



PULVERFASS ARBEITSPLATZ

Gewalt keine Chance geben

Gewalt

*ZugbegleiterInnen:
Die Angst fährt mit*

Seite 20

Interview

*„ArbeitgeberInnen müssen
bei Gewalt handeln!“*

Seite 12–13

Im Betrieb

*Sexuelle Belästigung
ist kein Kavaliersdelikt!*

Seite 6–7



COVID-19 – Arbeitsrecht in der Krise?

Christoph Kietzsch, Reinhard Resch (Hrsg.)

Schriften zum Arbeitsrecht und Sozialrecht | 140 Seiten

1. Auflage | 2021 | EUR 29,90

ISBN 978-3-99046-612-4

Die COVID-19-Pandemie stellte eine große Herausforderung für die österreichische Rechtslandschaft dar und machte die rasche Einführung von Rechtsnormen wie Zutrittsbeschränkungen und Testverpflichtungen im Beschäftigungskontext notwendig. Zudem mussten neue, jedoch nicht zwangsläufig unbekanntere Arbeitsformen wie das Homeoffice aufgrund der verbreiteten Anwendung einem rechtlichen Rahmen unterworfen werden. Maximilian Turrini befasst sich mit rechtlichen Überlegungen zur Impf- und Testpflicht im Beschäftigungskontext. Im Anschluss daran widmet sich Reinhard Resch ausgewählten arbeitsrechtlichen Fragen zum Homeoffice.

Buch



Eine Metropole macht Klima

Gedanken zu Gegenwart und Zukunft

Elisabeth Kaiser, Marcus Schober, Peter Filipczak (Hrsg.)

Wiener Perspektiven | 172 Seiten

1. Auflage | 2021 | EUR 24,90

ISBN 978-3-99046-599-8

Wie schafft es Wien, zu einer Klimamasterstadt zu werden? Der Klimawandel stellt Gesellschaft und Politik vor große Herausforderungen und fordert schnelles und effizientes Handeln. Welche Schritte sind zu setzen, wie lassen sich Nachhaltigkeit und soziale Gerechtigkeit kombinieren und ist ein ökologischer Lebensstil für alle möglich? ExpertInnen und PolitikerInnen stellen Überlegungen an, wie eine Neuausrichtung in der Klimafrage gelingen kann.

Buch | e-book



Liebe Leserinnen, liebe Leser!

Das vorliegende Heft widmet sich den psychischen Belastungen in der Arbeitswelt. Auch hier kommt der Pandemie eine große Bedeutung zu. Vom Arbeiten mit Maske bis zu den Herausforderungen des Abstand-Haltens im täglichen Betrieb, von den Diskussionen über zu viel oder zu wenig Corona-Schutzmaßnahmen inner- und außerhalb des Arbeitsplatzes, von der wirtschaftlichen Unsicherheit im Großen bis zu Sorgen um das Einkommen: Es sind eine Fülle an Themen und Belastungen, mit denen die Arbeitnehmer*innen zu kämpfen haben.

Auch Themen wie Gewalt, Mobbing und Belästigung sind nach wie vor in unserer Arbeitswelt präsent. Dazu findet sich im Text ein Artikel der Abteilung Frauenpolitik der AK Niederösterreich, der die vielfältigen Formen von Belästigung am Arbeitsplatz darstellt und Beratungs- und Unterstützungsangebote von AK und ÖGB anführt.

AK und ÖGB sind die starken Partner*innen an der Seite der Arbeitnehmer*innen. Denn sie sind die wahren Leistungsträger*innen, die unser Land am Laufen halten.

Markus Wieser

AK Niederösterreich-Präsident und Vorsitzender des ÖGB NÖ

EDITORIAL INHALT	3
AKTUELLES	
Cartoon	4
Gefährdet Arbeit Ihre Gesundheit?	4
Gut gerüstet für kalte Arbeitstage	5
Tatort Arbeitsplatz: Sexuelle Belästigung im Betrieb	6
Fokus auf Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter*innen	30
PSYCHISCHE BELASTUNGEN	
Gewalt am Arbeitsplatz hat viele Gesichter	8
ArbeitgeberInnen müssen bei Gewalt am Arbeitsplatz handeln!	12
Aggression bitte draußen lassen!	14
Gewalt und Mobbing im Betrieb: Ein Leitfaden für die Praxis	16
Auf der dunklen Seite der Macht	17
Sexuelle Aggression in der Pflege	18
Woran erkennt man eine gesunde Organisation?	19
Gewalt gegen ZugbegleiterInnen: Ängste fahren täglich mit	20
Psyche in der Krise	21
Traumata – Wunden der Seele	22
Burn-out-Prävention: Erfahrungen aus der Praxis	23
AUS DER PRAXIS	
Wirkungsvolle Maßnahmen gegen Gewalt am Arbeitsplatz	24
ARBEITSINSPEKTION UNTERWEGS	
Gewalt als Berufsrisiko	29
GESETZE & VERORDNUNGEN	
Stopp der Gewalt: ILO-Übereinkommen endlich ratifizieren!	15
STUDIEN & BERICHTE	
Hauptsache Arbeit, Nebensache Gesundheitsschutz	32
Wenn an jedem Tag „Weihnachten“ ist	33
BUCHTIPPS	26
VERANSTALTUNGEN	7
BROSCHÜREN IMPRESSUM	34



Gefährdet Arbeit Ihre Gesundheit?

Nahezu jeder Arbeitsplatz birgt ein Gesundheitsrisiko: Neun von zehn Erwerbstätigen sind von mindestens einem Gesundheitsrisiko betroffen.

Rund 3,7 Mio. Erwerbstätige (86,4 Prozent) waren am Arbeitsplatz zu mindest einem körperlichen und/oder psychischen Risikofaktor ausgesetzt. Dies ergab eine Befragung, die im Rahmen der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung der Statistik Austria im Jahr 2020 durchgeführt wurde. Acht von zehn Erwerbstätigen (79 Prozent) gaben mindestens einen körperlichen Risikofaktor an. 59,2 Prozent klagten über zumindest ein psychisches Risiko. Über eine durch die Arbeit bedingte Gesundheitseinschränkung berichteten 13,4 Prozent aller aktuell oder früher Erwerbstätigen.

Digitalisierung schlägt zu – Psyche unter Druck

Die häufigsten Gesundheitsrisiken am Arbeitsplatz sind starker Zeitdruck bzw. Arbeitsüberlastung (38,3 Prozent), gefolgt von einer Überanstrengung der Augen (37,3 Prozent). Krank machende psychische Belastungsfaktoren betreffen vor allem jene Branchen, in denen personenbezogene Dienstleistungen erbracht werden. Das Gesundheitswesen steht hierbei mit rund drei Viertel der Erwerbstätigen (74 Prozent) an der Spitze. Die schwerwiegendsten arbeitsbedingten Gesundheitsprobleme betreffen in erster Linie den

Bewegungsapparat mit rund einem Drittel der betroffenen Personen, gefolgt von Depressionen (6,6 Prozent).

Alexander Heider, AK Wien
alexander.heider@akwien.at

Pressemitteilung der Statistik Austria

<https://tinyurl.com/stat122>

Gesundheitsrisiken am Arbeitsplatz:

Neun von zehn Erwerbstätigen betroffen

<https://tinyurl.com/gram122>

Gut gerüstet für kalte Arbeitstage

Ihr Arbeitsplatz liegt im Freien, und das auch in der kalten Jahreszeit? Dann brauchen Sie eine effektive Kälteschutzausrüstung, um gesund zu bleiben und sicher arbeiten zu können. Eine sorgfältige Auswahl ist dabei besonders relevant.



- Augen- und Gesichtsschutz (Schutzbrillen usw.)
- Kopf-, Nacken- und Gehörschutz (Hauben, Ohrenschützer usw.)
- Hautschutzprodukte

Wer wählt die konkrete Ausrüstung aus?

Bei der fachgerechten Auswahl der persönlichen Schutzausrüstung (PSA) sollten Sicherheitsfachkraft und ArbeitsmedizinerIn beigezogen werden. Weiters sind Betriebsrat und Sicherheitsvertrauensperson in diesen Schritt einzubeziehen. Zur Sicherstellung der Trageakzeptanz ist es sinnvoll, die betroffenen ArbeitnehmerInnen bei der Produktauswahl einzubinden oder ihnen die Wahl aus unterschiedlichen Produkten zu ermöglichen. Die Schutzbekleidung muss den gesetzlichen Mindestvorgaben und Normen entsprechen.

Kälteschutzbekleidung muss professionell ausgewählt werden.

Outdoor-Arbeiten können im Winter zu einer echten Herausforderung werden. Wechselnde Umgebungsbedingungen und vor allem eisige Temperaturen wirken auf ArbeitnehmerInnen ein. Diese können zur Belastung oder zur gesundheitlichen Gefahr werden, wenn es zu einer Unterkühlung kommt. Bei der Festlegung von Schutzmaßnahmen gegen Kälte gilt es, das altbewährte TOP-Prinzip (= technische, organisatorische und persönliche Schutzmaßnahmen) anzuwenden. Neben Aufwärmepausen und oftmals begrenzten technischen Lösungen ist es vor allem wichtig, eine praxistaugliche Kälteschutzausrüstung einzusetzen.

Je kälter, desto wichtiger ist die Ausrüstung

Bei Arbeiten im Freien gibt es grundsätzlich keine Temperaturuntergrenze. Für die

Ausrüstung bedeutet dies aber, dass die Anforderungen steigen, je tiefer die Temperaturen fallen. ArbeitgeberInnen sind verpflichtet, die Gefährdungen und Belastungen, die von einer kalten Arbeitsumgebung ausgehen, zu beurteilen und Schutzmaßnahmen zu setzen. Stellt sich bei der Evaluierung heraus, dass Kälteschutzbekleidung notwendig ist, so muss sie den ArbeitnehmerInnen auch zur Verfügung gestellt werden. Oftmals ist zum Schutz vor Kälte sogar eine mehrschichtige Ausrüstung notwendig. Folgende Kategorien von persönlicher Schutzausrüstung können auch zum Schutz vor Kälte eingesetzt werden:

- Kälteschutzbekleidung (Hosen, Jacken usw.)
- Fuß- und Beinschutz (Schuhe, Stiefel usw.)
- Hand- und Armschutz (Handschuhe)

Information und Sichtbarkeit für mehr Sicherheit

ArbeitnehmerInnen sind über die vorgesehene Verwendung von Kälteschutzausrüstung zu informieren und zu unterweisen. Dabei sollen neben dem Wissen über die Schutzfunktionen auch der fachgerechte Einsatz, die Instandhaltung/Pflege sowie die Funktionalität erklärt und sichergestellt werden. Etwa für den Fall, dass die Schutzkleidung den Zweck nicht mehr erfüllen kann und erneuert werden muss. In vielen Fällen ist auch der Einsatz von Reflektoren zu empfehlen, um die Sichtbarkeit von Personen in der Dunkelheit zu erhöhen.

Harald Bruckner, AK Wien
harald.bruckner@akwien.at

SVP-Info Arbeiten bei Kälte
<https://tinyurl.com/abk122>

Tatort Arbeitsplatz: Sexuelle Belästigung im Betrieb

Anzügliche Bemerkungen, obszöne Gesten oder eine unangenehme Berührung – alles doch kein Problem, oder? Doch! Sexuelle Belästigung ist niemals ein Kavaliersdelikt – sie ist eine Form von Gewalt, die sich gegen jedes Geschlecht richten kann.

Die Erscheinungsformen sexueller Belästigungen sind vielfältig. Neben körperlichen Übergriffen gibt es auch verbale und nonverbale Übergriffe wie etwa anzügliche Äußerungen, Fragen zum Intimleben, das Versenden von E-Mails mit sexuellen Anspielungen oder auch das Versprechen von beruflichen Vorteilen bei sexuellem Entgegenkommen.

Sexuelle Belästigung am Arbeits- oder Ausbildungsplatz ist deshalb besonders problematisch, weil hier Autoritätsverhältnisse, Abhängigkeiten, Weisungsbefugnisse und wirtschaftliche Ängste eine große Rolle spielen. Sie sind nach dem Gleichbehandlungsgesetz ausdrücklich verboten und ziehen bei Verstoß auch rechtliche Folgen nach sich. Neben dem Verbot der sexuellen Belästigung durch den/die Arbeitgeber*in selbst ist auch die Belästigung durch Dritte wie z. B. Kolleg*innen, Kund*innen, Lieferant*innen klar untersagt. Zudem normiert das Gleichbehandlungsgesetz, dass der/die Arbeitgeber*in verpflichtet ist, Arbeitnehmer*innen vor sexueller Belästigung zu schützen und im Falle einer sexuellen Belästigung durch Dritte eine angemessene Abhilfe zu schaffen.

Mitunter sind Belästigungen und/oder Übergriffe aber auch strafrechtlich zu ahnden. Die diesbezügliche Regelung findet sich in § 218 des österreichischen Strafgesetzbuches: „Sexuelle Belästigungen und öffentlich geschlechtliche Handlungen“.

Demnach ist zu bestrafen, wer eine Person durch eine geschlechtliche Handlung belästigt oder die Würde einer Person durch eine intensive Berührung einer der Geschlechtssphäre zuzuordnenden Körperstelle verletzt. Es drohen Freiheits-

strafen von bis zu 6 Monaten oder Geldstrafen von bis zu 360 Tagessätzen. Zu einer Strafverfolgung kommt es allerdings nur, wenn das Opfer die Behörden hiezu ermächtigt.

In jedem Fall ist wichtig, dass sich Betroffene wehren und sich Hilfe holen! Bei sexueller Belästigung im Betrieb kommt dabei der betrieblichen Interessenvertretung eine wichtige Rolle zu. Der Betriebsrat/die Betriebsrätin kann in Fällen von sexueller Belästigung eine Anlaufstelle für Betroffene sein und soll dem/der Betroffenen mit Rat und Tat zur Seite stehen. Hilfestellung bei der Rechtsdurchsetzung für Betroffene bieten insbesondere auch die zuständigen Sekretär*innen des ÖGB, die AK oder die Gleichbehandlungsanwaltschaft.

