



# BERUFSRISIKO GEWALT

Ursachen, Folgen und  
Handlungsmöglichkeiten

Stand: November 2020



**Dr. Johann Kalliauer**  
AK-PRÄSIDENT

## **GEMEINSAM GEGEN GEWALT AM ARBEITSPLATZ**

Viel zu viele Beschäftigte erleben Gewalt am Arbeitsplatz. Ob verbale, psychische, physische oder sexualisierte Gewalt – jede dieser Formen hat drastische Folgen für die Gesundheit und die Arbeitsfähigkeit der Betroffenen. Darüber hinaus sind Konflikte, Mobbing und Gewalt auch eine enorme Belastung für Teams und Unternehmen.

Die Beschäftigten haben ein Recht auf Schutz ihrer Gesundheit und ihres Wohlbefindens. Daher müssen sich Arbeitgeber ihrer Verantwortung bewusst sein, die Prävention von Gewalt und den Umgang mit Gewalt ernst nehmen sowie Maßnahmen setzen, um Gewalt zu verhindern.

Welche Ursachen hinter Konflikten, Mobbing oder Gewalt am Arbeitsplatz stehen, wie präventiv damit umgegangen werden kann und welche Handlungsmöglichkeiten es auf betrieblicher Ebene gibt, erfahren Sie in dieser Broschüre, mit der wir Ihnen einen Leitfaden zur Prävention, Intervention und Nachsorge zur Verfügung stellen möchten.

A handwritten signature in blue ink, consisting of two distinct parts: a stylized first name and a more complex, cursive last name.

Dr. Johann Kalliauer  
AK-Präsident

# KONFLIKTE UND GEWALT AM ARBEITSPLATZ

## Physische, psychische und verbale Gewalt

Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) definiert Gewalt als das tatsächliche oder angedrohte, absichtliche Nutzen von physischer Kraft oder psychologischer Macht gegen sich, eine andere Person, eine Gruppe oder eine Gemeinschaft. Die WHO unterscheidet drei Formen: physische, psychische und sexualisierte Gewalt.

Unter „Gewalt am Arbeitsplatz“ werden alle Ereignisse zusammengefasst, bei denen Beschäftigte missbraucht, bedroht oder angegriffen werden, unter Umständen, die mit der Arbeit in Verbindung stehen – dazu gehören auch Arbeitswege. Umfasst werden von dem Begriff auch sämtliche Herausforderungen für die Sicherheit, das Wohlbefinden und die Gesundheit der Beschäftigten.

Die Internationale Arbeitsorganisation (ILO) definiert Gewalt am Arbeitsplatz als *„jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt, verwundet wird“*.



## Was versteht man unter Mobbing? Was ist ein Konflikt?

Unter Konflikten versteht man das Aufeinanderprallen widerstreitender Auffassungen, Interessen oder ähnlicher Unterschiede. Durch ungelöste Konflikte entstehen schwierige Situationen, die zur Eskalation bis hin zur Gewalt führen können. Konflikte sind meistens bearbeitbar und lösbar, wenn die richtigen Handlungen gesetzt werden.

Mobbing ist oft nicht so leicht diagnostizierbar, da es mitunter sehr subtil abläuft. Häufig weisen aber bestimmte Handlungen und die Reaktionen der Betroffenen darauf hin. Mobbing ist eine gezielte, systematische und über einen längeren Zeitraum dauernde Handlung, mit der Absicht, jemanden auszugrenzen und vom Arbeitsplatz zu vertreiben.

„Ich finde, dass Konflikte etwas völlig Normales sind, nicht nur in der Arbeitswelt, sondern generell im Leben, und Konflikte sogar positive Auswirkungen haben können. Mobbing ist das absolute Gegenteil aus meiner Sicht. Da geht es um Zerstörungen, um das bewusste Drangsalieren und Ausschließen.“

*Zitat eines Konflikt- und Mobbingberaters*

## BETROFFENHEIT VON GEWALT AM ARBEITSPLATZ

Von physischer Gewalt am Arbeitsplatz waren im letzten Jahr sieben Prozent der Arbeitnehmer/-innen betroffen. Acht Prozent wurden Zeugen/-innen körperlicher Gewalt.

