

**AMD**  
SALZBURG



# **Gewalt am Arbeitsplatz**

5. SVP Forum Salzburg

14.06.2022

# Inhalte

- Umfrage
- Definition Gewalt am AP
- Charakter der Gewalt
- Zahlen & Fakten
- Formen der Gewalt
- Gefährdungsfaktoren
- Gruppenarbeit



# Umfrage



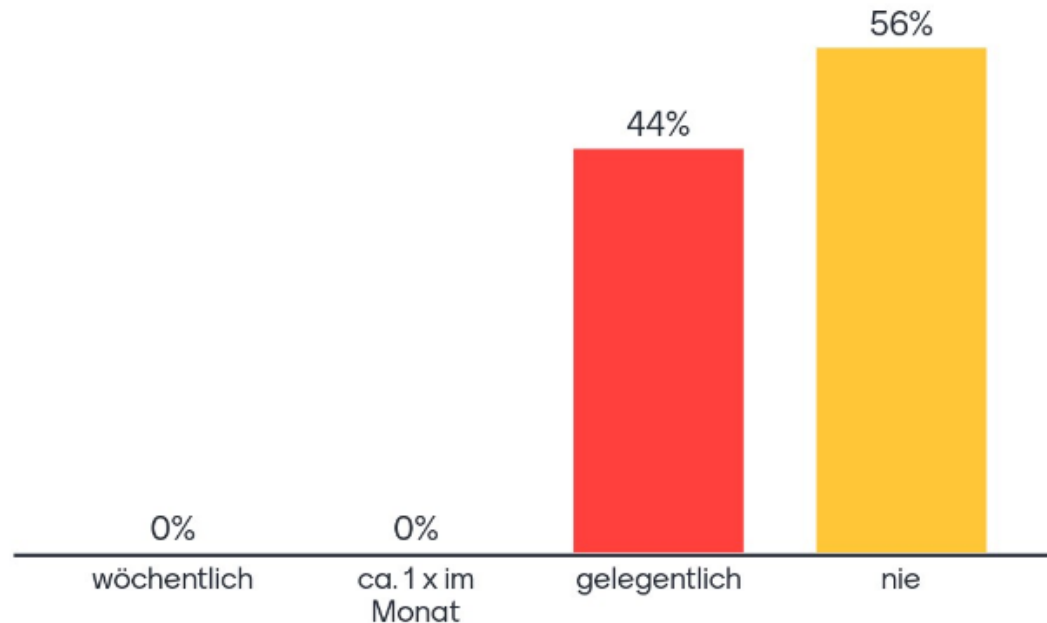
Wie häufig sind Sie von Gewalt am Arbeitsplatz betroffen?

- wöchentlich
- ca. 1 x im Monat
- gelegentlich
- nie

# Ergebnis Umfrage



Wie häufig sind Sie von Gewalt am Arbeitsplatz betroffen?



# Umfrage



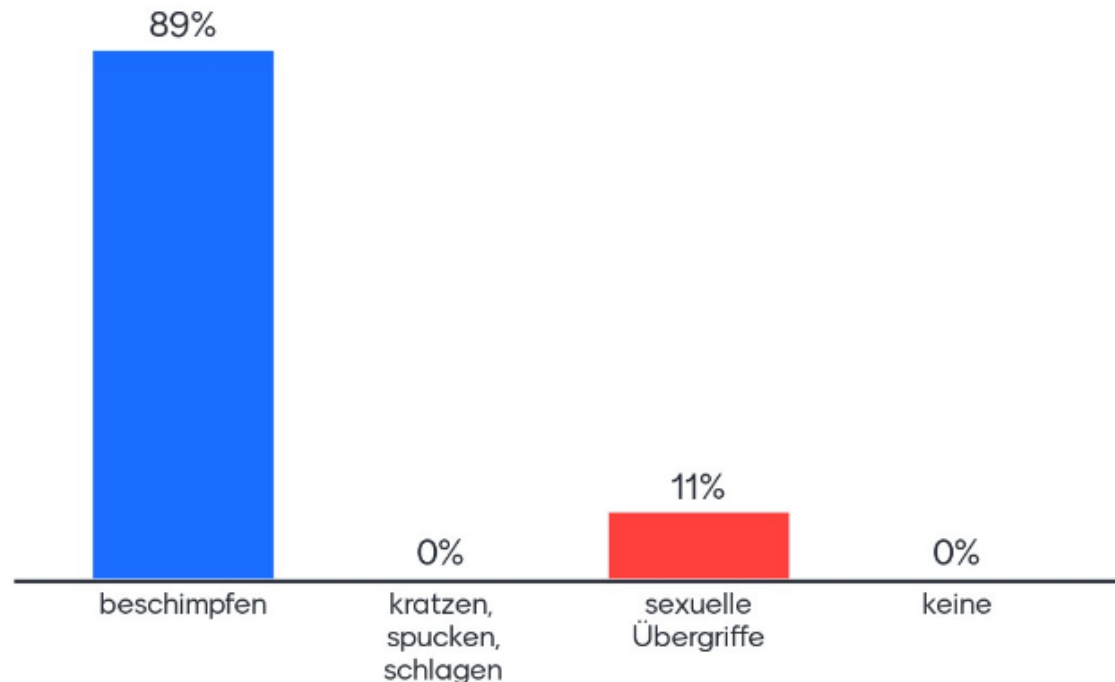
Welche Form der Gewalt haben Sie schon am Arbeitsplatz erlebt?