Aber auch präventive Maßnahmen können vom Unternehmen, der Sicherheitsvertrauensperson und dem Betriebsratsteam gesetzt werden, um sexueller Belästigung erst gar keinen Raum zu geben. Einerseits durch ein entschiedenes Auftreten gegen alle Formen von Diskriminierung, den sorgsam Umgang mit Sprache, ein klares Bekenntnis zu einem „diskriminierungsfreien“ Arbeits- und Ausbildungsumfeld und Schulungsmaßnahmen in diesem Bereich, andererseits durch den Abschluss einer eigenen Betriebsvereinbarung zum Thema „Sexuelle Belästigung“. Unterstützung für die betriebsrätliche Arbeit, auch im Hinblick auf den Abschluss von Betriebsvereinbarungen, bieten der ÖGB, die Fachgewerkschaften und die AK.

Mag.^a Birgit Schön
Leiterin der Abteilung Frauenpolitik
der AK Niederösterreich

Nützliche Informationen und Hilfe
AK Niederösterreich

Arbeits- und sozialrechtliche Hotline:
05 71 71-22000, beratung@aknoe.at
<https://noe.arbeiterkammer.at>

ÖGB-Frauen Niederösterreich

Tel. 02742/266 55, frauen@oegb.at oder
frauen.niederösterreich@oegb.at
www.oegb.at/frauen

Gleichbehandlungsanwaltschaft

Gebührenfreie Hotline: 0800 206 119
(Montag bis Donnerstag 9–15 Uhr)
gaw@bka.gv.at
www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at



Download der Broschüre Sexuelle Belästigung im Betrieb | Ratgeber für Betriebsräte/-innen unter
<https://tinyurl.com/sbib122>

Aus- und Weiterbildungsangebot der AK Niederösterreich

Für Sicherheit und Gesundheit von Arbeitnehmer*innen sind fachlich gut ausgebildete Betriebsrät*innen, Sicherheitsvertrauenspersonen (SVP) und Beauftragte für Brandschutz sehr wichtig. Sie erkennen Gefahren, leiten Verbesserungspotenziale für bessere Arbeitsbedingungen ab und sind initiativ beim Umsetzen der richtigen Maßnahmen.

In Betrieben mit mehr als regelmäßig 10 beschäftigten Arbeitnehmer*innen ist eine SVP zu bestellen. Für die fachliche Kompetenz auf dem Gebiet des Arbeitnehmer*innenschutzes bietet die AK Niederösterreich SVP-Grundausbildungen und Auffrischungsseminare an.

SVP-Grundausbildung

(24 Unterrichtseinheiten)

Die Teilnehmer*innen (TN) erlangen Kenntnisse über ArbeitnehmerInnen-schutzgesetz (ASchG), Arbeitsstättenverordnung (AAV), Arbeitsmittelverordnung (AM-VO), Aufgaben der Arbeitsinspektion, Evaluierungen, Unfallverhütung u. v. m. Damit sind sie in der Lage, ihre Aufgaben wahrzunehmen.



Ein- und zweitägige SVP-Auffrischung

Vermittlung der Neuerungen im Arbeitnehmer*innenschutz und – in der zweitägigen Variante – der psychischen Belastungen im Betrieb und ihrer Evaluierung. Zusätzlich steht das Arbeitsinspektorat für eine Fragestunde zur Verfügung.

Ausbildungsangebot zum Brandschutz

In jeder Arbeitsstätte müssen geeignete Maßnahmen zur wirksamen Brandbekämpfung im Ernstfall getroffen werden. Brandschutzwarte haben Basiskennnisse über Brandlehre, das richtige Verhalten im Brandfall und unterstützen bei Rettungsmaßnahmen. Der Brandschutzbeauftragte erstellt beispielsweise eine Brandschutzordnung, führt ein Brandschutzbuch und erstellt gemeinsam mit der Feuerwehr einen Brandschutzplan. Über die Notwendigkeit von Brandschutzwart/-beauf-

tragten entscheidet Bezirkshauptmannschaft oder Magistrat. Die Ausbildung zum Brandschutzbeauftragten dauert drei Tage und die zum Brandwart dauert einen Tag.

Bildungsprogramm 2022

SVP-Grundausbildung

(Kostenbeteiligung von 200 Euro pro Person wird dem AG verrechnet)

BFI Wr. Neustadt	21.–23.03.2022
ANZ St. Pölten	04.–06.04.2022
BZST Amstetten	02.–04.05.2022

SVP-Auffrischungsseminare

1-tägige und 2-tägige Seminare

(Kosten trägt die AK Niederösterreich)

BZST Neunkirchen	14.03.2022
ANZ St. Pölten	09.05.2022
BZST Mödling	30.05.2022
BZST Krems	14.11.2022
BZST Korneuburg	28.11.2022

Parkhotel Hirschwang	27.-28.04.2022
Parkhotel Hirschwang	26.-27.09.2022

Ausbildung zum/r Brandschutzwart*in

(Kostenbeteiligung von 190 Euro pro Person wird dem AG verrechnet)

ANZ St. Pölten	23.05.2022
ANZ St. Pölten	10.10.2022

Ausbildung zum/r Brandschutzbeauftragten

(Kostenbeteiligung von 320 Euro pro Person wird dem AG verrechnet)

ANZ St. Pölten	24.–25.05.2022
ANZ St. Pölten	11.–12.10.2022

Kontakt und Anmeldung

Thomas Staudinger

arbeitnehmerinnenschutz@aknoe.at

Tel. 05 71 71-22913

Gewalt am Arbeitsplatz hat viele Gesichter

Gewalt, Mobbing und Belästigung können an jedem Arbeitsplatz auftreten. Die Folgen sind auf persönlicher und betrieblicher Ebene verheerend. Doch Gewalt am Arbeitsplatz kann in vielen Fällen verhindert werden!

Text: Beatrix Mittermann | Foto: Markus Zahradnik

Anzügliche Kommentare in der Mittagspause, körperliche Übergriffe durch PatientInnen oder Kunden, schikanierendes Verhalten eines Vorgesetzten, Beleidigungen und Demütigungen unter KollegInnen – diese Beispiele sind keinesfalls isolierte Einzelfälle. Laut einer Eurofound-Studie waren knapp 20 Prozent der ArbeitnehmerInnen in Österreich bereits mehr als einmal mit negativem Sozialverhalten am Arbeitsplatz konfrontiert.

Formen der Gewalt

Gewalt am Arbeitsplatz hat viele Gesichter. In der Praxis können unterschiedliche Formen von Gewalt auftreten. Zunächst wird dabei zwischen psychischer und körperlicher Gewalt unterschieden. In den Bereich der körperlichen Gewalt fallen Tätlichkeiten wie Schlagen, Werfen von Gegenständen, Stoßen, Beißen, körperliches Bedrängen, Einschränken der Bewegungsfreiheit, Würgen sowie die Anwendung von Waffengewalt. Gewaltakte im psychischen Bereich umfassen verbale Beleidigungen und Beschimpfungen, Unterdrückung und Erpressungen, Belästigungen, das Bedrohen und Einschüchtern, Demütigen und Erniedrigen, soziale Isolation und absichtliches Ignorieren.

Körperliche Gewalt

Körperliche Gewaltakte werden in der Regel meist von Dritten ausgeübt, also nicht von KollegInnen und Vorgesetzten, son-

dern eher von KundInnen, Gästen oder PatientInnen. Obwohl dies in fast jedem Unternehmen vorkommen kann, gibt es doch Branchen und Berufsgruppen, die solchen Gewaltakten häufiger ausgesetzt sind als andere – vor allem in Dienstleistungsberufen. Besonders betroffen sind Arbeits-

Mobbing ist oft nicht sofort als solches zu identifizieren. Oft handelt es sich dabei um einen sich langsam entwickelnden Prozess, der sich im Laufe der Zeit zuspitzen kann.

kräfte, die in Pflege- und Betreuungseinrichtungen sowie Krankenhäusern oder Rettungsdiensten arbeiten, aber auch ArbeitnehmerInnen, die in Einrichtungen mit Einzel- und Nachtarbeitsplätzen sowie in Bars, Hotels, Restaurants und im Handel tätig sind. Ebenso sind PolizistInnen und Sicherheitskräfte vermehrt dem Risiko körperlicher Übergriffe ausgesetzt.

Mobbing, Staffing und Bossing

In den Bereich der psychischen Gewalt fallen unter anderem Mobbing, Staffing

und Bossing. Diese Formen von Gewalt werden im Gegensatz zur körperlichen Gewalt eher nicht von Dritten ausgeübt, sondern geschehen meist intern in einem Unternehmen. Wenn es sich dabei um ArbeitnehmerInnen auf gleicher hierarchischer Ebene handelt, wird von Mobbing gesprochen. Beim Bossing gehen die Angriffe von Vorgesetzten aus und beim Staffing richten sich die Angriffe gegen die Vorgesetzten. Es handelt sich dabei um ein strukturelles Problem, hinter dem meist ein Organisationsversagen steht, beispielsweise eine schlechte Arbeitsorganisation oder unzureichende Kommunikation im Unternehmen. Mobbing ist durch folgende Merkmale gekennzeichnet:

- Gegen eine bestimmte Person gerichtet
- Systematisches Vorgehen
- Über einen längeren Zeitraum
- Mit einer gewissen Regelmäßigkeit
- Von einer oder mehreren Personen ausgeübt
- In einer ungleichen Machtstruktur

Mobbing kann jede/jeden treffen

Mobbing ist oft nicht sofort als solches zu identifizieren. Oft handelt es sich dabei um einen sich langsam entwickelnden Prozess, der sich im Laufe der Zeit zuspitzen kann. Was mit täglichen Konflikten, einzelnen Unverschämtheiten und Gemeinheiten beginnt, kann recht rasch zu Mobbing und Psychoterror übergehen. Vor allem, wenn KollegInnen und Vorgesetzte wegschauen



Gewalt am Arbeitsplatz keine Chance geben:
Damit es erst gar nicht zu Gewalt kommt, müssen
präventive Maßnahmen gesetzt werden!



Bei Mobbing handelt es sich um ein strukturelles Problem, hinter dem meist ein Organisationsversagen steht, beispielsweise eine schlechte Arbeitsorganisation oder unzureichende Kommunikation im Unternehmen.

und Strategien der Gegenwehr scheitern, beginnt ein Negativkreislauf, in dem das Selbstvertrauen der betroffenen Person gestört wird. Dadurch kann es in weiterer Folge dazu kommen, dass den Betroffenen durch den verschlechterten psychischen Zustand Fehler in der Arbeit unterlaufen und sie dadurch negativ auffallen bzw. ihnen im schlimmsten Fall sogar eine Kündigung angedroht wird. Das kann weiters zu einem Gefühl von Ohnmacht, psychosomatischen Beschwerden und vermehrten Krankenständen, sozialem Rückzug oder Gewaltbereitschaft führen. Wird diese Negativspirale nicht durchbrochen, steht an ihrem Ende der Ausschluss aus der Arbeitswelt, begleitet von Existenzängsten, Verzweiflung und Depression bzw. in Extremfällen Suizid.

Belästigung

Eine weitere Form der psychischen Gewalt stellen Belästigungen dar. Diese werden vom Gleichbehandlungsgesetz (GIBG) folgendermaßen definiert: „Eine Belästigung liegt vor, wenn ein Verhalten gesetzt wird, das die Würde der betroffenen Person verletzt oder dies bezweckt, das für die betroffene Person unerwünscht, unangebracht und anstößig ist und dadurch für diese Person ein einschüchterndes, feindseliges, entwürdigendes, beleidigendes oder demütigendes Umfeld schafft oder dies bezweckt.“ Dabei können unterschiedliche Tatbestände gegeben sein: Alter, Religion, Weltanschauung, ethnische Herkunft, sexuelle Orientierung oder Geschlecht.

In diesen Bereich fällt auch die sexuelle Belästigung. Davon wird nicht nur

dann gesprochen, wenn es zu körperlichen Übergriffen kommt, wie unerwünschte körperliche Berührungen oder Aufforderungen zu diesen. Auch verbale Belästigung fällt darunter, wie diskriminierende Kommentare sexuellen Inhalts, anzügliche Witze, unerwünschte Geschenke oder Annäherungsversuche, die mit dem Versprechen von Vorteilen oder der Androhung von Nachteilen verbunden sind. Häufig besteht zwischen Belästigern und Betroffenen ein Abhängigkeitsverhältnis, bei dem eine persönliche Machtposition missbraucht wird.

Folgen von Gewalt am Arbeitsplatz

Die Folgen solcher Vorkommnisse sind sowohl auf individueller als auch betrieblicher Ebene spürbar. Bei den betroffenen Personen können die unterschiedlichen Gewaltakte zur Verletzung der persönlichen Integrität, zu Verunsicherung, Konzentrationschwierigkeiten und Verlust des Selbstwertgefühls führen. Darüber hinaus können sich gesundheitliche Beschwerden ergeben, wie Schlafstörungen, Kopfschmerzen, Magenbeschwerden. Auch psychische Beeinträchtigungen können auftreten, worunter depressive Verstimmungen und posttraumatische Belastungsstörungen fallen. In zahlreichen Fällen tritt zudem ein Kompensationsverhalten auf, das sich in Drogen- oder Alkoholmissbrauch zeigt. Die Folgen treten einerseits im Zusammenhang mit der Arbeit auf, was sich durch schwindende Arbeitsmotivation und -leistung bemerkbar macht – im schlimmsten Fall sogar dauernde Arbeitsunfähigkeit. Andererseits wirkt sich Gewalt am Arbeitsplatz auch auf das familiäre und soziale Umfeld aus.

