

Informationssheet zu Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz

Definitionen von Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz

Definitionen:

Gewalt, Belästigung, Diskriminierung und Mobbing können in psychischer und/oder körperlicher Form erfolgen.

Oft beginnt es mit verbalen Formen, denen dann Körperliche folgen, das Ausmaß von Gewalt wird kontinuierlich gesteigert, wenn keine Gegenmaßnahmen gesetzt werden.

Auch hinter **Arbeitsunfällen** und **Nichtbeachtung von Sicherheitsvorschriften** können schon länger andauernde Formen von Konflikten, Diskriminierung oder Gewalt stecken.

Im [Übereinkommen 190](#) der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO), dem Übereinkommen über die Beseitigung von **Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt** bezieht sich der Begriff „Gewalt und Belästigung“ in der Arbeitswelt auf eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung, unabhängig davon ob es sich um ein einmaliges oder ein wiederholtes Vorkommnis handelt.

Gewalt liegt vor, wenn ein oder mehrere Arbeitnehmer/Arbeitnehmerinnen bzw. Führungskräfte in einer arbeitsbezogenen Situation angegriffen werden.

Eine **Belästigung** liegt vor, wenn ein oder mehrere Arbeitnehmer/Arbeitnehmerinnen bzw. Führungskräfte in einer arbeitsbezogenen Situation wiederholt und absichtlich schlecht behandelt, bedroht und/oder gedemütigt werden.

Eine **Diskriminierung** hat ein Personenmerkmal zur Grundlage und ist laut Gleichbehandlungsgesetz verboten, wenn sie aufgrund von Geschlecht, ethnischer Zugehörigkeit, Alter, sexueller Orientierung, Religion oder Weltanschauung erfolgt und ein entwürdigendes Arbeitsumfeld schafft. Die betroffene Person entscheidet, was sie als diskriminierend empfindet. Diskriminierungen sind keine Konflikte, sondern können sich hinter Konflikten verstecken.

Mobbing ist ein über einen längeren Zeitraum währendes, regelmäßiges und systematisches Vorgehen von einer oder mehreren Personen gegen eine bestimmte Person und zielt auf deren Entfernung.

Geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung meint Gewalt und Belästigung, die gegen Personen aufgrund ihres Geschlechts gerichtet sind, oder wenn Personen eines bestimmten biologischen und sozialen Geschlechts unverhältnismäßig stark betroffen sind. Geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung umfasst auch sexualisierte Belästigung.

Formen von Gewalt

Formen psychischer Gewalt

- anschreien
- ständiges Unterbrechen
- beleidigen, beschimpfen
- absichtliches Ignorieren, Ausgrenzen
- übertragen von unangemessenen Tätigkeiten
- demütigen, erniedrigen
- unter Druck setzen, erpressen
- belästigen
- bedrohen, einschüchtern
- beharrliches Verfolgen (Stalking)
- sexuelle Aussagen, Witze, Berührungen

Formen körperlicher Gewalt

- körperliches Bedrängen
- Einschränkung der Bewegungsfreiheit
- werfen von Gegenständen
- schlagen
- schubsen, stoßen
- beißen
- würgen
- sexuelle Übergriffe
- Anwendung von Waffengewalt (Schusswaffen, Messer, Gegenstände...)

Differenzierung von Belästigung und Gewalt nach:

Form: in physischer, psychischer und/oder sexueller/sexualisierter Form

Häufigkeit: als einmalige Vorkommnisse oder systematischen Verhaltensweisen

Hierarchie: zwischen Kollegen/Kolleginnen, zwischen Führungskräften und Mitarbeitern/Mitarbeiterinnen, durch Dritte wie z. B. Kunden/Kundinnen, Patienten/Patientinnen, Schülern/Schülerinnen usw.

Ausmaß: in Form von Fällen der Respektlosigkeit bis hin zu schwerwiegenderen Vorkommnissen, einschließlich Straftaten, die das Eingreifen der Behörden erfordern.