- beschimpfen
- kratzen, spucken, schlagen
- sexuelle Übergriffe
- keine

# Ergebnis Umfrage



Welche Form der Gewalt haben Sie schon am Arbeitsplatz erlebt?



# Umfrage



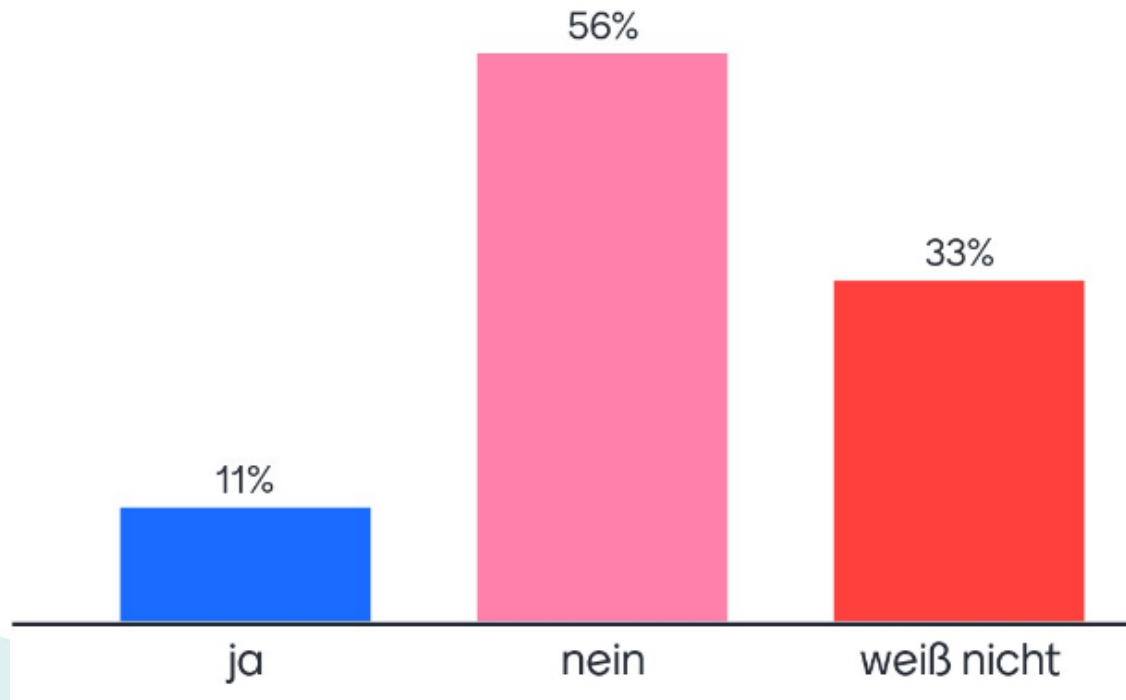
Gibt es in Ihrem Betrieb einen Leitfaden, was im Falle von Gewalt passieren soll?

- ja
- nein
- weiß nicht

# Ergebnis Umfrage



Gibt es in Ihrem Betrieb einen Leitfaden, was im Falle von Gewalt passieren soll?





# Definition



Die International Labour Organization (ILO) beschreibt 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.

# Definition



## Juristisch

- wenn jemand eine andere Person bewusst körperlich verletzt oder absichtlich eine Sache zerstört, die einer anderen Person oder der Allgemeinheit gehört

# Definition



## Psychologisch

- alles was einen Menschen nicht nur körperlich, sondern auch seelisch verletzt
- dabei ist die Wahrnehmung der betroffenen Person entscheidend:
  - ⇒ Gewalt ist, was jemand als **Übergriff** empfindet

# Definition



## Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (EU-OSHA)

- „jeden Vorfall, bei dem eine Person an ihrem Arbeitsplatz missbraucht, bedroht oder tätlich angegriffen wird, und
- durch den ihre Sicherheit, Gesundheit, ihr Wohlergehen oder ihre Arbeitsleistung gefährdet werden.“

# Definition

nach der WHO wird Gewalt bestimmt nach

- ihrer Art
  - ⇒ selbstgerichtet
  - ⇒ zwischenmenschlich
  - ⇒ kollektiv
- dem Charakter der Gewalt
  - ⇒ physisch
  - ⇒ psychisch
  - ⇒ sexualisiert

# Charakter der Gewalt

- physische Gewalt
  - ⇒ meist durch Dritte
- psychische Gewalt
  - ⇒ meist intern
  - ⇒ strukturelles Problem
- sexualisierte Gewalt
  - ⇒ alle Gewaltformen mit sexuellen Bezug, die gegen den Willen der Betroffenen passieren bzw. Einwilligungsfähigkeit nicht gegeben ist