„Ich habe schon wieder konkret einen Fall gehabt; da wurde eine Kellnerin vom Chef angeschrien und so fest am Arm gepackt, dass sie sogar blaue Flecken davontrug, sie ist dann auch zum Arzt gegangen.“

*Zitat einer Rechtsberaterin*

„Es sind sogar schon mal Regenschirme einer Verkäuferin nachgeschmissen worden und lauter so Sachen, weil der Kunde nicht das gekriegt hat, was er gewollt hat.“

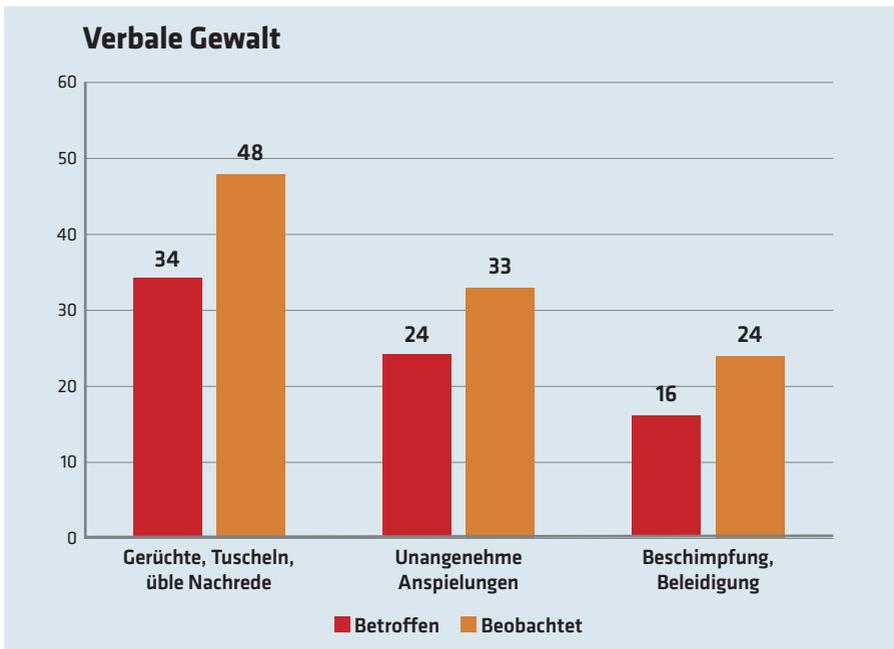
*Zitat einer Betriebsrätin aus dem Handel*

Gewalt am Arbeitsplatz bedeutet aber nicht nur tätliche Gewalt: vor allem von **verbaler Gewalt** sind die österreichischen Arbeitnehmer/-innen betroffen. 16 Prozent der Beschäftigten wurden im letzten Jahr am Arbeitsplatz

beleidigt oder beschimpft. Besonders häufig betroffen sind junge Menschen zwischen 15 und 29 Jahren (23 Prozent) und Personen mit Migrationshintergrund (22 Prozent).

Etwa ein Drittel der Arbeitnehmer/-innen gibt an, mit Gerüchten oder übler

Nachrede über die eigene Person konfrontiert zu sein, ein Viertel berichtet von unangenehmen Anspielungen. Frauen sind davon häufiger betroffen als Männer. Sogar fast die Hälfte der Beschäftigten hat beobachtet, wie Gerüchte verbreitet wurden oder über andere getuschelt wurde.



AK-Grafik, Österreichischer Arbeitsklima Index, Sonderauswertung 2019/2020

Befragte mit Migrationshintergrund sind von unangenehmen Anspielungen, Imitieren und Lächerlichmachen deutlich häufiger betroffen (32 Prozent) als Personen ohne Migrationshintergrund (21 Prozent).