Auf betrieblicher Ebene beeinträchtigen Mobbing und Gewalt die Zusammenarbeit und das Arbeitsklima. Zu den weiteren Folgen zählen eine Verringerung der Produktivität und Arbeitsqualität bzw. kommt es zu häufigeren Fehlzeiten und Krankenständen sowie zu hohen finanziellen Kosten durch Erfahrungsverlust, Personalsuche und Einschulung. Zudem können Fälle von Gewalt im Unternehmen zu Schadenersatzforderungen, Imageverlust und Verlust der Kundschaft bzw. schwindender Loyalität

der MitarbeiterInnen gegenüber dem Unternehmen führen.

All diese Folgen lassen sich durch entsprechende Präventionsmaßnahmen im Rahmen einer gelebten gewaltfreien Unternehmenskultur verhindern.

Hilfe und Prävention

ArbeitgeberInnen obliegt es im Rahmen der Fürsorgepflicht gemäß § 3 ASchG, für die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der ArbeitnehmerInnen zu sorgen. Wenn es zu Fällen von Gewalt im Unternehmen kommt, sind sie dazu verpflichtet, zu handeln und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. Damit es erst gar nicht so weit kommt, sind zudem vorbeugend gezielt Schritte zu setzen, bei denen auch die Mitarbeit von BetriebsrätInnen, Sicherheitsvertrauenspersonen, ArbeitsmedizinerInnen sowie Arbeits- und OrganisationspsychologInnen gefragt ist:

- **Sensibilisierung und offene Kommunikation:** Für die Bewusstseinsbildung und Enttabuisierung im Unternehmen braucht es Information und Aufklärung über Ursachen und Auswirkungen von Belästigung und Gewalt auf allen Hierarchieebenen im Unternehmen. Zudem ist eine offene und proaktive Kommunikationskultur besonders wichtig.
- **Etablieren einer gewaltfreien Unternehmenskultur:** Es braucht ein klares Bekenntnis zu einer gewaltfreien Zusammenarbeit und damit verbunden klare Regelungen für alle Beschäftigten sowie einen wertschätzenden und respektvollen Umgang mit den ArbeitnehmerInnen. Eine Null-Toleranz-Strategie gegen Gewalt und Belästigung kann im Rahmen einer Betriebsvereinbarung festgehalten und im Unternehmen etabliert werden.
- **Organisatorische Maßnahmen gegen Gewalt:** Auf organisatorischer Ebene kann viel getan werden, um Gewalt am Arbeitsplatz zu verhindern. Dazu zählen Maßnahmen wie Zutrittsregelungen, Team- statt Einzelarbeit, wo es möglich ist, bzw. wenn Einzelarbeit erforderlich ist, dauernder Kontakt mit den Beschäftigten oder ein technisches



Wenn es zu Fällen von Gewalt im Unternehmen kommt, sind ArbeitgeberInnen dazu verpflichtet, zu handeln und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen.

Alarmierungssystem. Auch ausreichend Personal sowie eine Verbesserung der Information von KundInnen und KlientInnen und ein entsprechendes Wartezeitenmanagement tragen ihren Teil zu einer gewaltfreien Arbeitsumgebung bei.

- **Gewaltverhindernde Gestaltung des Arbeitsumfeldes:** Auch durch die Gestaltung der Arbeitsumgebung und der Ausstattung können Gewaltakte im Unternehmen verhindert werden. Hierunter fällt beispielsweise eine gute Ausleuchtung von Betriebswegen, das Reduzieren von Geldbeständen in Kassen beispielsweise im Einzelhandel, aber auch die Verwendung von Sicherheitsglas bei Geldschaltern oder für die Kabinen von Straßenbahn- und BusfahrerInnen.
- **Professioneller Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz:** Es braucht klare Vorgaben

für den Ernstfall. Die Beschäftigten sollten genau darüber instruiert sein, welche Schritte zu setzen sind, wenn sie von Gewalt betroffen sind. Ebenfalls wichtig ist die Beobachtung, Dokumentation und Rückmeldung von Gewalt-handlungen im Betrieb. Das Schaffen einer Anlaufstelle im Unternehmen, wo Betroffene sich vertrauensvoll an kompetente Personen wenden können, trägt zudem dazu bei, dass Vorfälle gemeldet und aufgearbeitet werden.

Im Ernstfall sind im Betrieb ArbeitgeberInnen, BetriebsrätInnen, ArbeitsmedizinerInnen, ArbeitspsychologInnen und Personalverantwortliche die erste Anlaufstelle für Betroffene. Zudem gibt es auch externe professionelle Beratungsstellen, die juristischen und psychologischen Beistand leisten können.

„ArbeitgeberInnen müssen bei Gewalt am Arbeitsplatz handeln!“

Gewalt hat viele Gesichter und kann prinzipiell jede/jeden am Arbeitsplatz treffen. Die „Gesunde Arbeit“ hat mit Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Christa Kolodej gesprochen – sie ist Psychologin und eine der führenden ExpertInnen zu diesem Thema.

Interview: Johanna Klösch, AK Wien | Fotos: Markus Zahradnik



„Wir unterscheiden zwischen drei Formen von Gewalt: der physischen Gewalt, der psychischen Gewalt – hier zählt zum Beispiel Mobbing dazu – und der sexualisierten Gewalt.“

Ist Gewalt am Arbeitsplatz überhaupt ein Thema? Wie viele Menschen sind betroffen?

Gewalt am Arbeitsplatz ist in Österreich ein großes Thema. Eine EU-weite Studie hat gezeigt, dass 20 Prozent der ÖsterreicherInnen mindestens einmal von negativem Sozialverhalten, also von Gewalt, betroffen waren. Wir unterscheiden zwischen drei Formen: der physischen Gewalt, der psychischen Gewalt – hier zählt zum

Beispiel Mobbing dazu – und der sexualisierten Gewalt (also alle Gewaltformen, die einen sexuellen Bezug haben und gegen den Willen der Betroffenen passieren bzw. wo die Einwilligungsfähigkeit nicht gegeben ist). Die Corona-Zeit stellt einen zusätzlichen Risikofaktor dar. Die Menschen sind angespannt und belastet, vor allem wenn die Lebens- und Arbeitsbedingungen problembehaftet sind. Der Druck führt dazu, dass kleinere Konflikte stärker

wahrgenommen werden und eskalieren können.

Welche Bedeutung hat die Arbeitsplatz-evaluierung im Kontext von Gewalt am Arbeitsplatz?

Die Arbeitsplatzevaluierung durch Arbeits- und OrganisationspsychologInnen ist zentral. Sie ermöglicht die Erhebung des Status quo – auch in Bezug auf Gewalt und Gewaltvorkommen sowie die Beurteilung und die Entwicklung von Maßnahmen. Ich darf an dieser Stelle eine Untersuchung einer meiner StudentInnen von der Karl-Franzens-Universität Graz erwähnen: Sie hat untersucht, ob es einen Unterschied gibt in Bezug auf die Angebote, die eine Organisation ihren MitarbeiterInnen anbietet, wenn sie in Konflikt- und Gewalt-situationen geraten. Gezeigt hat sich, dass Personen ohne Gewalt- und Mobbing-erfahrungen doppelt bis dreimal so viele Möglichkeiten hatten, Unterstützung von der Organisation zu bekommen – durch Klärungsgespräche, Mediationen, Seminare und anderes.

Führung und strukturelle Rahmenbedingungen sind entscheidend, ob Gewalt sich entwickeln darf und wie damit umgegangen wird. Ob Mobbing bzw. Gewalt im Betrieb zum Thema wird, hängt maßgeblich an der Organisationskultur. Gibt es z. B. eine Konfliktkultur, die es ermöglicht, schwierige Situationen frühzeitig anzusprechen? Gibt es Strukturen, die unterstützen, wie



„Führung und strukturelle Rahmenbedingungen sind entscheidend, ob Gewalt sich entwickeln darf und wie damit umgegangen wird.“

Prof.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Dr.ⁱⁿ Christa Kolodej, Psychologin

z. B. Moderation, Mediation, konkrete Ansprechpersonen oder KonfliktlotsInnen? Und natürlich muss es im Betrieb eine klare Politik der Sanktionen und eine deutliche Position gegen Gewalt geben.

Welche Folgen können Gewalterfahrungen am Arbeitsplatz für Betroffene haben?

Einerseits gibt es die psychischen Folgen: Angstzustände oder z. B. erhöhtes Stressaufkommen. Wenn die Gewalt traumatisch ist bzw. lang andauernd, wie etwa bei Mobbing, dann kann es zur posttraumatischen Stressbelastungsstörung, zu Burn-out-Symptomatiken und natürlich zu Depressionen kommen. Auch physische Erscheinungen können auftreten – hier finden wir vor allem Ein- und Durchschlafstörungen, Magen-Darm-Problematiken und Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Nicht übersehen darf man auch, was das mit den Familien der Betroffenen macht. Es sind enorme Belastungen, wenn man über Wochen und Monate zum Beispiel Mobbing ausgesetzt ist – das hat natürlich Auswirkungen. Nicht zuletzt resultieren daraus Folgen für die Betriebe: vermehrte Krankenstände, eine sinkende Motivation, mehr Fehler treten auf, die Loyalität sinkt – und es gibt auch die innere Kündigung der MitarbeiterInnen.

Müssen ArbeitgeberInnen bei Gewalt eingreifen? Was müssen diese konkret tun?

Die Judikatur ist ganz eindeutig: Wenn ArbeitgeberInnen Gewalt zur Kenntnis ge-

bracht wird, müssen sie die Gewalt unterbinden. Wir sprechen hier von der Fürsorgepflicht der ArbeitgeberInnen, und das bedeutet konkret, dass diese angemessen unverzügliche Abhilfe schaffen müssen. Angemessen heißt, dass den Eskalationen entsprechend Maßnahmen gesetzt werden – das können Konfliktmanagementmethoden wie zum Beispiel Klärungsgespräche oder kann eine Mediation sein. Das kann aber auch bedeuten, dass eine Verwarnung ausgesprochen wird oder eine Versetzung, eine Kündigung oder eine Entlassung erfolgt. Die Literatur sagt uns, dass es entscheidend ist, wie Führungskräfte auf Gewalt reagieren. Deshalb ist die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers/der Arbeitgeberin ja auch ganz zentral beim Unterbinden von Gewalt.

Was müssen Führungskräfte bei Konflikten und Mobbing beachten?

Grundsätzlich stellen ein gut gestaltetes Arbeitsumfeld und eine situative Führung die Grundlagen der Mobbingprävention dar. Mobbing ist ein kontextbezogenes Phänomen. Der Kontext bestimmt maßgeblich die Dynamik. Mobbing-situationen stellen letztendlich eine Rückmeldung über einen Bedarf im System Organisation dar. Es ist wichtig, dass man mit Konflikten anders umgeht als mit Mobbing. Konflikte brauchen einen Raum, einen Rahmen und eine Konfliktkultur, damit sie offen und angemessen ausgetragen werden und zu einer

kooperativen Zusammenarbeit beitragen können. Mobbing ist eine destruktive Form der Konfliktaustragung, die unterbunden und sanktioniert gehört. Meine Kollegin Petra Smutny und ich haben dazu eine kleine Broschüre geschrieben: „Führungs- und Organisationsverantwortung bei Mobbing“.

Was können Betroffene tun?

Das kommt auf die Form der Gewalt an. Bei drohender körperlicher Gewalt heißt es immer: Sofort die Situation verlassen! Bei Mobbing muss man strategisch vorgehen, da es ein Machtungleichgewicht gibt. Kompetente psychosoziale und juristische Beratung ist wichtig, hier kann man sich an die Arbeiterkammer oder an die Gewerkschaft wenden. Man kann aber auch viel für sich selbst tun. Hierzu habe ich einige Anregungen im Buch „Psychologische Selbsthilfe bei Mobbing“ beschrieben. Um das Geschehen nachweisen zu können, ist ein handschriftliches Mobbingtagebuch hilfreich. Darin sollten Vorkommnis, Uhrzeit, Datum, Beteiligte und mögliche Zeuginnen vermerkt werden. Ganz zentral ist, dass Betroffene die Fürsorgepflicht bei Vorgesetzten einfordern. Bei schwierigen Gesprächen sollten Zeuginnen und/oder der Betriebsrat einbezogen werden.

Vielen Dank für das Gespräch!

Bücher zum Thema Mobbing

<https://tinyurl.com/mobbinglit>

Aggression bitte draußen lassen!

Werden Beschäftigte im Job von KundInnen, KlientInnen oder PatientInnen beschimpft, bedroht oder gar körperlich attackiert, ist das skandalös – aber oft bittere Realität. Gewalt am Arbeitsplatz war auch vor Corona bereits ein großes Thema. Die Krise hat die Situation jedoch zusätzlich verschärft.



beitnehmerInnen haben körperliche Gewalt in der Arbeit erlebt, 16 Prozent müssen regelmäßig verbale Gewalt – wie Beleidigungen und Bedrohungen – erdulden. Ein Viertel berichtet sogar von unangenehmen Anspielungen und Verspottung. Besonders häufig betroffen sind junge Menschen und Beschäftigte mit Migrationshintergrund.

Fürsorgepflicht

AK-Expertin Veronika Hubner-Landertinger rät dazu, entsprechende Vorfälle dem Betriebsrat und den Führungskräften zu melden. Die gesetzliche Fürsorgepflicht greift selbstverständlich auch hier. ArbeitgeberInnen müssen daher Maßnahmen setzen, um Beschäftigte vor verbaler und körperlicher Gewalt zu schützen.

Folgerichtig sind Gewalt und Aggression auch Themen für die Arbeitsplatz-evaluierung. Die Maßnahmen können vielfältig sein und sind an die jeweilige Arbeitssituation sowie an die potenzielle Bedrohungssituation anzupassen. Beispiele sind Vermeidung von Alleinarbeit, Rückzugsbereiche für Beschäftigte, gute Beleuchtung oder Deeskalationstrainings. Von großer Wichtigkeit ist jedenfalls eine Betriebskultur, in der derartige Probleme offen angesprochen werden können und nicht schulterzuckend als „normales Berufsrisiko“ abgetan werden.