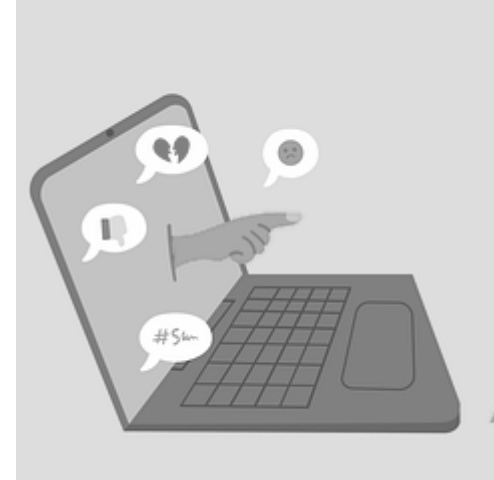
# Charakter der Gewalt



## Cyber-Mobbing und Cyber-Bullying

- das bewusste Beleidigen, Bedrohen, Bloßstellen oder Belästigen mit elektronischen Kommunikationsmitteln wie dem Handy oder im Internet
  - Tatsachen oder Bildaufnahmen des höchstpersönlichen Lebensbereiches einer Person ohne deren Zustimmung für eine größere Zahl von Menschen wahrnehmbar macht
- ⇒ seit 2016 eigener Strafbestand!

# Charakter der Gewalt



## Doxing (Document Tracing)

- Sammeln und Zusammentragen persönlicher Daten im Internet zu rein kriminellen Zwecken
  - ⇒ Waren oder Dienstleistungen bestellen
  - ⇒ auf Konten zugreifen
  - ⇒ Identität einer anderen Person stehlen
- Ziel = Betroffenen einschüchtern & Gefühl vermitteln, dass man alles über sie weiß



# Gewalt: Zahlen & Fakten



- knapp 20 % der Österreicher\*innen in ihrem Arbeitsleben bereits mehr als einmal mit „negativem Sozialverhalten“ am Arbeitsplatz konfrontiert
- etwa 20 % aller Frauen in Österreich sind mindestens einmal in ihrem Leben von Gewalt betroffen
- Beschäftigte im Dienstleistungssektor am häufigsten mit Gewalt konfrontiert

# Gewalt: Zahlen & Fakten



- jede/r Zweite hat in der Dienstleistungs-Branche Gewalt in der Arbeit erlebt
- jede/r Vierte wurde verspottet oder musste sich gegen Handgreiflichkeiten wehren
- 60 % der befragten SALK-MA waren schon von verbalen Übergriffen betroffen
- 15 % mit Tätlichkeiten und Handgreiflichkeiten in der Arbeit konfrontiert

# Gewalt: Zahlen & Fakten



- Frauen sind deutlich häufiger von sexueller Belästigung und sexualisierter Gewalt betroffen
- Männer sind öfter von körperlicher Gewalt betroffen

# Gewalt: Zahlen & Fakten



Pandemie verstärkt Gewalt am Arbeitsplatz:

- verbaler Gewalt von 16% auf 25% angestiegen
  - ⇒ Beschimpfungen durch Kunden, weil Angestellte sie auf die Maskenpflicht aufmerksam machen
- Mobbing-Dynamiken in Betrieben verdoppeln sich: von 11% auf 21%
  - ⇒ Belästigung über Homeoffice-Tools

# Gewalt: Zahlen & Fakten



## Berufsgruppenspezifische Unterschiede:

- Sicherheitsbedienstete (46,8 %)
- Sozial- und Gesetzespflege (41,1%)
- Seelsorgerisch Tätige (26,7%)
- Krankenpflegepersonal (24,2%)
- Gesundheits- und Sozialwesen (16,6%)
- öffentliche Verwaltung (14%)

# Gewalt: Zahlen & Fakten



## Tätigkeitsbezogene Unterschiede:

- Personen im Schichtdienst fünfmal häufiger von Gewalt betroffen
- Personen mit häufigem Spätdienst (mehr als die Hälfte der Tage) waren gut dreimal häufiger diesem Risiko ausgesetzt
- Personen mit Arbeit am Wochenende waren dreimal häufiger von Gewalt bedroht

# Gewalt: Zahlen & Fakten



## Unterschiede in Laufe der Zeit:

- Veränderung über drei Erhebungen hinweg – Belastungsquote:
  - ⇒ 2007: 1,2%
  - ⇒ 2013: 3,5%
  - ⇒ 2020: 4,1%