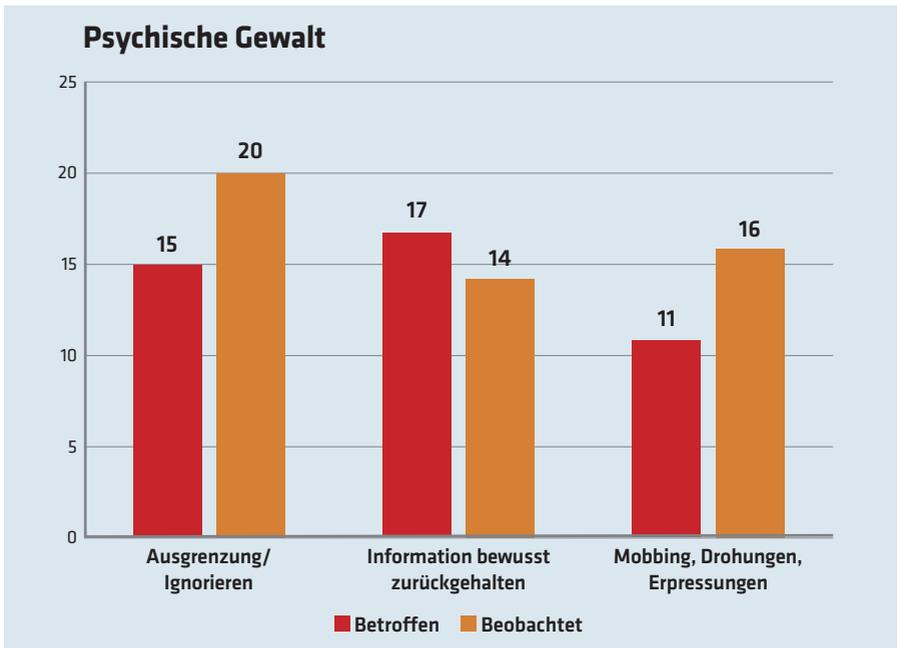
„Wisst ihr wie oft wir das haben, dass die Kundschaft sagt: Von der Ausländerin lasse ich mich nicht bedienen. Die kann nicht mal gescheit Deutsch.“

*Zitat einer Betriebsrätin aus dem Handel*

Auch **psychische Gewalt** ist am Arbeitsplatz weit verbreitet. Elf Prozent der Arbeitnehmer/-innen geben an, im letzten Jahr von Mobbing, Drohungen oder Erpressung betroffen gewesen zu sein. Ausgegrenzt oder bewusst ignoriert wurden 15 Prozent. Personen mit Migrationshintergrund berichten häufiger davon, ausgegrenzt oder ignoriert zu werden. 17 Prozent der Beschäftigten haben im vergangenen Jahr erlebt, dass Informationen bewusst vor ihnen zurückgehalten wurden.

„Das sind, glaube ich, so typische Mobbingstrategien, dass man jemanden isoliert, dass man jemandem einfach ganz entwürdigende Aufgaben gibt, nämlich welche, die vielleicht subtil gar nicht so blöd aussehen, aber gar keinen Sinn haben.“

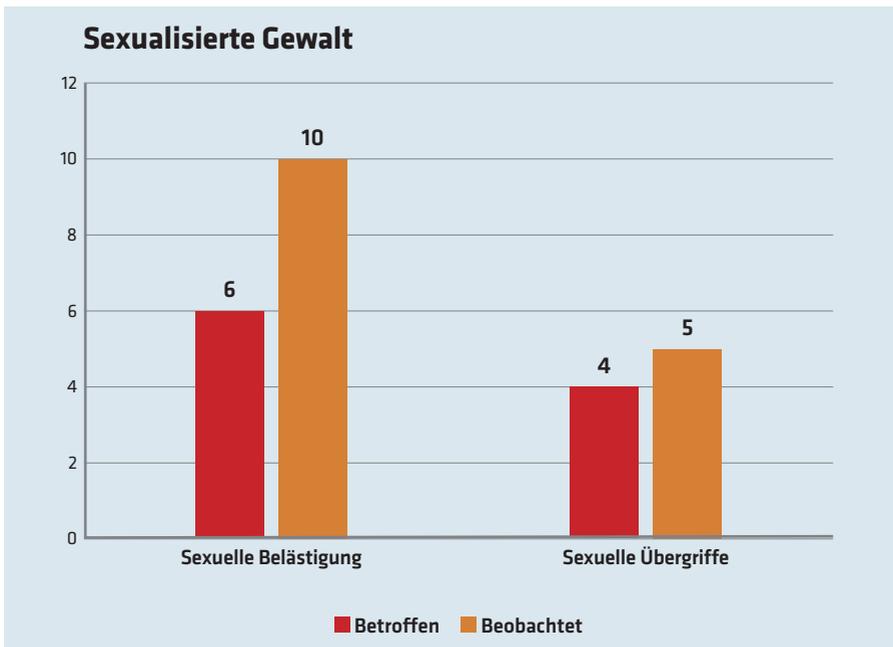
*Zitat einer Supervisorin*



AK-Grafik, Österreichischer Arbeitsklima Index, Sonderauswertung 2019/2020

Am stärksten von **sexualisierter Gewalt** am Arbeitsplatz sind junge Frauen bis 30 Jahre betroffen: Zehn Prozent geben an, zumindest selten betroffen zu sein. Bei jungen Männern sind es nur halb so viele. Sechs Prozent der Beschäftigten in Österreich waren bereits von