Die Folgen von Gewalt am Arbeitsplatz können übrigens verheerend sein – nicht nur für die betroffenen Beschäftigten. Ganze Teams beziehungsweise das gesamte Unternehmen kann die Folgen zu spüren bekommen: sinkende Motivation, Angst, Depressionen, gesundheitliche Probleme und Krankenstände.

Roland Spreitzer, AK Oberösterreich
spreitzer.r@akooe.at

Die Aggressivität gegenüber ArbeitnehmerInnen nimmt zu.

Wenn Handelsangestellte von Weihnachten als der friedlichen Jahreszeit lesen, bekommen viele einen Lachkrampf. Denn in der Zeit, in der Besinnlichkeit und Ruhe herrschen sollten, ist die Stimmung oft emotional sehr aufgeladen. Auch abseits des Weihnachtsgeschäfts kommt es regelmäßig zu unnötiger Aggressivität gegenüber Beschäftigten. Etwa wenn ein Artikel ausverkauft ist oder die Maskentragpflicht eingefordert wird. Die Tatsache, dass in einfachen Lebensmittelgeschäften immer häufiger Sicherheitspersonal eingesetzt werden muss, zeugt

von dieser bedenklichen Entwicklung. Neben dem Handel sind der öffentliche Verkehr, der Gesundheits- und Sozialbereich und zahlreiche weitere Dienstleistungsbranchen massiv betroffen. Wo Menschen zusammenkommen, spielen Emotionen stets eine große Rolle. Das Ausmaß der Übergriffe wird jedoch oft unterschätzt.

Erschreckende Zahlen

Die Arbeiterkammer Oberösterreich hat zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz geforscht. Die Ergebnisse sind alarmierend: Sieben Prozent der österreichischen Ar-

Stopp der Gewalt: ILO-Übereinkommen endlich ratifizieren!

Im Juni 2019 wurde auf der Internationalen Arbeitskonferenz erstmals ein weltweites Recht auf eine Arbeitswelt frei von Gewalt und Belästigung in einem internationalen Übereinkommen festgeschrieben. Seitdem ist es dazu in Österreich still geworden.

Weltweit haben rund 35 Prozent der Frauen Gewalterfahrungen gemacht. Zwischen 40 und 50 Prozent der Frauen erleben sexuelle Belästigung bei der Arbeit (Internationaler Gewerkschaftsbund). Deshalb kämpften Gewerkschafterinnen seit Jahren für ein Verbot von Gewalt. Auf der Internationalen Arbeitskonferenz der ILO (Internationale Arbeitsorganisation) wurde schließlich das Übereinkommen Nr. 190 beschlossen, das – unabhängig vom Geschlecht – für alle in der Arbeitswelt Schutz vor Gewalt und Belästigung bieten soll. Erstmals wird darin auch anerkannt, dass häusliche Gewalt Auswirkungen auf die Arbeitswelt haben kann.

Verpflichtung der Staaten

Die Staaten müssen Gewalt und Belästigung gesetzlich verbieten, eine umfassende Strategie zu deren Verhinderung und Bekämpfung umsetzen, Unterstützung und Zugang zu Gerichten für Betroffene vorsehen, Leitlinien, Ressourcen und Schulungen bereitstellen und Sensibilisierungskampagnen durchführen.

Pflichten der ArbeitgeberInnen

Auch die ArbeitgeberInnen müssen Verantwortung für Schutz und Prävention übernehmen. Sie sollen eine Arbeitsplatzpolitik zu Gewalt und Belästigung annehmen und umsetzen, wobei dies in Beratung mit den ArbeitnehmerInnen und ihren VertreterInnen, also z. B. Betriebsräten, erfolgen soll. Diese Arbeitsplatzpolitik sollte beispielsweise Folgendes enthalten: Programme zur Verhinderung von Gewalt und Belästigung; Rechte und Verantwortlichkeiten; Informationen über Beschwerde- und Untersuchungsverfahren;



Das ILO-Übereinkommen Nr. 190 legt fest, dass alle ArbeitnehmerInnen ein Recht auf eine Arbeitswelt ohne Gewalt und Belästigung haben.

ren; Maßnahmen zum Schutz von Opfern, ZeugInnen und HinweisgeberInnen vor Viktimisierung. Die ArbeitgeberInnen aller Staaten werden ebenfalls explizit verpflichtet, Gewalt und Belästigung und damit verbundene psychosoziale Risiken beim ArbeitnehmerInnenschutzmanagement zu berücksichtigen. Hierbei sind konkrete Gefahren zu ermitteln, Risiken zu bewerten und wirksame Präventionsmaßnahmen gegen Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz zu setzen.

Was muss weiter passieren?

Das Übereinkommen wird erst bei Ratifikation – d. h. der jeweilige Staat verpflichtet sich völkerrechtlich – verbindlich. Gewerkschaften und Arbeiterkammer haben die Bundesregierung aufgefordert, dieses Übereinkommen zu ratifizieren und in Österreich umzusetzen. Bis dato ist

das nicht passiert. Österreich sollte sich endlich umfassend zur Verhinderung und Bekämpfung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt bekennen und dieses Übereinkommen aus der Schublade holen. Eine gute Einbindung der Sozialpartner ist dabei wichtig. Gewerkschaften und Arbeiterkammer stehen bereit.

Ruth Ettl, AK Wien
ruth.ettl@akwien.at

Eliminating Violence and Harassment in the World of Work

<https://tinyurl.com/evah122>

Stop Gender Based Violence at Work!

<https://tinyurl.com/sgbv122>

Gewalt und Mobbing im Betrieb: Ein Leitfaden für die Praxis

Was kann ich tun, wenn KollegInnen Gewalt und Belästigung erlebt haben oder erleben? Immer wieder sind Betriebsratsmitglieder und Sicherheitsvertrauenspersonen mit dieser Fragestellung konfrontiert.



BetriebsrätInnen beraten und unterstützen bei Gewalt und Mobbing am Arbeitsplatz.

KollegInnen mit Gewalt- und Mobbing-erfahrung tun sich oft sehr schwer, Strategien zu entwickeln, um sich erfolgreich zu wehren. Vielmehr stehen sie Attacken meist hilflos gegenüber und fühlen sich alleingelassen, unverstanden und wie gelähmt. Hinzu kommt, dass sich viele an den Übergriffen selbst die Schuld geben. Um zusätzliche Ausgrenzung zu verhindern, schweigen sie meist lange. Beratung und Unterstützung sind sehr wichtig, um solche KollegInnen in ihrem Selbstwertgefühl zu stärken und wieder handlungsfähig zu machen.

Hilfestellung für Gespräche

Gespräche über Gewalterfahrung können Betriebsratsmitglieder vor große Herausforderungen stellen. Ein Gesprächsleitfaden kann in dieser Situation Sicherheit geben. Folgende Punkte sind wichtig (Auszug aus der Sozialpartner-Broschüre „Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz – Instrumente zur Prävention“):

- Offene Fragen zu Beginn des Gesprächs stellen, wie z. B.:
 - „Erzähl einmal/Erzählen Sie einmal, wie es dazu gekommen ist.“
 - „Um was geht es?“
 - „Wie äußert sich der Konflikt?“
 - „Seit wann besteht der Konflikt?“
 - „Was glauben Sie/Was glaubst du, ist der Grund für den Konflikt?“
- Ratsuchende mit ihren Problemen wirklich ernst nehmen. Voreilige Ratschläge oder eine Verharmlosung des Problems („Nimm's doch nicht so schwer, das wird schon wieder!“) helfen den Betroffenen nicht weiter.
- Betroffenen absolute Vertraulichkeit zusichern.
- Wenn das Problem ausreichend dargestellt wurde, bei der Suche nach Lösungsmöglichkeiten unterstützen:
 - „Welcher Weg schwebt Ihnen/dir vor?“
 - „Gab es schon Gespräche?“
 - „Falls ja, welche und wie waren die Erfolge?“

- Nicht oberflächlich zum Handeln ermutigen, wenn die Ratsuchenden Ängste aussprechen, sondern vorsichtig auf die Konsequenzen des Nichthandelns verweisen.
- Mögliche Lösungen und Unterstützung aus Sicht des Betriebsrates bzw. der Personalvertretung einbringen.
- Wenn Betroffene das Problem nicht selbst lösen können, an eine Beratungsstelle verweisen. Erste Anlaufstelle im Betrieb sind Betriebsratsmitglieder, Sicherheitsvertrauenspersonen, ArbeitsmedizinerInnen, Arbeits- und OrganisationspsychologInnen sowie Personalverantwortliche. In bestimmten Fällen kann es aber sinnvoll sein, externe, professionelle Beratungsstellen aufzusuchen. Kontaktdaten finden sich in der Sozialpartnerbroschüre „Gewalt und Mobbing am Arbeitsplatz“.
- Am Ende des Gesprächs die nächsten Schritte und das weitere Vorgehen vereinbaren.
- Als Betriebsrat bzw. Personalvertretung nicht stellvertretend für die Betroffenen handeln, sondern nur gemeinsam mit ihnen.
- Verfahren zur Konfliktlösung, die in einer Betriebsvereinbarung festgelegt sind, unterstützen und entlasten den Betriebsrat bzw. die Personalvertretung, um nicht selbst in Konflikte zwischen ArbeitnehmerInnengruppen hineingezogen zu werden.

Charlotte Reiff, ÖGB
charlotte.reiff@oegb.at

Broschüre „Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz“

<https://tinyurl.com/bug122>

Auf der dunklen Seite der Macht

Die Persönlichkeitseigenschaften der dunklen Triade (Psychopathie, Narzissmus und Machiavellismus) stehen für unethisches, unmoralisches und selbstbezogenes Verhalten. Für Betriebe und Politik gilt gleichermaßen: Man erntet, was man sät.

Sowohl in der Politik als auch im Arbeitskontext sorgen Korruption, Machtmissbrauch, Gewalt sowie Verhaltensweisen, die zwar strafrechtlich nicht relevant, wohl aber ethisch fragwürdig sind, regelmäßig für Schlagzeilen. Was bleibt, ist ein Trümmerhaufen – die Kosten tragen Gesellschaft und/oder Betriebe bzw. Betroffene. Umso irritierender ist: Manche TäterInnen scheinen unbeeindruckt und ohne Gefühl von Scham, Schuld und Reue – der (Selbst-)Zweck heiligt die Mittel. Nicht zuletzt deshalb beschäftigen sich PsychologInnen in den letzten Jahren vermehrt mit den sogenannten dunklen menschlichen Persönlichkeitseigenschaften.

Die dunkle Triade

Das Modell der dunklen Triade der Persönlichkeit stammt von den Psychologen Delroy Paulhus und Kevin Williams, es umfasst Psychopathie, Narzissmus sowie Machiavellismus. Psychopathie und Narzissmus werden hier subklinisch verstanden – also nicht im klinischen Sinne auffällig. Welche Persönlichkeitseigenschaften verbergen sich nun dahinter?

Menschen mit hohen narzisstischen Tendenzen streben in erster Linie nach Bewunderung und Aufmerksamkeit, reagieren empfindlich auf Kritik, sind oft sehr selbstbezogen und können anfangs sehr charmant sein, wenn es den eigenen Zielen dient. Im Gegensatz dazu liegt das Motiv von MachiavellistInnen im Streben nach Macht, sie gehen hierbei sehr strategisch und manipulativ vor – ohne Rücksicht auf moralische Ansprüche. Personen mit hohen psychopathischen Ausprägungen sind impulsiv und risikofreudig, ihr Fokus liegt auf Herausforderung und Nervenkitzel. Sie verfügen über wenig Empathie, sind aber oft sehr gut darin,



Unethisches, unmoralisches und selbstbezogenes Verhalten verursacht hohe Kosten – im Betrieb und in der Spitzenpolitik.

Gefühle anderer Menschen zu „lesen“. Gemeinsam ist allen drei: Sie gehen mit unethischen, unmoralischen und selbstbezogenen Verhalten einher – kommt es dem eigenen Vorteil zugute, wird buchstäblich über Leichen gegangen.

Ethische Unternehmenskultur ist zentral

Die Anforderungen einer oft nur auf kurzfristigen Gewinn ausgerichteten, durchkapitalisierten Arbeits- bzw. Lebenswelt zulasten von Menschen, Gesellschaft und Solidarität kommen den Fähigkeiten von Menschen mit hohen Ausprägungen an „dunklen Anteilen“ entgegen und beför-

dern diese in Führungsetagen und Spitzenpolitik. Meist mit fatalen Folgen.

Auf betrieblicher Ebene sind daher eine sorgsame Führungskräfteauswahl sowie verantwortungsvolle Anreiz- und Beförderungssysteme erforderlich. Noch zentraler ist jedoch eine (vor)gelebte ethische Unternehmenskultur, die unethisches Verhalten – zugunsten des eigenen betrieblichen Profits und Vorteils – nicht toleriert oder womöglich belohnt bzw. unausgesprochen wünscht. Letztlich gilt auch hier: Man erntet das, was man sät.

Johanna Klösch, AK Wien
johanna.kloesch@akwien.at

Sexuelle Aggression in der Pflege

Bei der Pflege von Menschen entsteht Nähe, etwa bei der Körperpflege oder dem Anziehen. Beruflich Pflegende stehen jeden Tag mit vielen Menschen im Austausch. Entsprechend häufig werden sie Ziel aggressiver Handlungen. Und sie sind davon stärker betroffen als die meisten anderen Berufsgruppen.