# Formen von physischer Gewalt

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



# Physische Gewalt

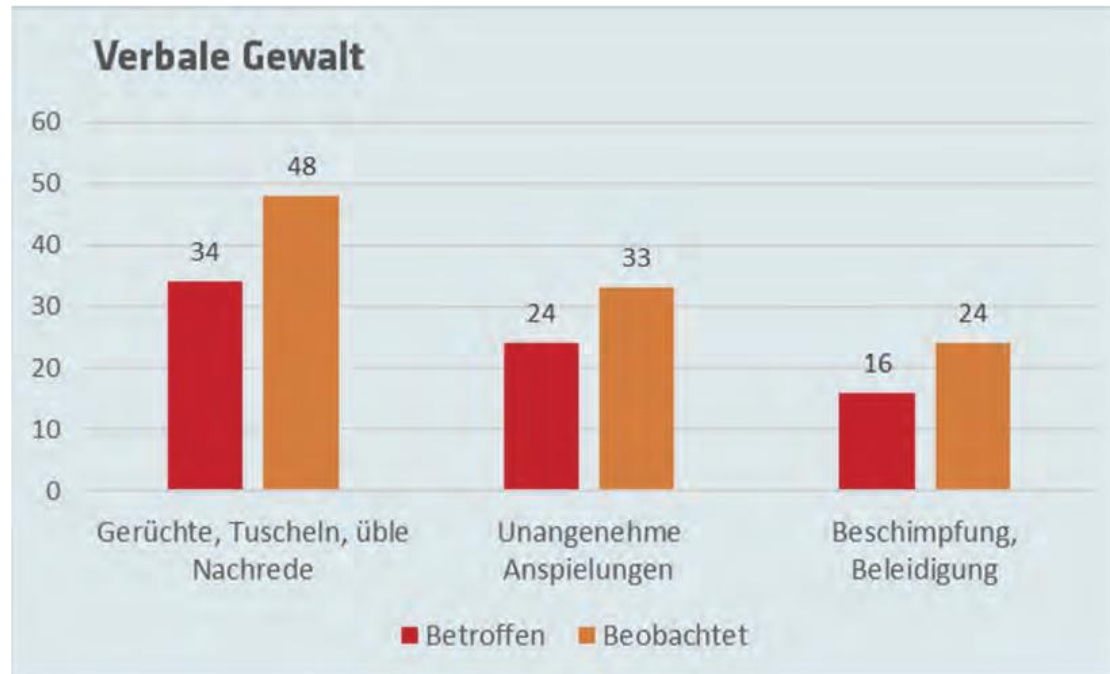


Datengrundlage: Arbeitsklima Index 2019/2020

# Formen von psychischer Gewalt

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

# Verbale Gewalt



Arbeitsklima Index 2019/2020

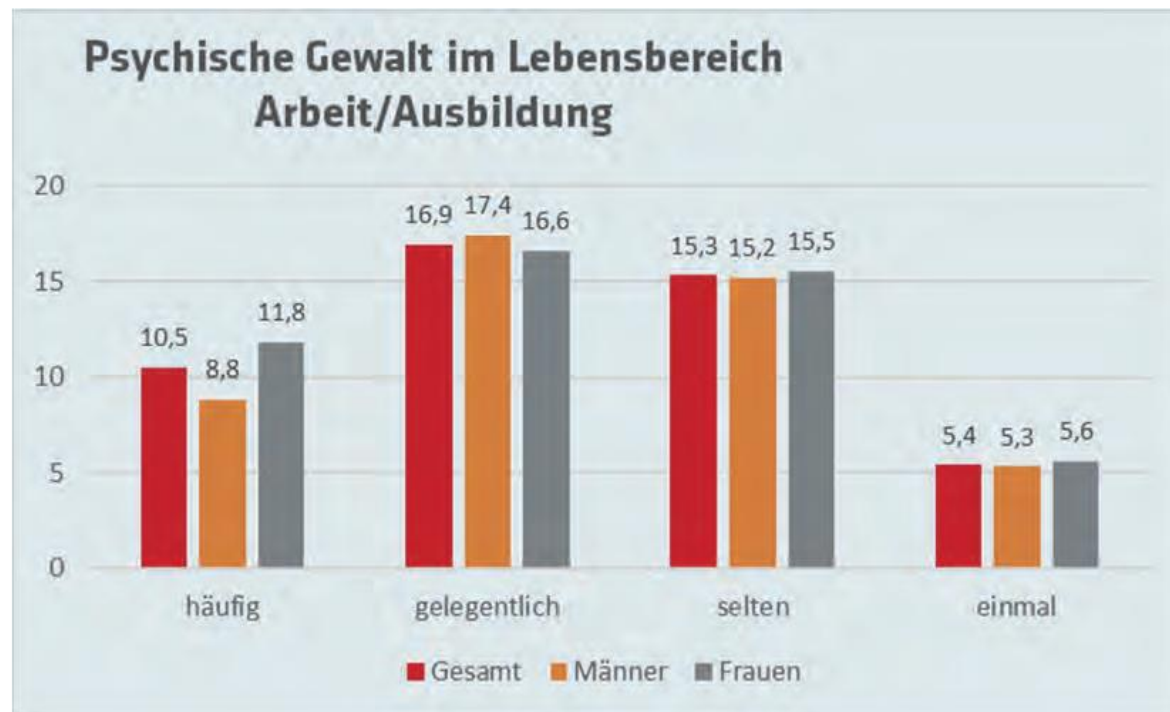
# Gefährdungsfaktor: Umfeld

- hohe Arbeitsintensität
- hohes Arbeitstempo, knappe Fristen, Zeitdruck
- knappe Ressourcen
- lange Wartezeiten
- häufiger Kontakt mit Kund\*innen, Klient\*innen, Patient\*innen
- Unsicherheit des Arbeitsplatzes oder (subjektiv) keine Chance auf anderen Arbeitsplatz

# Gefährdungsfaktor: Umfeld

- viele Frustrationserlebnisse des Teams
- geringe soziale Unterstützung, schlechtes Betriebsklima (Angst)
- keine Konfliktkultur
- kein standardisierter Umgang mit Fehlern
- inkompetente Führungskräfte
- mangelnde Informationen und Verantwortungsübernahme

# Psychische Gewalt Arbeit / Ausbildung



Kapella et al. (2011)