sexueller Belästigung am Arbeitsplatz betroffen, zehn Prozent haben sexuelle Belästigung beobachtet. Von sexuellen Übergriffen sind insgesamt vier Prozent betroffen und fünf Prozent berichten davon, sexuelle Übergriffe beobachtet zu haben.



AK-Grafik, Österreichischer Arbeitsklima Index, Sonderauswertung 2019/2020

# URSACHEN UND FOLGEN VON GEWALT UND KONFLIKTEN AM ARBEITSPLATZ

## Ursachen

Gewalt und Konflikte am Arbeitsplatz können unterschiedliche Ursachen haben, die in den Arbeitsumständen und Tätigkeiten, in der Organisation oder auch in gesellschaftlichen und persönlichen Faktoren liegen können:

- ▶ konfliktfördernde räumliche Umstände, z.B. überfüllte, enge Räume, keine Rückzugsmöglichkeiten
- ▶ konfliktfördernde Tätigkeitsbereiche, z.B. Arbeiten in der Nacht
- ▶ persönliche Motive, z.B. der betreibenden Person, Verhalten der Betroffenen, gruppendynamische Prozesse
- ▶ gesellschaftliche Einflüsse, schlechtes soziales Klima
- ▶ steigender Arbeitsdruck bzw. Zeit- und Leistungsdruck
- ▶ organisatorische Defizite und mangelhaftes Führungsverhalten
- ▶ Intransparenz, unklare Strukturen und Kommunikation
- ▶ Veränderungsprozesse und Umstrukturierungen

„Vor allem chronischer Arbeitskräftemangel, die Drucksituation im Betrieb, Arbeitsüberlastung sowie Stress sind einige Rahmenbedingungen, die ursächlich für die Aggressionen und Gewalt- bzw. Konfliktsituationen am Arbeitsplatz sind. Das ist quer über alle Branchen so.“

*Zitat eines Rechtsberaters*

## Folgen

Die Folgen von Gewalt und Mobbing am Arbeitsplatz sind vielfältig und können von körperlichen und psychischen Schäden bis hin zum Verlust der Arbeitsfähigkeit reichen. Sogar Kollegen/-innen, die einen Vorfall oder eine gewaltbehaftete Situation nur beobachtet haben, können unter erhöhtem Stress leiden. Negative Auswirkungen hat dies auf Arbeitsmotivation und Arbeitsleistung, aber auch auf das private Umfeld des/der Betroffenen.

### Häufige Folgen sind:

- ▶ Verletzung der persönlichen Integrität
- ▶ Demotivierung, erhöhter Stress
- ▶ Angst und Depression
- ▶ posttraumatische Symptome (z.B. Phobien, Schlafprobleme, posttraumatische Belastungsstörungen)
- ▶ körperliche Gesundheitsprobleme (z.B. Kopf- oder Magenschmerzen)

Aber auch auf Teams, ganze Unternehmen und Branchen kann sich Gewalt am Arbeitsplatz negativ auswirken:

- ▶ sinkende Motivation, Konzentration und Produktivität
- ▶ Verschlechterung des Arbeitsklimas und der Zusammenarbeit
- ▶ steigende Fehlzeiten, Arbeitsunfälle und Fluktuation
- ▶ Imageverlust und Rückgang der Loyalität gegenüber dem Unternehmen
- ▶ daraus resultierend: hohe finanzielle Kosten