Eine Form aggressiven Verhaltens ist die sexuelle Belästigung. Vielfach werden darunter ungewollte Berührungen und sexuelle Gewalt bis hin zur Vergewaltigung verstanden. Doch sexuelle Belästigung braucht keinen Körperkontakt. Es reichen anzügliche Gesten, Worte, Bilder oder Aufforderungen, die Geringschätzung ausdrücken und von Betroffenen als erniedrigend empfunden werden. Sätze wie „Du hast aber einen süßen Po!“ sagen gleichzeitig „Ich kann es mir erlauben, dich zu beurteilen“. Sexuelle Belästigung ist ein Mittel, um echte oder vorgetäuschte Macht und Überlegenheit auszudrücken. Deshalb verletzt sie und hat schädliche Auswirkungen. Angst, Depression, Schlafprobleme, Kopfschmerzen oder berufliche Nachteile können einige der Folgen sein.

Übergriffe nicht tolerieren

Untersuchungen zeigen, dass Pflegerinnen deutlich öfter Ziel von sexueller Belästigung werden als Pfleger. Trotzdem sind auch Männer betroffen. Häufig geht sexuelle Belästigung von den gepflegten Menschen aus. Manche Menschen mit Pflegebedarf nutzen sexuelle Aggression, um eigene Ängste oder die Abhängigkeit von anderen zu überspielen. Menschen mit Demenz überschreiten Grenzen, nicht immer bewusst. Dennoch dürfen Übergriffe nicht toleriert werden. Pflegende erleben sexuelle Belästigung aber auch durch Familienangehörige der gepflegten Menschen oder durch KollegInnen und Vorgesetzte. Deshalb ist es bei der Prävention von sexueller Belästigung wichtig, alle anzusprechen und nicht einzelne Gruppen herauszugreifen. Ein sicheres Arbeitsumfeld ist Thema aller Menschen, die in Krankenhäusern, Pflegeheimen oder mobilen Diensten miteinander zu tun haben.



ArbeitgeberInnen im Pflegebereich müssen sich klar gegen sexuelle Gewalt positionieren.

Was tun?

Zunächst gilt es, Bewusstsein zu schaffen. Eine klare Position der Betriebsleitung gegen Diskriminierung und Aggression ist Grundlage, um offen über sexuelle Belästigung zu sprechen. Diese Haltung muss intern und extern kommuniziert werden. Auch die Konsequenzen bei Verstößen sollen deutlich gemacht werden. Wichtig ist zu wissen, was zur Vermeidung und im Ernstfall zu tun ist. Dabei helfen Schulungen zum Umgang mit und zur Prävention von Aggression und sexueller Belästigung. Nützlich sind Abläufe und Leitlinien, wenn es zu Vorfällen kommt. Dazu gehören

auch vertrauenswürdige Beschwerdestellen und Gewaltschutzgruppen.

Sexuelle Belästigung in Pflegesituationen ist Teamsache, bei der alle gemeinsam handeln müssen. Um im Alltag Lösungen zu finden, helfen Fortbildungen zum Thema Sexualität und Pflege. Generell reduziert bedürfnisorientierte Pflege aggressives Verhalten. Es kommt auf die Betriebskultur an. Wird ein wertschätzender Umgang miteinander hochgehalten, entsteht ein sicheres Arbeitsumfeld.

Kurt Schalek, AK Wien
kurt.schalek@akwien.at

Woran erkennt man eine gesunde Organisation?

Haben Sie sich schon einmal gefragt: „Was macht eigentlich eine gesunde Organisation aus?“ Eines ist sicher: Gesunde Arbeit in gesunden Organisationen ist heute möglich. Welche Merkmale dabei zentral sind, lesen Sie hier.

Die Gesundheitssoziologen Bernhard Badura und Thomas Hehlmann haben ihre Vision von gesunder Arbeit in gesunden Organisationen entwickelt, die zehn Merkmale umfasst. Unternehmenskultur, Führung, Sozialkapital und Gesundheit sind die Kernelemente zur Entwicklung gesunder Betriebe. Badura hat von 2002 bis 2005 als wissenschaftlicher Leiter der Großen Expertenkommission „Betriebliche Gesundheitspolitik“ der Bertelsmann Stiftung und der Hans-Böckler-Stiftung hierfür wichtige Denkanstöße gegeben. Die Merkmale bauen auf Erkenntnissen der sozialepidemiologischen und organisationswissenschaftlichen Forschung auf und deren Zusammenhänge zwischen gesund und ungesund sind empirisch bestätigt.

Linke oder rechte Spalte?

Lesen Sie sich die einzelnen Merkmale in der Tabelle durch. Überlegen Sie zu jedem Merkmal: Wo ordne ich das Unternehmen, in dem ich arbeite, eher ein? In der linken Spalte, also als eher „gesunde Organisation“, oder in der rechten Spalte als eher „ungesunde Organisation“? Umso mehr Merkmale Sie in der linken Spalte verorten, desto gesünder ist die Organisation einzuschätzen. Bei den Merkmalen, die Sie der rechten Spalte zugeordnet haben, besteht jedenfalls Handlungsbedarf.

Mit professioneller Unterstützung, beispielsweise von Arbeits- und OrganisationspsychologInnen, wird der Weg in eine „gesunde Organisation“ durch Etablierung eines systematischen, nachhaltig wirksa-

men betrieblichen Gesundheitsmanagements beschrieben. Ergebnis sind gesunde und gute Arbeitsbedingungen für ArbeitnehmerInnen in gesunden Unternehmen. Frei nach Bertolt Brechts „Lob der Dialektik“ wird so aus einer Vision ein „Heute noch!“.

Alexander Heider, AK Wien

alexander.heider@akwien.at

Buchtip

Gesundheitsmanagement in Unternehmen

<https://tinyurl.com/gmiu122>

Merkmale gesunder und ungesunder Organisationen*

Merkmale	Gesunde Organisationen	Ungesunde Organisationen
Ausmaß sozialer Ungleichheit (Bildung, Status, Einkommen)	moderat	hoch
Vorrat an gemeinsamen Überzeugungen, Werten, Regeln („Kultur“)	groß	gering
Identifikation der Mitglieder mit übergeordneten Zielen und Regeln ihres sozialen Systems („Wir-Gefühl“, „commitment“)	stark ausgeprägt	gering ausgeprägt
Vertrauen in die Führung	hoch	gering
Ausmaß persönlicher Beteiligung an systemischer Willensbildung, Entscheidungsfindung („Partizipation“)	hoch	gering
Gegenseitiges Vertrauen, Zusammenhalt unter Organisationsmitgliedern	hoch	gering
Umfang sozialer Kontakte jenseits primärer Beziehungen	hoch	gering
Stabilität, Funktionsfähigkeit primärer Beziehungen (Familie, Arbeitsgruppe etc.)	hoch	gering
Soziale Kompetenz	stark ausgeprägt & verbreitet	gering ausgeprägt & verbreitet
Sinnstiftende Betätigung (Arbeit, Freizeit etc.)	stark verbreitet	weniger stark verbreitet

* Zusammenfassung des Forschungsstandes (Bernhard Badura, Universität Bielefeld, Fakultät für Gesundheitswissenschaften)

Gewalt gegen ZugbegleiterInnen: Ängste fahren täglich mit

ArbeitnehmerInnen öffentlicher Verkehrsbetriebe waren in den letzten Monaten mehrfach von gewalttätigen Übergriffen betroffen. Gewalt darf aber weder Arbeitsalltag sein, noch zum Berufsrisiko gehören.

In einem Regionalzug eskalierte ein Streit zwischen zwei Fahrgästen. Der hinzukommende Zugbegleiter und einer der Kontrahenten wurden dabei mit Pfefferspray besprüht und verletzt. An einem anderen Schauplatz attackierte ein Schwarzfahrer eine Fahrscheinkontrollleurin und verletzte diese dabei leicht. Das ist nur die Spitze eines Eisberges derartiger Situationen, die viele KollegInnen von uns leider kennen!

Gewalt hat viele Gesichter

Zu der tagtäglichen Gewalt kommt nun auch noch das Coronavirus. Es gibt immer wieder Fahrgäste, die sich weder an die Maskenpflicht halten, noch sich um die Gesundheit anderer in öffentlichen Verkehrsmitteln kümmern. Fußtritte, Fausthiebe, Schläge, Beschimpfungen und Anspucken stehen leider auf der Tagesordnung. Dazu kommt oft das Verfolgen der Kontrollorgane durch Fotografieren, Mitfilmen und das Veröffentlichen der Aufnahmen auf diversen Plattformen. Das Aufrufen zu Gewalt gegen Menschen – und dabei nur einen Ausschnitt zu zeigen – ist menschlich derart verwerflich und überschreitet eine rote Linie. Die Konfliktbereitschaft nahm in den vergangenen Monaten zu, dies mussten wir auch als ArbeitnehmervertreterInnen bedauerlicherweise feststellen. Die VerursacherInnen sind sich nicht bewusst: Hinter jeder Uniform steckt ein Mensch. Daher ist es gerade in dieser Zeit so wichtig, Respekt zu zeigen.

Offenheit und Vertrauen

Dieses Thema muss daher für alle Unternehmen höchste Priorität haben. KollegInnen müssen dazu ermutigt werden,



Alle sind sich einig: Gewalt gegen ArbeitnehmerInnen öffentlicher Verkehrsbetriebe muss geahndet werden.

dass sie Übergriffe jeglicher Art nicht als Berufsrisiko abtun, sondern melden und dokumentieren. Es gilt, Gefährdungssituationen sorgfältig zu analysieren. Nur durch einen offenen Umgang mit dem Thema kann das Vertrauen der ArbeitnehmerInnen gestärkt werden.

Kein Kavaliersdelikt

Mit 1. September 2017 wurden die Strafen für Übergriffe auf ArbeitnehmerInnen öffentlicher Verkehrsmittel verschärft. Personen, die gegen BuslenkerInnen, ZugbegleiterInnen, StraßenbahnfahrerInnen oder TicketkontrolleurInnen gewalttätig werden, können im Falle einer Körperverletzung zu bis zu zwei Jahren Haft verurteilt werden. Bei tätlichen Angriffen drohen bis zu sechs Monate Haft oder 360 Tagsätze Geldstrafe.

Um Bewusstsein für das Thema zu schaffen, aber auch, um konkrete Informations- und Serviceleistungen zu bieten, hat die Verkehrs- und Dienstleistungsgewerkschaft vida 2009 die Initiative „Tatort Arbeitsplatz“ ins Leben gerufen. Zum Projekt gehören Seminare rund um das Thema Gewalt, die Bereitstellung von Materialien und Unterlagen, das Ausarbeiten von Betriebsvereinbarungen oder psychologische Beratungen. vida bietet betroffenen Mitgliedern auch psychosoziale Ersthilfe bei Mobbing oder physischer Gewalt an. Mehr zur Initiative finden Sie auf der Website www.tatortarbeitsplatz.at.

Roman Hebenstreit
Vorsitzender der Gewerkschaft vida und
des ÖBB-Konzernbetriebsrates
roman.hebenstreit@vida.at

Psyche in der Krise

Die Pandemie dauert an. Das wirkt sich auch auf die Psyche aus. Durch Unterstützung in akuten Krisen und Präventionsarbeit im Betrieb kann die Bewältigung schwieriger Situationen trotzdem gelingen. Die Broschüre „Psyche in der Krise“ der Gewerkschaft GPA zeigt Lösungswege dazu auf.

Burn-out, Depressionen, Angsterkrankungen: Nicht erst seit Corona nehmen psychische Probleme bei ArbeitnehmerInnen zu. Betriebsratsmitglieder wie auch Sicherheitsvertrauenspersonen stehen in solchen Situationen vor der Herausforderung, betroffene KollegInnen richtig zu unterstützen, betriebliche Angebote anzustoßen und auch bei der Vermittlung außerbetrieblicher Unterstützung zu helfen. Rund um die Bearbeitung dieser Themen liefert die Broschüre „Psyche in der Krise“ der Gewerkschaft GPA und der Psychosozialen Dienste Wien Informationen und Grundlagen für Lösungswege.

In Krisensituationen richtig handeln

Gerade in akuten Situationen gibt es oft Unsicherheiten zum passenden Vorgehen: Wie kann ich KollegInnen richtig ansprechen und worauf ist bei solchen Gesprächen zu achten? Wie kann im Einzelfall die passende Unterstützung sichergestellt werden? Welche außerbetrieblichen Beratungs- und Hilfsangebote gibt es? Manchmal führt schon genaues Hinhören und Nachfragen weiter, um das Eis zu brechen und mit Betroffenen ins Gespräch zu kommen. Zum richtigen Start eines Dialogs gibt es in der Broschüre praxisnahe Tipps samt Hinweisen auf Phrasen und Ratschläge, auf die lieber verzichtet werden sollte. Gerade als Betriebsratsmitglied ist es aber auch wichtig, die eigenen Grenzen wahrzunehmen und zu kennen. Nicht jedes Problem kann im Betrieb gelöst werden. Bei schwerwiegenden psychischen Krisen sollten Betroffene jedenfalls an Fachleute weitervermittelt werden. Dennoch gilt es, psychische Erkrankungen richtig zu verstehen und über Einflussfaktoren auf die psychische Gesundheit Bescheid zu wissen. Wichtig dabei: Psychische Erkrankungen



Gesunde Arbeitsbedingungen sind bei der Vermeidung persönlicher psychischer Krisen ein wichtiger Faktor.

sind weder selten noch eine Schande und auch nicht selbst verschuldet. Wie bei körperlichen Erkrankungen kann auch hier die fachgerechte Behandlung helfen. Je früher eine psychische Erkrankung erkannt und behandelt wird, desto besser! Weil es vor allem im akuten Notfall wichtig ist, rasch Kontaktdaten und Telefonnummern von Beratungseinrichtungen zur Hand zu haben, enthält die Broschüre dazu eine umfassende und bundesweite Auflistung.

Gemeinsam handeln

Gesunde Arbeitsbedingungen sind gerade auch bei der Vermeidung persönlicher psychischer Krisen ein wichtiger Faktor. Der Umgang mit dem Thema Psychische Gesundheit im Betrieb ist daher aus-

schlaggebend. Es sind oftmals Betriebsrat und Sicherheitsvertrauenspersonen, die auf Handlungsbedarf hinweisen und Initiativen in Gang bringen. Sie tragen so auch zum Durchbrechen von Tabus bei, die mit psychischen Erkrankungen nach wie vor eng verbunden sind. Ausgehend von der Frage, worauf es ankommt, damit Arbeit nicht psychisch krank macht, bis hin zur erfolgreichen Wiedereingliederung nach einer längeren Krankenstandsphase spannt die Broschüre auch dazu einen Bogen.