# Gefährdungsfaktor: Gruppenzugehörigkeit

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

# Gefährdungsfaktor: Arbeitsbereich

- Pflege- und Betreuungseinrichtungen
- Krankenhäuser und Rettungsdienste
- soziale Einrichtungen, Ordinationen
- Einzel- oder Nachtarbeitsplätze
- isolierte bzw. uneinsichtige Arbeitsplätze
- Bars, Hotels und Restaurants
- Polizei und Sicherheitskräfte, Kontrolleur\*innen
- Bereiche mit Geld und Wertgegenständen
- öffentliche Verwaltung



# Gewaltauslösende Reize

- Konflikte
- private, persönliche Krisen (z.B. Scheidung)
- Alkohol und Drogen
- Stress z.B. Doppelbelastung durch Angehörigenarbeit
- lange Wartezeiten
- inadäquate Kommunikation

# Gewaltauslösende Reize

- Angst
- Eifersucht
- Neid
- Ärger
- Wut
- (wiederholter) Frust und Kränkung

# Gruppenübung:



bitte in drei Gruppen zusammenfinden

- jede Gruppe bearbeitet eine Frage
  - ⇒ Schutz-/Präventionsfaktoren erarbeiten
  - ⇒ Vorgehen gegen Gewalt planen
- Sprecher\*in für Präsentation wählen
- 25 Minuten Zeit

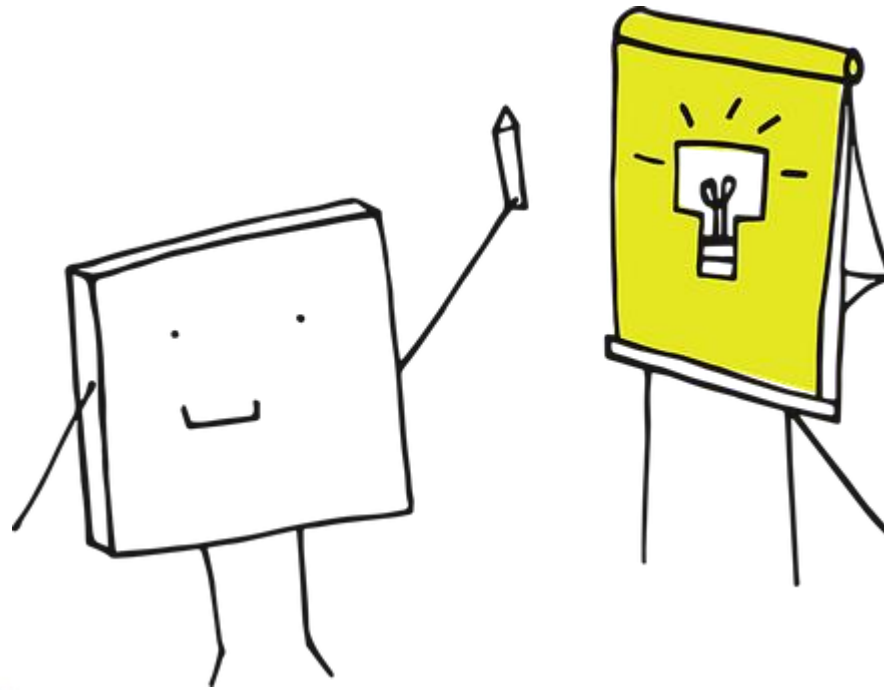
# Gruppenübung



1. Was kann **ICH** tun,
  - ⇒ damit ich mich schütze?
  - ⇒ wenn ich betroffen bin?
2. Was kann die **FÜHRUNGSKRAFT** tun,
  - ⇒ damit alle in Team geschützt sind?
  - ⇒ wenn Gewalt im Team auftritt?
3. Was kann der **BETRIEB** tun,
  - ⇒ damit Gewalt kein Thema wird?
  - ⇒ um Betroffenen zu helfen?