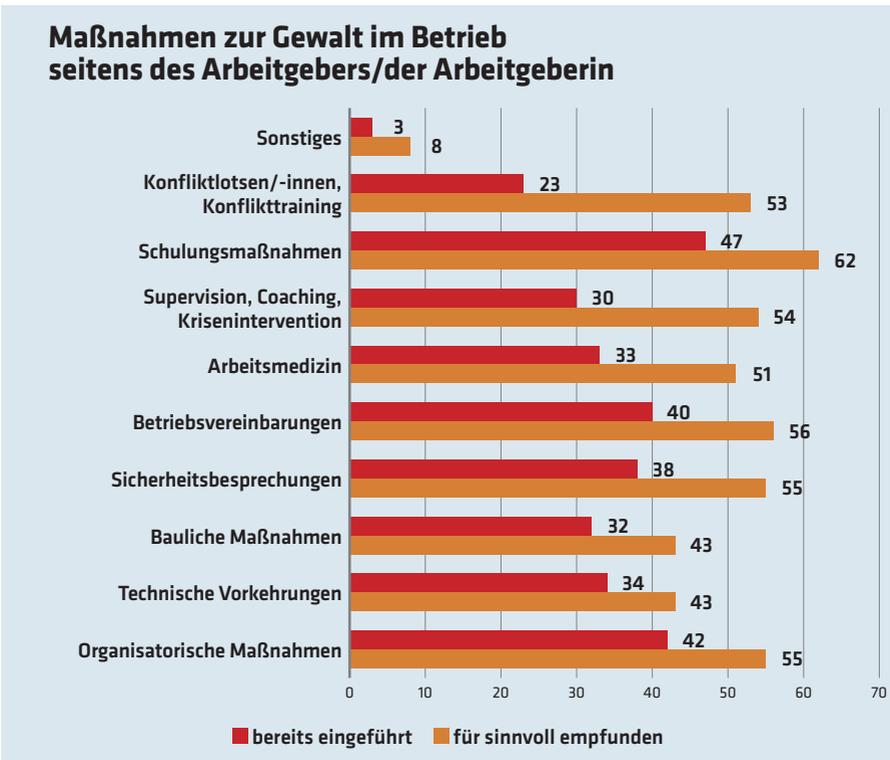


# HANDLUNGSMÖGLICHKEITEN

Handlungsmöglichkeiten betreffen sowohl die Prävention, die Intervention als auch die Nachsorge von Konflikten, Mobbing und Gewalt am Arbeitsplatz. Diese reichen von organisatorischen Maßnahmen und Konzepten bis zu sehr konkreten Angeboten. Idealerweise spielen diese Maßnahmen zusammen und werden im Unternehmen in einen transparenten Gesamtprozess

eingebettet, der den Mitarbeitern/-innen klar kommuniziert wird.

Der Österreichische Arbeitsklima Index zeigt, welche Maßnahmen zur Gewaltprävention und -intervention von Arbeitgebern bereits eingeführt wurden und welche von den Beschäftigten als sinnvoll empfunden werden:



AK-Grafik, Österreichischer Arbeitsklima Index, Sonderauswertung 2019/2020

## **Fürsorgepflicht des Arbeitgebers**

Arbeitgeber haben generell die Pflicht, Leben, Gesundheit und Würde ihrer Beschäftigten am Arbeitsplatz zu schützen (z.B. durch die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers gem. § 1157 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch, § 18 Angestelltengesetz, Gleichbehandlungsgesetz, ArbeitnehmerInnenschutzgesetz). Sie sind verpflichtet, in angemessener Weise für Abhilfe im Fall von Übergriffen am Arbeitsplatz zu sorgen. Auch Arbeitnehmer/-innen tragen Verantwortung, indem sie sich im Betrieb kollegial und respektvoll verhalten.

## **Die Rechte des Betriebsrates nutzen**

Betriebsräten/-innen kommt bei der Lösung und Deeskalierung von Konflikt- und Mobbing-situationen eine zentrale Bedeutung zu. Sie sind ein wichtiges Bindeglied zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmer/-innen und können bei Konflikten wichtige Vermittler sein. In Mobbing-situationen oder bei Gewalt haben sie die Aufgabe, auf die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers zu verweisen und sorgen oft auch für Präventionsmaßnahmen, etwa Betriebsvereinbarungen im Betrieb.

Betriebsräte/-innen sollten dazu analysieren, welche Ursachen hinter Konflikten, Mobbing und Gewalterfahrungen im Betrieb stehen können:

- ▶ Bei strukturellen Konflikten sollten Tatsachen, die zu Konflikten in der Belegschaft führen, wie z.B. bauliche Gegebenheiten, Arbeitsorganisation, Arbeitsabläufe etc. erfasst und vom Arbeitgeber verändert werden.
- ▶ Als wichtiges rechtliches Mittel gelten Betriebsvereinbarungen, die Vorgangsweisen im Umgang mit Gewalt, konkrete Maßnahmen der Prävention und Intervention fest-schreiben.