Isabel Koberwein, Gewerkschaft GPA
isabel.koberwein@gpa.at

Broschüre „Psyche in der Krise“
<https://tinyurl.com/pidk122a>

Traumata – Wunden der Seele

Gewalterfahrungen und Traumata hinterlassen tiefe körperliche und psychische Spuren im Menschen. Doch wo beginnt Gewalt und was wird als traumatisches Erlebnis im Gehirn abgespeichert?

Vereinfacht gesagt gibt es zwei Arten von Traumata (griechisch: Wunden). Einerseits ein einmaliges, als einschneidend erlebtes Ereignis, wie etwa ein Unfall, eine schwere Erkrankung, Naturkatastrophen oder Erfahrungen von psychischer, körperlicher und sexueller Gewalt. Die Ursache ist meist bekannt oder kann eindeutig identifiziert werden. Von den Betroffenen selbst wie auch von der Umwelt gibt es in diesen Fällen häufig Verständnis für eventuell auftretende Folgesymptome.

Andererseits können auch ständige Wiederholungen von anscheinend banalen Alltagserlebnissen traumatische Spuren hinterlassen. Beispiele dafür können etwa sein:

- Situationen, die vom Betroffenen selbst oder von wichtigen Bezugspersonen nicht bewältigt werden konnten
- Situationen, in denen Betroffene keine Hilfe erhielten
- Situationen, in denen wichtige Bezugspersonen den Betroffenen deutlich gemacht hatten, dass sie ihnen keine Bewältigung zutrauten

Auch die bloße Beobachtung von Hilflosigkeit kann zu einer traumatischen Erfahrung führen.

Ein Trigger löst die unerwünschte Reaktion aus

Bei Traumata kann ein einfacher Schlüsselreiz eine Überflutung von unangenehmen Gefühlen auslösen. Der Schlüsselreiz, auch Trigger genannt, ist im Zusammenhang mit der ursprünglichen traumatischen Situation im Gehirn eingespeichert. Bei Triggern kann es sich um eine abwertende Geste, eine abwertende Bemerkung, einen unfreundlichen Umgangston, aber auch um einen Geruch, eine Farbe und vieles mehr handeln.

Durch den Trigger ausgelöst kommt es dann zu einer Reaktion, die für die aktuell



In **Beratungsgesprächen** können traumatisierende Situationen und Sätze aufgearbeitet werden. Das ÖGB Chancen Nutzen Büro informiert über die vorhandenen Angebote.

vorliegende Situation nicht angebracht erscheint. Reaktionen können sich in Form von Erstarren, Rückzug oder Aggression äußern. Die betroffene Person fühlt sich ihrer Reaktion hilflos ausgeliefert und es kann zu einer Re-Traumatisierung kommen.

Die Art von Traumata, die von scheinbar banalen Alltagssituationen ausgelöst wurden, stößt auf sehr viel Unverständnis – sowohl beim Umfeld als auch bei den Betroffenen selbst. Denn die Ursachen sind meist nicht mehr eindeutig identifizierbar oder werden nicht als traumatisch gewertet. Es wird nur die unverständliche Reaktion wahrgenommen.

Gewaltige Worte

Oft stecken hinter der zweiten Art der Traumatisierung Worte. In der Praxis haben betroffene Menschen oft Sätze gehört wie: „Das kannst du nicht.“ „Lass lieber die Finger davon.“

„Du bist ja so ungeschickt, du hast zwei linke Hände.“ Oder noch viel schlimmer: „Aus dir wird ohnehin nie etwas.“

Lösung in Sicht

Betroffenen fällt es oft schwer, Hilfe in Anspruch zu nehmen. In Beratungsgesprächen können traumatisierende Situationen und Sätze aufgearbeitet werden. Ganz egal, ob ein Problem als klein oder groß empfunden wird, es lohnt sich in jedem Fall, so früh wie möglich Hilfe in Anspruch zu nehmen. Informationen über die Vielzahl an kostenlosen Angeboten gibt das Chancen Nutzen Büro.

Mag.^a Susanne Graaf
ÖGB Chancen Nutzen Büro

Telefon: +43 1 534 44 DW 39592
oder DW 39595

chancen.nutzen@oegb.at
www.oegb.at/der-oegb/chancen-nutzen

Burn-out-Prävention: Erfahrungen aus der Praxis

Gesundheitsfördernde Arbeitsbedingungen und Präventivmaßnahmen können Stress und Burn-out vorbeugen. Eine Unternehmenskultur der Achtsamkeit und Wertschätzung sowie der Aufbau der betrieblichen Gesundheitsförderung sind für die Burn-out-Prävention zielführend.

Burn-out resultiert in der Regel aus einer Überforderung, die über einen längeren Zeitraum andauert, und wenn dabei die persönlichen Ressourcen mit den beruflichen Anforderungen nicht übereinstimmen.

Burn-out ernst nehmen

Häufige Burn-out-Symptome sind zum Beispiel:

- Erschöpfung und Energiemangel
- Schlafstörungen
- Innere Unruhe
- Konzentrations- & Gedächtnisprobleme

Als Gründe dafür werden von den Betroffenen häufig die vorherrschenden Arbeitsbedingungen genannt, welche oft sehr belastend sein können. Durch z. B. fortwährenden Druck, Homeoffice, ständige Erreichbarkeit, finanzielle Ängste, soziale Isolation etc. kommt es vermehrt zu einer hohen Belastung am Arbeitsplatz und auch die Konflikte häufen sich.

Bereits die ersten Anzeichen für Burn-out sollten ernst genommen werden, und es ist sinnvoll, bereits zu Beginn präventiv gegenzusteuern, einen/eine Arzt/Ärztin, Psychologen/Psychologin oder Psychotherapeuten/Psychotherapeutin aufzusuchen und eine Beratung in Anspruch zu nehmen. Denn es gilt: Burn-out sollte professionell behandelt werden. Je frühzeitiger die Symptome erkannt werden, desto eher lässt sich dieser Zustand verbessern.

In der Beratung ist es wichtig, die Ängste der Betroffenen anzuhören, diese ernst zu nehmen und Unterstützung sowie Hilfe anzubieten. Die Betroffenen wünschen sich meist einen „Fahrplan“ (Was kann ich machen? Wie geht es weiter?) und benötigen



Von Burn-out Betroffene benötigen Beratung und Unterstützung.

Unterstützung für die einzelnen Schritte. In der Beratung kommt es vor, dass Betroffene ein schlechtes Gewissen haben, im Krankenstand zu sein, und sie schildern, dass sie gerade in stressigen Zeiten ihre KollegInnen nicht im Stich lassen wollen. Viele erwähnen, „nie wieder dorthin zu können“. Hier empfiehlt es sich, den Schwerpunkt auf die Gesundheit der Betroffenen zu legen und nach einiger Zeit eine Neubewertung der Situation einzuplanen.

Burn-out vorbeugen

Grundsätzlich gilt: Burn-out kann jede/jeden treffen. Darum ist es wichtig, im Betrieb gesundheitsfördernde Arbeitsbedingungen aufzubauen, die ArbeitnehmerInnen hinsichtlich Burn-out zu sensibilisieren sowie Angebote zu schaffen, damit Beschäftigte rechtzeitig auf den eigenen Körper hören und auf ihre psychische Gesundheit besonderes Augenmerk legen. Empfehlenswert sind z. B. die Umsetzung von Projekten zur

betrieblichen Gesundheitsförderung sowie die Optimierung der Arbeitsorganisation bzw. Arbeitsabläufe, eine ausgeglichene Work-Life-Balance, eine klare Definition von Rollen und Verantwortungsbereichen im Unternehmen und die Förderung des Betriebsklimas. Zusätzlich werden zur Burn-out-Prophylaxe folgende ausgewählte Maßnahmen empfohlen:

- Gesunder Schlaf
- Ausreichend Bewegung, vorzugsweise im Freien und bei Tageslicht
- Ausgewogene Ernährung und Zeit für Pausen einplanen
- Stressreduktion und Entspannung

Gesunde Arbeitsbedingungen, eine gute Work-Life-Balance und professionelle Beratung sind wichtige Eckpfeiler, um Burn-out den Kampf anzusagen.

Margit Schuß, AK Steiermark
margit.schuss@akstmk.at

Wirkungsvolle Maßnahmen gegen Gewalt am Arbeitsplatz

Ein klares Bekenntnis gegen Gewalt, Mobbing und Belästigung, geteilte Grundwerte, offene Kommunikation, präventive Maßnahmen, Kriseninterventionsteams, eine Ombudsstelle und ein engagierter Betriebsrat – so sieht das Erfolgsrezept der Wiener Linien gegen Gewalt am Arbeitsplatz aus.

Text: Beatrix Mittermann | Fotos: Markus Zahradnik



Michael Dedic, Zentralbetriebsratsvorsitzender der Wiener Linien: „Von Unternehmensseite gibt es ein ganz klares Bekenntnis gegen Gewalt, Mobbing und Belästigung, das im Leitbild des Unternehmens verankert ist.“

Vorsorge ist besser als Nachsorge – unter diesem Motto haben die Wiener Linien Kriseninterventionsmethoden und entsprechende Anlaufstellen im Unternehmen etabliert. Dabei geht es einerseits darum, präventiv gegen Gewalt, Mobbing und Belästigung vorzugehen, und andererseits darum, Betroffenen auch im Ernstfall die bestmögliche Betreuung und Hilfestellung anbieten zu können.

Krisenintervention

Aufgrund von vermehrten tätlichen Übergriffen auf das Fahr- und Kontrollpersonal

wurde 2009 bei den Wiener Linien ein internes Kriseninterventionssystem eingeführt. Das niederschwellige Betreuungsangebot steht allen ArbeitnehmerInnen, die während ihrer dienstlichen Tätigkeit mit einem Extremerlebnis konfrontiert werden, zur Verfügung. Diese soziale Unterstützung (kurz SOZIUS) wurde seither auch in einer Betriebsvereinbarung im Unternehmen verankert. Dies war wichtig, da sich das Team aus Beschäftigten des Unternehmens zusammensetzt und speziell in Bezug auf die Arbeitszeit und die Rufbereitschaft für Ernstfälle Regelungen ge-

schaffen werden mussten, wann eine Betreuung stattfinden kann. Neben der Definition von Kann- und Muss-Indikatoren, in welchen Anlassfällen das SOZIUS-Team zum Einsatz kommt und eingreifen kann, sind auch weitere Schritte verankert, wie beispielsweise Entlastungstage nach einem Krisenereignis, um den Betroffenen Zeit zum Verarbeiten des Geschehenen einzuräumen. Zu den Indikatoren zählen sowohl Gewalttaten als auch Arbeitsunfälle bzw. jegliche Art von akuten Traumasituationen. Betreuung erhalten auch jene Personen, die nicht direkt zu den Betroffe-



Gerald Steininger, Betriebsratsvorsitzender der Fahrzeugtechnik: „Das System der Gewaltprävention und Krisenintervention bei den Wiener Linien umfasst drei zentrale Säulen: SOZIUS-Team, Ombudsstelle und Betriebsrat.“

nen zählen, die aber beispielsweise Zeuge oder Zeugin einer traumatischen Situation wurden. Weiters leistet die psychologische Betreuung einen großen Beitrag zur Erhaltung der Gesundheit der ArbeitnehmerInnen z. B. durch Stressprävention und psychologische Beratung.

Klares Bekenntnis gegen Gewalt

Von Unternehmensseite gibt es ein ganz klares Bekenntnis gegen Gewalt, Mobbing und Belästigung, das im Leitbild des Unternehmens verankert ist. Michael Dedic, Zentralbetriebsratsvorsitzender der Wiener Linien, betont, dass es sich dabei um essenzielle Grundwerte handelt, die aktiv und offen an die ArbeitnehmerInnen kommuniziert werden und die bereits bei der Einstellung neuen Personals vermittelt werden. Hierzu gibt es Schulungen und Instruktionen, die der Bewusstseinsbildung für die Thematik dienen. Ebenso werden diese Grundwerte auch den jungen ArbeitnehmerInnen im Rahmen der Lehrlingsausbildung von Anfang an weitergegeben.

Ombudsstelle

Für interne Konflikte zwischen KollegInnen bzw. auch zwischen ArbeitnehmerInnen und Vorgesetzten steht den Betrof-

fenen eine Ombudsstelle zur Verfügung. Diese bietet Beratung sowie Hilfestellung bei der Problemlösungsfindung. Sie kann intervenieren und dabei unterstützen, einen Konsens zu finden, was mit entsprechenden Prozessen hinterlegt ist, merkt Dedic an. Zudem weist er auf die quartalsweise Auswertung der Konfliktfälle hin, die von der Ombudsstelle bearbeitet werden. Hierbei ist auch der Betriebsrat involviert – dieser Austausch mit dem Betriebsrat ist ebenfalls in einer Betriebsvereinbarung geregelt. Erfreulicherweise ergeben die Auswertungen, dass nur eine geringe Anzahl an Vorfällen zu verzeichnen ist.

Systematisches Vorgehen im Ernstfall

Für den Ernstfall wurde ein Stufenplan etabliert, den Gerald Steininger, Betriebsratsvorsitzender der Fahrzeugtechnik, näher ausführt: Der erste Schritt sieht eine Verständigung vor, bei der Vorfälle der entsprechenden Stelle gemeldet werden. Wird beispielsweise ein/eine ArbeitnehmerIn diskriminiert, beleidigt, beschimpft, bespuckt, sexuell belästigt oder körperlich angegriffen, wendet sie oder er sich an die zuständige betriebsinterne Stelle. Im zweiten Schritt erfolgt die Betreuung der/des Betroffenen durch

eine geschulte Person. Die Nachbetreuung findet in einem dritten Schritt statt, um – je nach Vorfall – auch langfristig und nachhaltig Beistand zu leisten, die Situation zu lösen bzw. zu verhindern, dass sich in der Zukunft Ängste entwickeln.