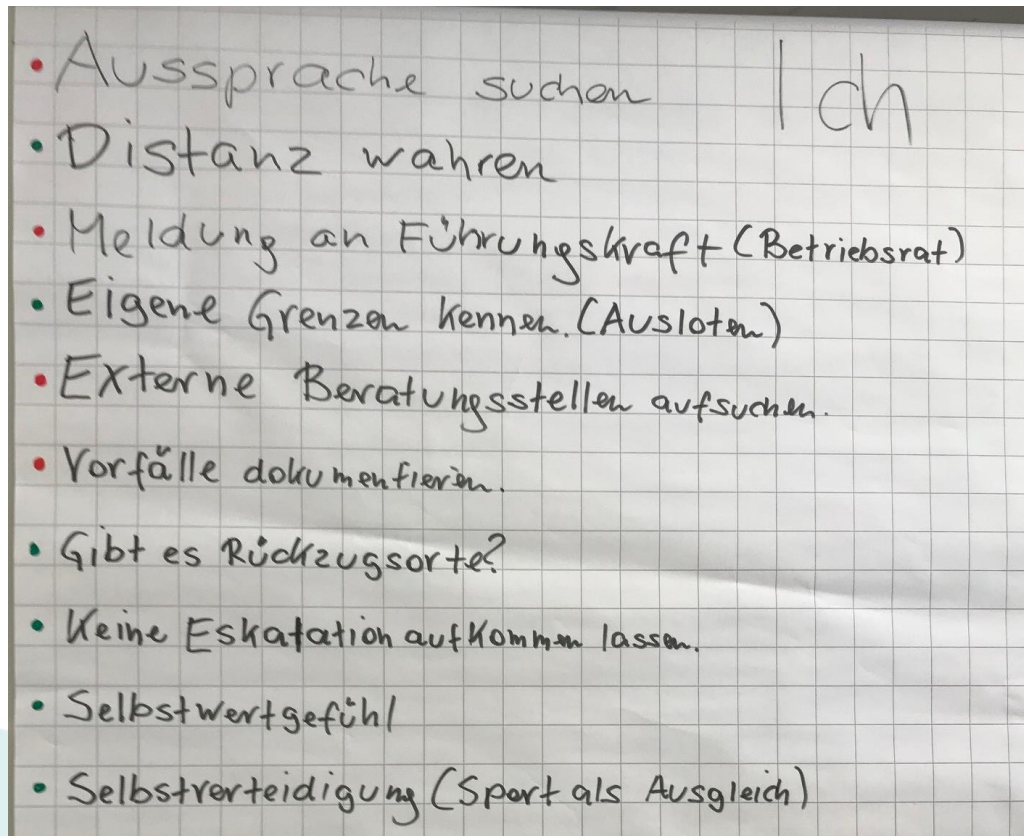
# Gruppenübung

Präsentation der Ergebnisse



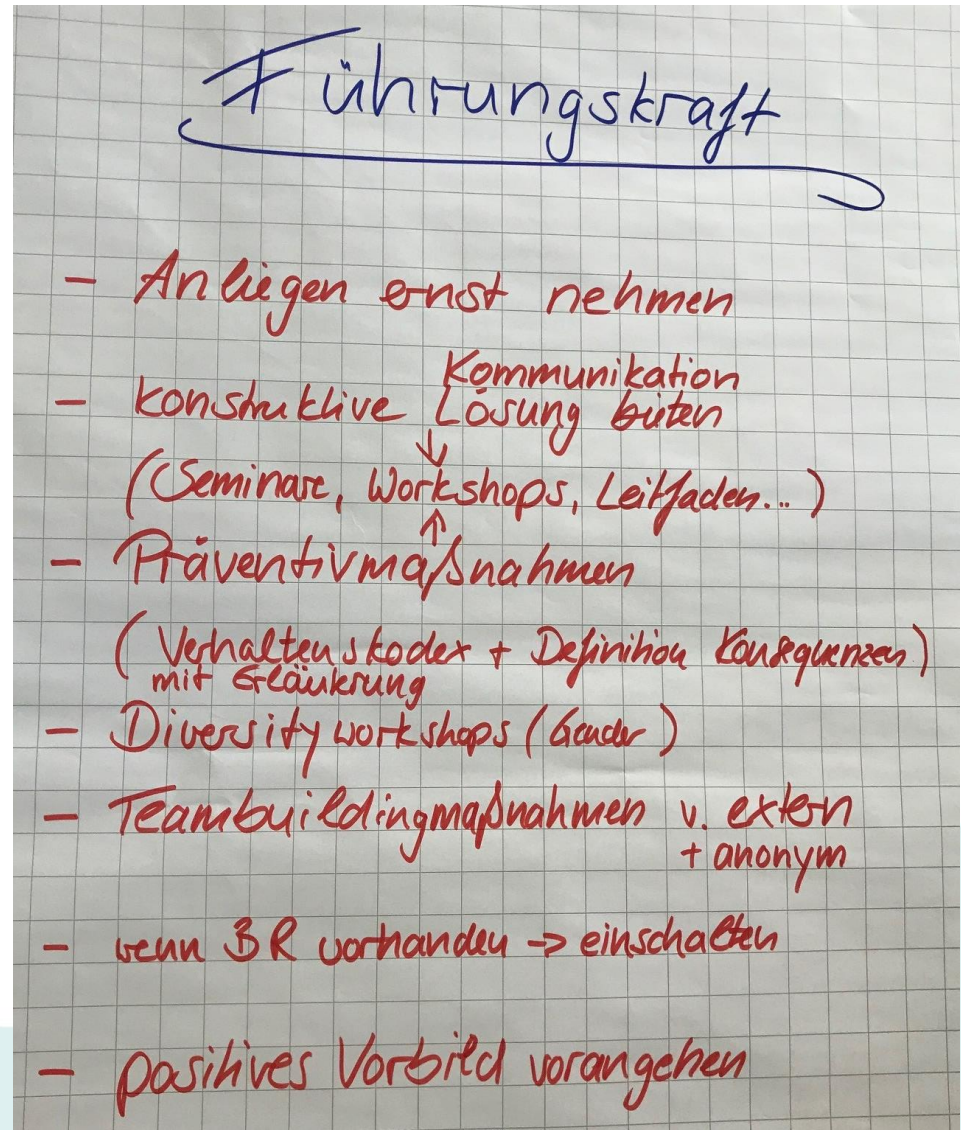
# Gruppenübung - Ergebnisse

Was kann **ICH** tun:

- 
- Aussprache suchen
  - Distanz wahren
  - Meldung an Führungskraft (Betriebsrat)
  - Eigene Grenzen kennen. (Ausloten)
  - Externe Beratungsstellen aufsuchen.
  - Vorfälle dokumentieren.
  - Gibt es Rückzugsorte?
  - Keine Eskalation aufkommen lassen.
  - Selbstwertgefühl
  - Selbstverteidigung (Sport als Ausgleich)