Bereiche: Funktion, viele soziale Kontakte, Hantieren mit Geld und Wertgegenständen

Hinweise zu Identifizierung von Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz

Besonders gefährdendes Arbeitsumfeld:

- hohe Arbeitsintensität
- hohes Arbeitstempo, knappe Fristen, Zeitdruck
- knappe Ressourcen
- lange Wartezeiten
- häufiger Kontakt mit Kunden/Kundinnen, Klienten/Klientinnen, Patienten/Patientinnen
- Unsicherheit des Arbeitsplatzes oder (subjektiv) keine Chance auf anderen Arbeitsplatz (Unkündbarkeit)
- viele Frustrationserlebnisse des Teams
- geringe soziale Unterstützung, schlechtes Betriebsklima (Angst)
- keine Konfliktkultur, kein standardisierter Umgang mit Fehlern
- inkompetente Führungskräfte (Intransparenz, Willkür, Entscheidungsschwäche, mangelnde Informationen und Verantwortungsübernahme)

Besonders gefährdete Personengruppen:

- Frauen
- junge Frauen

Des weiteren Menschen, die Ziel von Diskriminierungen werden, wie:

- Geschlechterrollen nicht entsprechende Menschen und Trans-Personen
- Rassifizierte Menschen (BPOC=Black and People of Color, mit Akzent Sprechende, Kopftuchträgerinnen, ...)
- Jüdinnen und Juden
- Menschen mit Lernschwierigkeiten oder Behinderung/en
- Arme, Obdach- und Wohnungslose

Besonders gefährdete Arbeitsbereiche:

- Pflege- und Betreuungseinrichtungen
- Krankenhäuser und Rettungsdienste
- soziale Einrichtungen
- Ordinationen
- Einrichtungen mit Einzel- oder Nachtarbeitsplätzen
- Isolierte bzw. uneinsichtige Arbeitsplätze
- Bars, Hotels und Restaurants
- Polizei und Sicherheitskräfte, Kontrolleure/Kontrollleurinnen
- Bereiche mit Geld und Wertgegenständen
- öffentliche Verwaltung

Genannten Personengruppen, Arbeitsumfelder und Arbeitsbereiche fallen im Zusammenhang mit Gewaltübergriffen besonders auf. Das bedeutet nicht, dass nur hier Gewalt auftritt. Daher ist auch bei nicht genanntem mit Gewalt zu rechnen und dagegen vorzugehen. Durch eine stetige Veränderung der Arbeitswelt können auch weitere, noch nicht genannte besonders gefährdete Arbeitsbereiche/Personengruppen auftreten.

Präventionsmaßnahmen (Schutzziele):

Alle Personen in einem Unternehmen sollten wiederholt Informationen erhalten, was unter Gewalt, Belästigung, Diskriminierung und Mobbing am Arbeitsplatz fällt, an wen sie sich gegebenenfalls wenden können und was die Pflichten der Führungskräfte sind. Wichtig sind hierfür klare Verhaltensregeln für Arbeitnehmer/Arbeitnehmerinnen und Maßnahmen bei übergriffigen Kunden/Kundinnen, Klienten/Klientinnen, Patienten/Patientinnen.

Technische Maßnahmen:

- Kontaktmöglichkeiten für Menschen an Alleinarbeitsplätzen (z.B. Notknopf)
- Führungsvorrichtungen für Warteschlangen
- Bodenmarkierung für vertrauliche Atmosphäre
- angemessene Beleuchtung
- Glasbarrieren mit Sprechanlage
- Schutzwände
- evtl. schussichere Fenster, Türen
- Alarmsystem, Alarmknopf, Pager (für Verstärkung, zur Polizei)
- Lagesensoren
- Zutrittskontrollen, Kontrollpunkte
- Türen mit Zugangscode
- Automatische Türen
- Versperrbare Türen
- Videoüberwachung, Body-Cams
- Funkverbindung

Organisatorische Maßnahmen:

- kundenfreundliche Öffnungszeiten
- ausreichend Personal
- Warteschlangenmanagement
- ausreichend Sitzgelegenheiten
- Stresssituationen möglichst vermeiden
- Informationen über Verspätungen, Veränderungen
- Personalrochaden
- Begleitung des Personals
- (Sichtbaren) Umgang mit großen Bargeldsummen und Wertsachen vermeiden
- Alleinarbeitsplätze vermeiden
- Notfallplan
- Notrufkette
- Notfallblatt mit Text für geschockte Menschen („Ich bin überfallen worden...“)
- Plakataushang mit Ablehnung von Gewalt und Konsequenzen

Personelle Maßnahmen:

- Auflegen von Informationen über Gewalt etc. am Arbeitsplatz
- Schulungen zur Früherkennung
- Antidiskriminierungstrainings
- Wiederholte Kommunikation zu Ablehnung von Gewalt etc. durch Führungskräfte
- kompetente Führungskräfte (Fürsorgepflichten ernst nehmen)
- Zuständige Kontakt- bzw. Vertrauensperson im Unternehmen
- Lösungsorientierte Fehlerkultur
- Regelmäßige, anonyme Befragung der Mitarbeitenden
- Möglichkeit für Supervision
- Selbstverteidigungskurse
- Fortbildung im Umgang mit gewalttätigen Personen
- Unterweisung zu Verhalten bei Gewaltvorfällen
- Deeskalationstraining
- Schulung des Personals im Umgang mit (traumatisiertem) Gewaltopfer
- Klare Konsequenzen und Sanktionen bei Vorfällen
- Gefährdungseinschätzungen

Quellen:

Bundesarbeitskammer, Industriellenvereinigung, Österreichischer Gewerkschaftsbund, Verband der Öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs, Wirtschaftskammer Österreich (Hg.): **Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz**. Instrumente zur Prävention: https://wien.arbeiterkammer.at/service/broschueren/Arbeitnehmerschutz/broschueren/Belaestigung_und_Gewalt_am_Arbeitsplatz.pdf

Eurofound (2013), **Physische und psychische Gewalt am Arbeitsplatz**, Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, Luxemburg: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef1381de.pdf

Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (2002), Facts 23: **Mobbing**: <https://osha.europa.eu/de/publications/factsheets/23/view>

Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (2002), Facts 24: **Gewalt bei der Arbeit**: <https://osha.europa.eu/de/tools-and-publications/publications/factsheets/24>

Friedrich Glasl (1999): **Konfliktmanagement**. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater, Bern

Gleichbehandlungsanwaltschaft: <https://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at>

Gleichbehandlungsgesetz des Bundes (GIBG) für Arbeitsverhältnisse aller Art, die auf privatrechtlichem Vertrag beruhen: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003395>.

Bundes-Gleichbehandlungsgesetz (B-GIBG) für alle Bediensteten in einem öffentlich-rechtlichen und in einem privatrechtlichen Dienstverhältnis zum Bund : <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008858>

Kloimüller, Irene; Gabriel, Theresia; Schurian, Silvia; Riedler, Beate; Nicham, Regina et. al (2012): **Mobbing: Leitfaden zur Prävention und Intervention**. 2., überarbeitete Aufl. (Wissen 7), hg. v. GÖG/ FGÖ. Gesundheit Österreich GmbH/Geschäftsbereich Fonds Gesundes Österreich. Wien: <https://fgoe.org/sites/fgoe.org/files/2017-10/2016-03-31.pdf>

Mitteilung der Kommission an den Rat und das europäische Parlament zur Übermittlung der Europäischen **Rahmenvereinbarung zu Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz** (2007): <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:52007DC0686&from=DE>

ILO Übereinkommen 190, Übereinkommen über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt https://www.ilo.org/ilc/ReportsavailableinGerman/WCMS_729964/lang--en/index.htm

zusammenLeben **ohne Gewalt** <https://www.gewaltinfo.at>

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber: Bundesministerium für Arbeit, Familie und Jugend (BMAFJ), Sektion IV Arbeitsrecht und Zentral-Arbeitsinspektorat, Favoritenstraße 7, 1040 Wien **Verlags- und Herstellungsort:** Wien **Layout & Druck:** BMAFJ **Stand:** April 2020