Die drei zentralen Säulen

Bei den Wiener Linien gibt es mehrere Stellen, an die sich Betroffene im Bedarfsfall wenden können. Dedic und Steininger fassen das umfangreiche System der Gewaltprävention und Krisenintervention mit drei zentralen Säulen zusammen: SOZIUS-Team, Ombudsstelle und Betriebsrat. Je nachdem, um welchen Anlassfall es sich handelt, kann die entsprechende Stelle aufgesucht und um Hilfe gebeten werden. „Das ist ein System, das in der Praxis sehr gut funktioniert und auch gut angenommen wird“, erzählt Michael Dedic. Er betont, dass sich die ArbeitnehmerInnen auch nicht davor scheuen, im Bedarfsfall Hilfe aufzusuchen, da die Unterstützungsmaßnahmen großen Anklang in der Belegschaft finden. So wird beispielsweise durch Mundpropaganda unter den KollegInnen über die gute Betreuung der einzelnen Stellen gesprochen, was wiederum andere dazu ermutigt, im Fall des Falles ebenfalls die Hilfe und Unterstützung in Anspruch zu nehmen. Steininger verweist zudem darauf, dass all die Gespräche, die ihm Rahmen dieser Kriseninterventionen geführt werden, vertraulich behandelt werden und Inhalte innerhalb des Teams bleiben. Es wird nichts an die Arbeitgeberin oder andere Personen weitergegeben – außer dies wird dezidiert von den Betroffenen gewünscht. Hier gilt im Einsatz eine strenge Verschwiegenheitsklausel. Datenschutz steht dabei an oberster Stelle.

All diese Maßnahmen zeigen, dass das Engagement der Beteiligten sowie auch das klare Bekenntnis auf Geschäftsführungsebene dafür gesorgt haben, ein gut funktionierendes System zu etablieren: einerseits zur Prävention von Gewalt, Mobbing und Belästigung sowie andererseits als wichtige Unterstützungshilfe für Betroffene in Krisenfällen.

Buchtipps



Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz

Prävention – Deeskalation – Nachsorge

Holger Pressel

240 Seiten, 2020

Haufe, ISBN 978-3-648-14279-0

EUR 40,00

Seit Jahren steigt die Gewalt in der Arbeitswelt. Diese, durch kritische Diskussionen stärker ins Bewusstsein getretene Zunahme, stellt eine Herausforderung in der Arbeitswelt dar. Gewalt am Arbeitsplatz hat viele Formen: Kränkung, Demütigung, Mobbing, Diskriminierung, Beleidigung, sexuelle Belästigung, Stalking sowie körperliche Übergriffe. Dabei besitzt Gewalt am Arbeitsplatz unterschiedliche Ursachen und wird sowohl von betriebsinternen als auch -fremden Personen verübt. Ziel des Buches ist es, die Entstehung von Gewalt am Arbeitsplatz, Möglichkeiten der Reduzierung ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit und Wege der Nachsorge darzustellen.

<https://tinyurl.com/umgaa122>



Der Arbeitnehmer in Bedrängnis – Mobbing

Reinhard Resch (Hrsg.)

148 Seiten, 2016

ÖGB-Verlag, ISBN 978-3-99046-199-0

EUR 29,90

Mobbing ist in Bezug auf Erscheinungsformen und Ursachen vielschichtig. Eine rechtswissenschaftliche Auseinandersetzung mit diesem Thema tut gut daran, auf einer wissenschaftlich fundierten Untersuchung durch einen Arbeitspsychologen aufzubauen. Peter Hoffmann leistet diese Arbeit und schafft das Fundament für die beiden arbeitsrechtlichen Untersuchungen: Elias Felten bearbeitet die Wechselwirkung von Mobbing und der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers. Julia Eichinger und Herbert Hopf gehen ausführlich auf die möglichen arbeits- und sozialrechtlichen Rechtsfolgen bei Mobbing am Arbeitsplatz ein.

<https://tinyurl.com/daibm122>



Vom Umgang mit schwierigen und gewaltbereiten Klienten

Strategien für mehr Sicherheit und Souveränität

Stefanie Rösch, Rainer Linsenmayr

176 Seiten, 2. überarbeitete und erweiterte Auflage, 2017

Balance, ISBN 978-3-86739-158-0

EUR 25,70

Wie bleibt man handlungsfähig, und wie schützt man sich und seine Mitarbeiter an Arbeitsplätzen in sozialen Einrichtungen, Behörden und Ämtern, in denen Einschüchterungen, Drohungen, Beschimpfungen, körperliche und sexuelle Übergriffe immer wieder vorkommen? Das praxiserfahrene Autorenteam stellt wirksame Strategien der Kommunikation und Deeskalation vor. Die Autoren schildern typische (Konflikt-)Situations, die sich leicht auf die eigene Umwelt übertragen lassen. Sie stellen wichtige, einprägsame Informationen zur Verfügung und erklären am konkreten Beispiel praxistaugliche Strategien für angemessenes Verhalten für typische Situationen mit Eskalationspotenzial. Sie legen einen Perspektivwechsel nahe, erleichtern in wenigen Schritten das Verständnis für Klienten und zeigen, dass man auch in scheinbar komplexen, unüberschaubaren Situationen den Überblick behalten kann.

<https://tinyurl.com/vumsugk122>

Bücher bestellen auf shop.oegbverlag.at



Gewalt gegen Pflegekräfte

Problematische Situationen erkennen und lösen

Birgit Panke-Kochinke

103 Seiten, 2020

Mabuse, ISBN 978-3-93830-481-5

EUR 25,60

Pflegende werden immer wieder mit Gewalt konfrontiert, die gegen sie gerichtet ist. In den meisten Fällen gehen sie professionell damit um, fühlen sich nicht persönlich getroffen und können sich angemessen distanzieren. Manchmal helfen diese Strategien jedoch nicht weiter: Pflegekräfte werden körperlich und seelisch verletzt. Burn-out ist eine mögliche Folge. Birgit Panke-Kochinke entwickelt in diesem Buch ein fallbezogenes, individuell nutzbares Instrument, mit dessen Hilfe einzelne Pflegende, ihre Leitungen, aber auch Teams erkennen können: Welches Problem hat zu der konkreten Gewaltsituation geführt, und wie lässt es sich angemessen lösen?

<https://tinyurl.com/ggp122>



Grauzonen gibt es nicht

Muster sexueller Belästigung mit dem Red Flag System erkennen

Sara Hassan, Juliette Sanchez-Lambert

98 Seiten, 2020

ÖGB-Verlag, ISBN 978-3-99046-507-3

EUR 10,00

Ist das noch ein Flirt oder ist das schon ein Übergriff? Das ist eine Grauzone, das kann doch kein Mensch beurteilen! Mit diesem Mythos räumt das Buch „Grauzonen gibt es nicht“ auf. Es beschreibt das „Red Flag System“ – ein Alarmsystem, das sexuelle Belästigung auch in Grauzonen frühzeitig erkennt. Das Buch baut auf dem gesammelten Wissen von Betroffenen auf und beschreibt, was alles vor sich geht, wenn Menschen ihre Macht missbrauchen. Es gibt Betroffenen, aber auch BeobachterInnen Instrumente in die Hand, um Machtmissbrauch rechtzeitig zu erkennen und dagegen entschlossen aufzustehen.

<https://tinyurl.com/gzgen122>

Kostenfreier Download unter

<https://tinyurl.com/gzgendl>



Mobbing

Psychoterror am Arbeitsplatz und in der Schule

Christa Kolodej

481 Seiten, 3. vollständig überarbeitete

Auflage, 2018

Facultas, ISBN 978-3-7089-1451-0

EUR 38,00

Mobbing hat viele Gesichter: Ständiges Kritisieren oder Unterbrechen, das Vermeiden von Kommunikation bis zur völligen Isolation, systematische Über- oder Unterforderung, sinnlose oder gesundheitsschädigende Arbeitsaufträge, Drohungen und gewaltsame Übergriffe sowie sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz sind einige der Erscheinungsformen. Die Autorin analysiert Entstehung, Verlauf und Folgen von Mobbing und zeigt Möglichkeiten der Intervention bzw. Prävention auf. Mit zahlreichen Fallbeispielen und Tipps für Betroffene, Führungskräfte und BeraterInnen.

<https://tinyurl.com/mobbing122>

Buchtipps



Unsichtbare Schmerzen

Was die Wissenschaft über die Arbeit lernen kann von jenen, die sie verrichten

Karen Messing

200 Seiten, 2021

bahoe books, ISBN 978-3-903290-07-5

EUR 20,00

Die Belegschaft einer Phosphatfabrik in Kanada erfuhr 1978, dass das von ihnen verarbeitete Erz mit radioaktivem Staub kontaminiert war. Karen Messing, damals eine junge Professorin für Molekulargenetik, wurde zu Hilfe gerufen. Sie entdeckte, dass die Strahlung die Arbeiter und ihre Familien schädigte. Messing kontaktierte ältere Kollegen, aber niemand wollte ihr weiterhelfen. Weder das Unternehmen noch die wissenschaftliche Gemeinschaft waren an den beängstigenden Ergebnissen ihrer Chromosomenstudien interessiert. In den nächsten Jahrzehnten begegnete Messing vielen weiteren Fällen von Beschäftigten auf der ganzen Welt, die Leiden und Schmerzen hatten, ohne jegliche Hilfe von genau den WissenschaftlerInnen und ArbeitsmedizinerInnen zu erhalten, deren Arbeit ihnen das Leben erleichtern sollte.

<https://tinyurl.com/uschm122>



Fehlzeiten-Report 2021

Betriebliche Prävention stärken – Lehren aus der Pandemie

Bernhard Badura, Antje Ducki et al. (Hrsg.)

866 Seiten, 2021

Springer, ISBN 978-3-662-63721-0

EUR 61,67

Der Fehlzeiten-Report 2021 (für Deutschland) möchte wissenschaftlich fundiert „Betriebliche Prävention stärken“ und diskutiert, welche „Lehren aus der Pandemie“ Unternehmen und Beschäftigte ziehen können. Er umfasst 26 Fachbeiträge und

- richtet den Blick auf die Historie und fragt auch nach zukünftigen gesundheitlichen Bedrohungen für Gesellschaft und Wirtschaft und damit einhergehenden Herausforderungen für gesundes Arbeiten,
- thematisiert Folgen der pandemiebedingten Maßnahmen für die Gesellschaft und insbesondere für die Arbeitswelt,
- gibt Antworten auf die Frage, wie Gesellschaft und Wirtschaft mit der Krise umgegangen sind und was Beschäftigte und Unternehmen aus der Krise lernen können,
- zeigt auf, welchen Beitrag das Betriebliche Gesundheitsmanagement leisten kann, damit Unternehmen und Beschäftigte idealerweise gestärkt aus dieser Krise hervorgehen.

<https://tinyurl.com/fzr2021>



Burnout

Grundlagen und Handlungswissen für soziale Berufe

Katharina Kitze

192 Seiten, 2021

Kohlhammer, ISBN 978-3-17-037643-4

EUR 29,80

Burnout ist unter Fachkräften der Sozialen Arbeit und in allen anderen sozialen Berufen weit verbreitet – das zeigen die Statistiken der Krankenversicherungen deutlich. Wie mit diesem Problem umgegangen werden kann und wie Burnout im besten Fall verhindert werden kann, das zeigt dieses Buch. Ausgehend vom Basiswissen über Burnout und dem aktuellen Stand der Forschung wird der Bogen zur Praxis geschlagen: Hilfen für die Gesprächsführung und für den Umgang mit Betroffenen werden ebenso präsentiert wie die Möglichkeiten der Prävention und Intervention. Außerdem vermittelt das Buch Grund- und Anwendungswissen zur „Selbststärkung“ in sozialen Berufen und leitet zur Auseinandersetzung mit der subjektiven und objektiven Überbeanspruchung an.

<https://tinyurl.com/burnout122>

Gewalt als Berufsrisiko?

Gewaltübergriffe treffen jeden Menschen. Niemand ist ohne Gewalterfahrung, sei es ausführend, beobachtend oder betroffen. Das Thema Gewalt ist auch im ArbeitnehmerInnenschutz präsent, nimmt dort zunehmend Raum ein und gewinnt an Bedeutung.



Schwerpunkt der Arbeitsinspektion: Gewalt als Berufsrisiko?

Der Umgang mit dem Thema Gewalt erweist sich auch in der Arbeitswelt als schwierig. Gewaltvorfälle sind unterschiedlich ausgeprägt, betreffen nicht alle Beschäftigten gleich und werden individuell unterschiedlich wahrgenommen. In einem umfassenden Begriffsverständnis kann sich Gewalt in der Arbeitswelt in einem breit gefächerten Spektrum zeigen, beispielsweise:

- tätigkeitsbedingte Gewalt als erhöhtes Berufsrisiko bestimmter Branchen, z. B. Polizei, Security,
- Gewalt im Bereich der Krankenpflege und Betreuung, z. B. durch erkrankte Patientinnen und Patienten bzw. durch deren Angehörige,
- verbale Attacken von Kundinnen oder Kunden auf Beschäftigte, z. B. im Zusammenhang mit COVID-19-Schutzmaßnahmen,

- herabwürdigendes Verhalten gegenüber Beschäftigten, z. B. im Niedriglohnssektor,
- Übergriffe und Mobbing durch Kolleginnen und Kollegen,
- schikanöses Verhalten durch unmittelbar Vorgesetzte (Bossing).