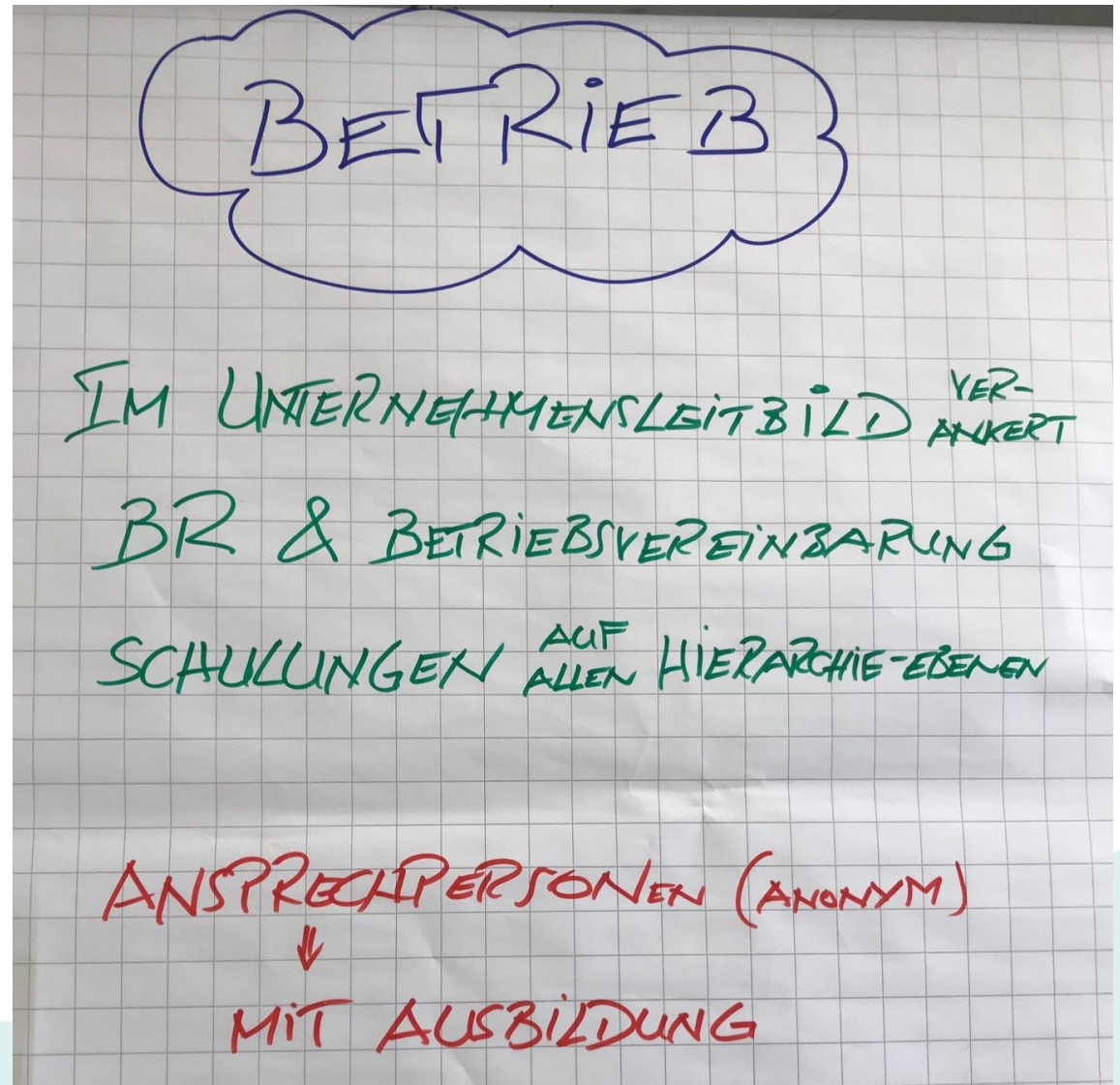
# Gruppenübung - Ergebnisse

Was kann die  
**FÜHRUNGSKRAFT**  
tun:



# Gruppenübung - Ergebnisse

Was kann  
der **BETRIEB**  
tun:





# Gewalt – was tun?

Ergänzungen...

# Gewalt – was kann ICH tun?

- Selbstwert, Selbststärkung
- wahrnehmen und Klarheit haben wo für mich Grenzen liegen & Grenzen aufzeigen
- mein „Bauchgefühl“ ernst nehmen
- FK über Vorfälle informieren
- Dokumentation der Vorfälle
- Unterstützung suchen (Kolleg\*in, BR, HR)

# Gewalt – was kann ICH tun?

- betriebliche Angebote nutzen (z.B. APsy, AMed, Supervision)
- handlungsfähig bleiben / werden – nicht ausgeliefert fühlen & erkennen, dass man selbst Schritte setzen kann
- Situation verlassen oder ändern
- Ausgleich & Stressabbau – was hilft mir abzuschalten?