## **Unternehmenskultur**

Eine offene und wertschätzende Unternehmenskultur stellt die Basis für gelingende Gewaltprävention dar. Bausteine einer guten Unternehmenskultur in diesem Zusammenhang sind:

- ▶ Enttabuisierung und Sensibilisierung für das Thema Konflikte, Mobbing und Gewalt am Arbeitsplatz
- ▶ Bekenntnis zur Verantwortung des Arbeitgebers für die Prävention, den Umgang mit und die Nachbetreuung von Gewalt am Arbeitsplatz
- ▶ Klarheit und Transparenz
- ▶ Wissen und Konsens darüber, wie mit herausfordernden Situationen und Gewalt im Betrieb umgegangen wird
- ▶ adäquate Personalausstattung

## **Akteure/-innen**

Wichtige innerbetriebliche Akteure/-innen bei der Prävention bzw. Bekämpfung von Gewalt am Arbeitsplatz sind:

- ▶ Führungskräfte
- ▶ Betriebsräte/-innen
- ▶ Sicherheitsvertrauenspersonen
- ▶ Arbeitspsychologie und Arbeitsmedizin
- ▶ Personalentwicklung

## **Bauliche Maßnahmen und adäquate Ausstattung**

Eine grundlegende Möglichkeit, Gewalt zu verhindern bzw. zu reduzieren, sind bauliche Maßnahmen und adäquate Ausstattung. Bereits bei der Entstehung von Gewalt und Aggressionen spielt die räumliche Gestaltung eine Rolle. Aber auch, um gefährliche Situationen verlassen oder Unterstützung herbeiholen zu können, sollte auf einige bauliche Maßnahmen und adäquate Ausstattung geachtet werden:

- ▶ gute Lichtverhältnisse und freundliche Raumgestaltung
- ▶ bauliche Barrieren in Bereichen mit Kundenkontakt (z.B. Tresen)
- ▶ Fluchtwege und Rückzugsmöglichkeiten
- ▶ Sicherheitssysteme und Zutrittskontrollen
- ▶ technische Möglichkeiten, Hilfe zu holen (z.B. Notruftasten, Funkgeräte)

## **Richtlinien, Leitfäden und Dokumentation**

Einige organisatorische Maßnahmen, die zur Entlastung der Arbeitnehmer/-innen beitragen können, haben mit klarer Kommunikation und Transparenz zu tun:

- ▶ präventive Richtlinien
- ▶ Betriebsvereinbarungen
- ▶ Leitfäden oder Handbücher, die den Mitarbeitern/-innen Klarheit über festgelegte Abläufe und Prozesse für das Vorgehen in aggressionsbehafteten oder herausfordernden Situationen geben
- ▶ ein Dokumentations- bzw. Meldesystem, das den Nachsorgeprozess in Gang setzt



### **Eine Konflikt-, Mobbing- und Gewaltrichtlinie kann folgende Inhalte umfassen:**

1. Statement der Geschäftsführung und der Personalentwicklung
2. Definition von Mobbing und Gewalt
3. Unterschiede von Konflikten, Mobbing und Gewalt
4. Mobbing und Rechtsfragen/Normen
5. Was tun, wenn Konflikte und Mobbing im Betrieb auftreten?
6. Das konkrete Vorgehen im Betrieb
7. Rolle der Führungskräfte
8. Unterstützungsmöglichkeiten von betroffenen Mitarbeitern/-innen (z.B. Supervision, Coaching, Arbeitspsychologie, Arbeitsmedizin etc.)
9. Dokumentation
10. Vorgehensweise mit Konflikten, Mobbing und Gewalt im Betrieb
11. Angebote zur Prävention
12. Mögliche Kontaktadressen

### **Erweiterung von Kompetenzen**

Wissen und Informationen über den Umgang mit konflikt- oder gewaltträchtigen Situationen kann durch Schulungen erworben und weitergegeben werden. Dabei bieten sich vor allem folgende Formen an:

- ▶ Deeskalationstraining, Selbstverteidigungskurs für Beschäftigte im Umgang mit schwierigen Situationen mit betriebsfremden Personen
- ▶ Schulungen für gewaltfreie Kommunikation
- ▶ Führungskräftebildungen für den Umgang mit Konflikten, Mobbing und Gewalt am Arbeitsplatz

### **Beratung und psychosoziale Unterstützung**

Zur Klärung von Konflikten, aber auch zur Prävention empfehlen sich Experten/-innen, die Beratung oder psychosoziale Unterstützung anbieten können:

- ▶ Ansprechpersonen für Betroffene innerhalb des Betriebes (z.B. Konfliktlotsen/-innen, Konfliktstelle)
- ▶ externe Konfliktberatungsstellen
- ▶ psychologische Angebote (z.B. Gutscheine für Psychotherapie)

# FORDERUNGEN DER AK OBERÖSTERREICH

## 1. Gewaltfreie Arbeitsplätze gestalten

Arbeitgeber haben die Pflicht, Leben, Gesundheit und Würde ihrer Arbeitnehmer/-innen am Arbeitsplatz zu schützen. Jedes Risiko, im Beruf Gewalt erleben zu müssen, ist zu minimieren oder bestmöglich zu verhindern. Dafür braucht es auch klare gesetzliche Vorgaben: Es muss klar gesetzlich verankert sein, dass körperliche oder psychische Übergriffe, Belästigungen und innerbetriebliche Konflikte nicht als Teil des Jobs abgetan werden dürfen, sondern in der Verantwortlichkeit der Arbeitgeber liegen und entsprechende Handlungen, Veränderungen oder Konsequenzen erfordern.

## 2. Ausreichende Personalausstattung zur Prävention

Durch ausgewogene Arbeitsverteilung können Konflikte, Aggressionen und Mobbing zwischen Kollegen/-innen reduziert werden. Auch schwierige Situationen mit betriebsfremden Personen können dadurch verhindert oder entschärft werden. Wichtig sind zudem Rückzugsmöglichkeiten und Barrieren, um Distanz wahren zu können.

## 3. Kompetente Führungskräfte

Führungskräfte brauchen Kompetenzen im Umgang mit Konflikten, Mobbing und Gewalt am Arbeitsplatz. Daher ist es wichtig, dass darauf bei der Auswahl und bei der Ausbildung von Führungskräften geachtet wird.

## 4. Erzwingbare Betriebsvereinbarungen

Die Erweiterung der Liste der erzwingbaren Betriebsvereinbarungen (Arbeitsverfassungsgesetz) um Betriebsvereinbarungen zum Schutz vor Aggression und Gewalt am Arbeitsplatz, zur Etablierung von Mobbingpräventionsmaßnahmen und Instrumenten der Konfliktbearbeitung stärkt die aktive Rolle des Betriebsrats.

## 5. Informationen für Beschäftigte

Innerbetriebliche Leitlinien, Sensibilisierungskampagnen, regelmäßige Schulungen zum Umgang mit Konflikten sind wichtige Präventionsmaß-

nahmen. Je klarer die Vereinbarungen sind und je konsequenter sie eingehalten werden, desto eher wissen Mitarbeiter/-innen, wie sie in schwierigen Situationen handeln können. Dafür braucht es geschulte Personen, die mit denselben rechtlichen Möglichkeiten und Schutzmechanismen ausgestattet sind, wie etwa Sicherheitsvertrauenspersonen.

## 6. Schutz für Betroffene

Wenn Arbeitnehmer/-innen Gewalt am Arbeitsplatz erleiden, ist der Arbeitgeber im Rahmen der Fürsorgepflicht verantwortlich. Ein ausgeprägter Motivkündigungsschutz stärkt Kollegen/-innen, die sich aktiv gegen Gewalt wehren wollen. Ebenso braucht es finanzielle Unterstützung sowie medizinische oder psychologische Angebote zur Nachsorge sowie ein Recht auf Schadenersatz.



# DIE ARBEITERKAMMER IN LINZ UND DEN BEZIRKEN

Beratung, Vertretung und  
Einsatz für Ihre Interessen

---

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

---

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

---

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

---

**AK Kirchdorf**, Sengschmiedstraße 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**, Goethestraße 29\*, 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)50 6906-5318

\* Während des Umbaus (voraussichtlich bis Herbst 2021); dann wieder Roseggerstraße 26