vertrauensvolle und sichere Umgebung schaffen
- sich ausreichend Zeit nehmen
- ausreichend Pausen anbieten
- keine Unterbrechungen durch Dritte zulassen
- die Dokumentation bzw. die Protokollierung des Gesprächs sicherstellen und die betroffene Person darüber informieren
- eine persönliche und telefonische Erreichbarkeit signalisieren
- weitere Unterstützungsmöglichkeiten besprechen

### ► Gesprächsführung

- die Schilderungen ernst nehmen
- keine Verharmlosung des Geschilderten oder von Emotionen
- die Kollegin/den Kollegen ausreden lassen
- kein Verhör führen
- eine vorwurfsfreie Kommunikation führen
- Fragen sensibel und einfühlsam stellen
- „Warum-Fragen“ vermeiden
- keine Bewertungen durchführen und das Gespräch auf einer Metaebene führen

AK Grafik Quelle: aFZ - autonomes Frauenzentrum Linz, <http://www.frauenzentrum.at/wp/>

## FORDERUNGEN DER ARBEITERKAMMER OBERÖSTERREICH

- Gewalt und Aggression entsteht oft dort, wo es zu wenig Zeit für Betreuung gibt. Es braucht gesetzliche und organisatorische Rahmenbedingungen, die mehr Zeit für Betreuung berücksichtigen und einer Überforderung des Personals entgegenwirken (ausreichend Personalressourcen, Dienstplanung, ...)
- In der Aus- und Weiterbildung für Gesundheits- und Sozialberufe muss dem Thema Gewalt entsprechend Zeit gewidmet und die Sensibilität geschärft werden. Deeskalation soll in jede Form der Berufsausbildung in Gesundheits- und Sozialberufen aufgenommen werden, um den Beschäftigten entsprechende Kenntnisse zu ermöglichen.
- Mehr Rechte für Betriebsräte/-innen: Die Liste der erzwingbaren Betriebsvereinbarungen laut Arbeitsverfassungsgesetz muss um Betriebsvereinbarungen zum Schutz vor Gewalt am Arbeitsplatz erweitert werden.
- Es bedarf einer Konkretisierung der gesetzlichen Regelung der Verantwortlichkeit der Arbeitgeber/-innen und einer Verankerung der Prävention von Gewalt und sexueller Belästigung als Gesundheitsziel im ArbeitnehmerInnenschutzrecht.
- Besonders der Umgang der Führung mit dem Thema Gewalt ist für Betroffene meist entscheidend: Es braucht vermehrte Führungskräfte-Schulungen, um Führungskräfte für das Thema zu sensibilisieren, zielführende Meldeprozesse zu etablieren, sowie die richtige Betreuung und Begleitung betroffener Mitarbeiter/-innen zu thematisieren.
- Nicht nur akute Gewaltvorfälle und Drohungen, auch Fälle von Diskriminierung, rassistischer bzw. sexistischer Aussagen und auch psychische Gewalt gegenüber den Beschäftigten sind klar zurückzuweisen.

# DIE ARBEITERKAMMER

# IN LINZ UND DEN BEZIRKEN

## Beratung, Vertretung und Einsatz für Ihre Interessen

---

**AK Oberösterreich**, Volksgartenstraße 40, 4020 Linz, Tel: +43 (0)50 6906

---

**AK Braunau**, Salzburgerstraße 29, 5280 Braunau, Tel: +43 (0)50 6906-4111

---

**AK Eferding**, Unterer Graben 5, 4070 Eferding, Tel: +43 (0)50 6906-4211

---

**AK Freistadt**, Zemannstraße 14, 4240 Freistadt, Tel: +43 (0)50 6906-4312

---

**AK Gmunden**, Herakhstraße 15b, 4810 Gmunden, Tel: +43 (0)50 6906-4412

---

**AK Grieskirchen**, Manglburg 22, 4710 Grieskirchen, Tel: +43 (0)50 6906-4511

---

**AK Kirchdorf**, Sengsschmiedstraße 6, 4560 Kirchdorf, Tel: +43 (0)50 6906-4611

---

**AK Linz-Land**, Kremstalstraße 6, 4050 Traun, Tel: +43 (0)50 6906-5611

---

**AK Perg**, Hinterbachweg 3, 4320 Perg, Tel: +43 (0)50 6906-4711

---

**AK Ried**, Roseggerstraße 26, 4910 Ried im Innkreis, Tel: +43 (0)50 6906-4813

---

**AK Rohrbach**, Ehrenreiterweg 17, 4150 Rohrbach, Tel: +43 (0)50 6906-4912

---

**AK Schärding**, Schulstraße 4, 4780 Schärding, Tel: +43 (0)50 6906-5011

---

**AK Steyr**, Redtenbachergasse 1a, 4400 Steyr, Tel: +43 (0)50 6906-5116

---

**AK Vöcklabruck**, Ferdinand-Öttl-Str. 19, 4840 Vöcklabruck, Tel: +43 (0)50 6906-5217

---

**AK Wels**, Roseggerstraße 8, 4600 Wels, Tel: +43 (0)43 6906-5318

Medieninhaberin, Herausgeberin und Redaktion: Kammer für Arbeiter und Angestellte  
für Oberösterreich, Volksgartenstraße 40, 4020 Linz  
Die Broschüre kann bestellt werden unter: [arbeitsbedingungen@akooe.at](mailto:arbeitsbedingungen@akooe.at)  
Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz siehe  
<https://ooe.arbeiterkammer.at/impressum.html>  
Hersteller: TRAUNER DRUCK GmbH & Co KG  
Köglstraße 14, 4020 Linz  
[ooe.arbeiterkammer.at](http://ooe.arbeiterkammer.at)



OBERÖSTERREICH 19.3. BIS 1.4.