# Gewalt – was kann Kolleg\*in tun?

- zuhören, wenn sich jemand anvertraut
- nicht wegschauen, wenn man Zeuge\*in wird
- Zivilcourage zeigen
- Unterstützung anbieten, aber nicht gegen Willen Betroffener aktiv werden
- Anruf bei Beratungsstelle - Info & Rat einholen

# Gewalt – was kann die Führungskraft tun?

- Betroffenen Unterstützung signalisieren
- aktiv unterstützen und eingreifen:
  - ⇒ offen ansprechen
  - ⇒ alle MA dazu bringen Übergriffe aufzuzeigen
- als unpassend kommentieren
- Aggressor\*in sachlich und ruhig auf Fehlverhalten ansprechen
- Unterstützung dazu holen (z.B. BR, HR)

# Gewalt – was kann **BETRIEB** tun?

- vertrauensvolle Unternehmenskultur
- ressourcenorientierte Arbeitsorganisation
- Möglichkeiten der Mitbestimmung
- keinesfalls wegschauen, sondern aktiv Hilfestellung geben (Fürsorgepflicht gemäß § 3 ASchG)
- Arbeitnehmer\*innen müssen wissen, an wen sie sich wenden können

# Gewalt – was kann **BETRIEB** tun?

- klare Regeln und Richtlinien im Umgang mit Gewalt, Konflikten und Mobbing erarbeiten
- Betriebsvereinbarung Aufbau und Förderung von Kompetenzen in Konfliktmanagement
- entwickeln einer gesunden Streit-/Konfliktkultur am Arbeitsplatz
- für klare Arbeitsabläufe sorgen
- regelmäßige Mitarbeiter\*innengespräche zur Zielorientierung

# Gewalt – was kann BETRIEB tun?

Schaffung von Rahmenbedingungen, die Auftreten reduziert oder ganz verhindern

- Arbeitsumfeld
  - ⇒ Sicherheitsmaßnahmen wie angemessene Beleuchtung, Türen mit Zugangscodes, Schutzwände
- die Arbeitsorganisation betreffend
  - ⇒ ausreichendes Personal
  - ⇒ transparente Kommunikation und Arbeitsabläufe



# Gewalt – was kann **BETRIEB** tun?

Schaffung von Rahmenbedingungen, die Auftreten reduziert oder ganz verhindern

- die Ausbildung und Information der Beschäftigten
  - ⇒ Erkennen von frühen Anzeichen für Aggressionen
  - ⇒ Bewältigung schwieriger Situationen
  - ⇒ Vermeidung von Stresssituationen

**AMD**  
SALZBURG



Vielen Dank für die  
Aufmerksamkeit!

**AMD**

Gesund und sicher arbeiten.

AMD GmbH  
Elisabethstr. 2, 5020 Salzburg  
+43 662 88 75 88  
amd@amd-sbg.at

[www.gesundessalzburg.at](http://www.gesundessalzburg.at)  
[www.amd-sbg.at](http://www.amd-sbg.at)



# Bildquellen

[https://cdn.pixabay.com/photo/2016/08/02/16/40/rage-1564031\\_340.jpg](https://cdn.pixabay.com/photo/2016/08/02/16/40/rage-1564031_340.jpg)

[https://cdn.pixabay.com/photo/2018/03/17/10/18/bully-3233568\\_340.jpg](https://cdn.pixabay.com/photo/2018/03/17/10/18/bully-3233568_340.jpg)

[https://cdn.pixabay.com/photo/2017/09/22/11/44/woman-2775273\\_960\\_720.jpg](https://cdn.pixabay.com/photo/2017/09/22/11/44/woman-2775273_960_720.jpg)

[https://cdn.pixabay.com/photo/2017/09/22/11/43/woman-2775271\\_340.jpg](https://cdn.pixabay.com/photo/2017/09/22/11/43/woman-2775271_340.jpg)

[https://cdn.pixabay.com/photo/2020/11/25/22/23/computer-5777377\\_340.png](https://cdn.pixabay.com/photo/2020/11/25/22/23/computer-5777377_340.png)

[https://cdn.pixabay.com/photo/2017/02/01/12/07/african-2029984\\_340.png](https://cdn.pixabay.com/photo/2017/02/01/12/07/african-2029984_340.png)

<https://th.bing.com/th/id/OIP.VdxwzNEGMwcheS9oAKoQpgHaGM?w=179&h=180&c=7&r=0&o=5&pid=1.7>

[https://cdn.pixabay.com/photo/2014/09/15/21/47/law-447487\\_340.jpg](https://cdn.pixabay.com/photo/2014/09/15/21/47/law-447487_340.jpg)

[https://th.bing.com/th/id/OIP.xAnrJkd1\\_BJuzKe\\_vnUPUwHaFE?w=260&h=180&c=7&r=0&o=5&pid=1.7](https://th.bing.com/th/id/OIP.xAnrJkd1_BJuzKe_vnUPUwHaFE?w=260&h=180&c=7&r=0&o=5&pid=1.7)

[https://cdn.pixabay.com/photo/2019/02/05/07/52/idea-3976295\\_340.png](https://cdn.pixabay.com/photo/2019/02/05/07/52/idea-3976295_340.png)

[https://cdn.pixabay.com/photo/2016/10/02/00/22/barbie-1708707\\_340.jpg](https://cdn.pixabay.com/photo/2016/10/02/00/22/barbie-1708707_340.jpg)