ArbeitnehmerInnen sind am Arbeitsplatz vor Gewalt zu schützen

Gewalt kann und wird fallweise eine Arbeitsbedingung sein, darf aber nicht zu einer physischen und/oder psychischen Gefahr am Arbeitsplatz führen. Eine ganzheitliche Auseinandersetzung inklusive der Ermittlung von Risiken bietet die Möglichkeit, präventive Schutzmaßnahmen zu definieren und umzusetzen. Klare Abläufe und Handlungsanweisungen sowie die Einbindung der ArbeitnehmerInnen bei deren Festlegung sind wichtige

Hilfsmittel, um Sicherheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz zu stärken. Optimalerweise unterstützen ArbeitgeberInnen dies durch eine ausdrückliche und deutliche Positionierung gegen jede Form von Gewalt.

Viele offene Fragen

Was ist Gewalt überhaupt, wo beginnt sie und gibt es eine Schwelle? Ist ein schlüpfriger Witz am Arbeitsplatz unangebracht oder eine zu tolerierende zwischenmenschliche Interaktion? Allgemeine gültige Antworten gibt es nicht, zu unterschiedlich sind die individuellen Empfindungen verschiedener Personen. Eine aktive und aufmerksame Auseinandersetzung mit Gewalt am Arbeitsplatz schafft die Grundlage, bestmögliche Strategien zur Prävention und zum Umgang mit nicht vermeidbaren Gewaltsituationen zu erarbeiten.

Gewaltprävention als Schwerpunkt der Arbeitsinspektion

Auch für die Arbeitsinspektion ist es ein herausforderndes Thema, das es systematisch und strukturiert aufzugreifen gilt. Den Schwerpunkt „Gewalt als Berufsrisiko?“ ab 2022 begleiten daher umfassende Schulungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten, intensive Reflexionsprozesse und Möglichkeiten, Betriebe wirkungsvoll zu beraten.

**Sabine Lehr
Julia Steurer**

Zentral-Arbeitsinspektorat

sabine.lehr@bma.gv.at

julia.steurer@bma.gv.at

**Information der Arbeitsinspektion zu
Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz**

<https://tinyurl.com/bugai122>

Fokus auf Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter*innen

Mit geschultem Personal will die Firma Mosser Arbeitsunfälle vermeiden und Arbeitnehmer*innen optimal über das Handling der Produktionsanlagen informieren.



Shopfloor-Management: V. l. n. r. Andreas Langer (Fa. Mosser), Erich Faffelberger (Betriebsleiter Fa. Mosser Leimholz).



Luftaufnahme Fa. Mosser Leimholz mit Konferenz- und Schulungsgebäude am Fohlenhof 2.

Seit vier Generationen sind Mosser Leimholz und Mosser Holzindustrie im Besitz der Unternehmerfamilie Mosser, die damit auf bald 100-jährige Erfahrung in der Herstellung von Holzprodukten zurückblickt. Heute ist Mosser einer der leistungsfähigsten Leimholz- und Schnittholzproduzenten Europas mit drei Standorten im Kleinen Erlauftal, nämlich in Randegg, Perwath und Zarnsdorf mit derzeit 235 Mitarbeiter*innen.

Vom Schnittholz bis zum Brettschichtholz

Natalie Koschek, Sicherheitsbeauftragte bei der Fa. Mosser, erklärt: „Der Sägewerksbereich der Mosser Holzindustrie liefert veredeltes Schnittholz für externe

Kund*innen und für die eigene Produktion in der Mosser Leimholz zur Weiterverarbeitung zum Brettschichtholz.“ Nebenprodukte wie Hobel- und Sägespäne, die bei der Verarbeitung anfallen, werden zu Holzbriketts ohne Zugabe von Bindemitteln verarbeitet.

Nachhaltigkeit und Energiewende

„2019 ging die Fa. Mosser in der Kategorie Rundholz der PEFC-Nachhaltigkeitskampagne nach 20 Jahren wieder als Gewinner hervor. PEFC steht für Programme for the Endorsement of Forest Certification Schemes, übersetzt also Programm für die Anerkennung von Forstzertifizierungssystemen, und gibt dem Konsumenten die Sicherheit, dass das Produkt öko-

logisch, ökonomisch und sozial nachhaltig produziert wurde“, ergänzt Betriebsratsvorsitzender (BRV) Johann Pfeiffer: „Diese Anerkennung gibt uns weiteren Ansporn, um Nachhaltigkeit und Umweltschutz weiterhin aktiv im Unternehmen und in der Region umzusetzen! Wir sind sehr stolz auf unseren Beitrag zur Sicherstellung einer klimafitten Forstwirtschaft in unseren heimischen Wäldern. Überdies setzen wir Elektrostapler ein und aufgrund der guten Erfahrungen sollen alle Dieselstapler durch elektrisch betriebene Stapler ersetzt werden.“

Zusätzliche Sicherheitsschulungen

Natalie Koschek erzählt: „2018 eröffnete das mit modernster Technik ausgestat-

SVP-Auffrischkurs: V. l. n. r. Martin Pfeiffer, Andreas Hackl (beide Fa. Mosser), Thomas Heher (AK Niederösterreich), Christian Gruber, Natalie Koschek (beide Fa. Mosser).



tete Konferenz- und Schulungszentrum. Aufbauend auf den gesetzlich vorgeschriebenen Unterweisungen finden hier ergänzend interne Sicherheitsschulungen statt. Auch Schulungsleistungen der AK Niederösterreich wurden mit dem Auffrischkurs für Sicherheitsvertrauenspersonen (SVP) in Anspruch genommen.“

AK-Niederösterreich-Fachexperte und Sicherheitsfachkraft (SFK) Thomas Heher ergänzt: „Gerne habe ich das Wissen über das Thema Unfallverhütung weitergegeben. Entsprechend der Betriebsgröße sind drei SVP erforderlich, es wurden jedoch 12 Personen des Unternehmens ausgebildet, darunter einige Führungskräfte. Auch das spiegelt das hohe Sicherheitsbewusstsein im Unternehmen wider und freut mich persönlich sehr.“

Enge Zusammenarbeit mit den Präventivfachkräften

Im Jahr 2020 wurde der Fokus auf Sicherheit und Gesundheit der Mitarbeiter*innen noch einmal verstärkt. Abteilungsleiter*innen und Teamleiter*innen erhielten Schulungen zu SOS: Sauberkeit – Ordnung – Sicherheit. Seit der Schulung werden monatliche Audits mit SVP, Abteilungsleiter*innen und Betriebsrat durchgeführt. Problemstellen werden mit den Fachkräften vor Ort besprochen, um gemeinsam Lösungen zu finden. BRV Johann Pfeiffer ergänzt: „Die damit verbundenen Kosten rentieren sich wegen verminderter Stillstände sowie Störungen und der Fertigungsablauf wurde insgesamt beruhigt.“ Natalie Koschek erzählt: „Durch kurzfristig einberufene Besprechungen der Präventivfachkräfte wie Arbeitsmedizinerin und SFK wird die Zusammenarbeit weiter optimiert und speziell in Sachen Verhütung möglicher Unfälle wird rasch reagiert.“

Regelmäßige Infos über Sicherheitsthemen

Mit der Übernahme der Geschäftsführung durch Mag. Dominik Guggenberger änderte sich das Managementsystem. Seither werden Leistungs- und Störungsdaten von Abteilungsleiter*innen täglich ausgewertet. Bei Rundgängen und mittels Infotafeln wird die Belegschaft über Sicherheitsthemen, Prozessänderungen und Störungsbehebungen informiert. Im Betrieb wird umfassend über aktuelle Themen informiert. Damit wird Wertschätzung zum Ausdruck gebracht, und das steigert nach meiner

Erfahrung die Arbeitszufriedenheit“, so Natalie Koschek.

Sichere Produktionsanlagen

„Themenschwerpunkte letztes Jahr und heuer sind die Evaluierungen unserer Anlagen, um sie auf den aktuellen Stand der Technik zu bringen und im weiteren Zuge die CE-Kennzeichnung durchzuführen. In diesem komplexen Verfahren ist eine Zusammenarbeit von SVP, SFK, Verfahrens-, Steuerungs- und IT-Techniker*innen erforderlich. Es werden Reparatur- und Wartungsanleitungen, für Störungen ein Fehlerhandbuch und eine Bedienungsanleitung erarbeitet. Somit werden sicherheitsrelevante Themen wie Gefahrenquellen nach dem STOP-Prinzip [Substitution-Technisch-Organisatorisch-Persönlich] eliminiert“, berichtet Frau Koschek. Die Unterlagen werden dann auch den Facharbeiter*innen für die tägliche sichere Arbeit zur Verfügung gestellt.

Einbindung des Betriebsrates

BRV Johann Pfeiffer erzählt: „Bei der Auswahl der persönlichen Schutzausrüstung (PSA) bin ich eingebunden. Auch orthopädisch angepasste Sicherheitsschuhe werden nach Vorlage der ärztlichen Bestätigung kostenlos bereitgestellt, und ich achte darauf, dass wir verschiedene Modelle zur Auswahl haben.“ Frau Koschek ergänzt: „Unsere Kolleg*innen werden von der Arbeitsmedizinerin bestens betreut, so konnten wir beispielsweise Gehöruntersuchungen bei Kolleg*innen von allen Produktionsbereichen und produktionsnahen Bereichen durchführen.“

Hauptsache Arbeit, Nebensache Gesundheitsschutz

Die Arbeit an gefährlichen Maschinen ohne passende Schutzmaßnahmen, unzureichender Infektionsschutz sowie extremer Arbeitsdruck führen zu Arbeitsunfällen, Infektionen mit COVID-19 sowie chronischen Gesundheitsproblemen. Das zeigt eine neue Studie.

Die Erzählungen von 15 migrantischen LeiharbeiterInnen, die im Rahmen einer von der AK Wien geförderten Studie der Universität Wien zu den Arbeitsbedingungen bei Hygiene Austria und im Postverteilerzentrum Inzersdorf in Wien befragt wurden, zeigen ein düsteres Bild betreffend COVID-19-Prävention, Gesundheitsschutz und Arbeitssicherheit. Dabei ist der Beschäftigterbetrieb gesetzlich verpflichtet, dies zu gewährleisten. Denn nach dem ArbeitnehmerInnenschutzgesetz (ASchG) ist er für die Unfallverhütung und die Minimierung von Gefahren am Arbeitsplatz verantwortlich.

Sicherheitssysteme an Maschinen abgeschaltet

Die Arbeit in den Hallen der Hygiene Austria erfolgte vielfach an Maschinen, die zum Teil von den LeiharbeiterInnen als sehr gefährlich beschrieben wurden. Auch aufgrund massiver Versäumnisse bei der Inbetriebnahme von Sicherheitssystemen sowie durch kontinuierlich hohen Arbeitsdruck ereigneten sich zahlreiche Arbeitsunfälle. Den Beschäftigten zufolge wurde das Sicherheitssystem an den Maschinen zur Erhöhung der Produktivität immer wieder wissentlich abgeschaltet oder die Maschinen wurden schneller gestellt. So passierte auch der Arbeitsunfall eines Befragten, der dadurch einen Teil seines Fingers verlor: „Das war schwer, ich habe viel Blut verloren und nach ein paar Minuten bin ich auch auf den Boden gefallen.“ Als Hauptprobleme im Postverteilerzentrum Inzersdorf schilderten die Befragten weiters den mangelnden Infektionsschutz und eine Kündigungspolitik, die zu Prä-



Adobe-Stock / BluePlanet Studio

Prekäre Arbeitsbedingungen sind oft die Ursache von Unfällen und Erkrankungen.

sentismus am Arbeitsplatz – d. h. Weiterarbeiten trotz Krankheitssymptomen – führte. Ein Leiharbeiter erläuterte: „Wer krank ist, hat nichts gesagt. Die sagen das nicht, weil sie sonst sofort gekündigt werden. Ich war vier Tage zu Hause und danach hat sie [die Vorgesetzte] mich angerufen und gesagt: Tschüss.“ Zum Infektionsschutz der Hygiene Austria berichtete ein Befragter, dass dieser meist nur vor laufender Kamera, wie etwa bei Besuchen des Ex-Kanzlers, ordnungsgemäß berücksichtigt wurde.

Schwerwiegende Folgen

Die Forschung zeigt, dass vor allem in Zeiten der Pandemie Mängel im Gesundheitsschutz schwerwiegende Folgen für alle, insbesondere aber auch für die pre-

kär beschäftigten ArbeiterInnen haben. Die Interviews mit den LeiharbeiterInnen legen nahe, die berichteten Unfälle und Infektionen als Resultat von Arbeitsverhältnissen zu begreifen, in denen Produktion und Gewinn der Unternehmen dem Gesundheitsschutz der ArbeiterInnen vorangestellt werden. Zusätzlich verstärkt wird dies durch das prekäre Beschäftigungsverhältnis der Leiharbeit und eine Kündigungspolitik, die für hohe Arbeitsplatzunsicherheit sorgt.

Johanna Neuhauser, Universität Wien
johanna.neuhauser@univie.ac.at

Studie Migrantische SystemerhalterInnen bei Hygiene Austria und Post AG
<https://tinyurl.com/migstudie122>

Wenn an jedem Tag „Weihnachten“ ist

Amazon ist nicht nur für seine Schnäppchen bekannt, sondern auch für schnelle Lieferung, oft schon innerhalb eines Tages nach der Bestellung. Die prekären Arbeitsbedingungen für PaketzustellerInnen, die das möglich machen, bleiben jedoch meist verborgen.



Die Arbeits- und Menschenrechte von PaketzustellerInnen wurden in der Pandemie noch weiter beschnitten.

Regelmäßige Überstunden, kaum Zeit für Pausen und chronischer Stress – das ist für viele PaketzustellerInnen Alltag. Im Zuge der Studie „Systemrelevant, aber unsichtbar“ der AK Wien und der WU Wien wurden 15 PaketzustellerInnen befragt, die bei österreichischen Subunternehmen für Amazon Pakete ausliefern. Genau diese Sub(sub)unternehmensstruktur, so ein Ergebnis der Studie, ermöglicht es dem Großkonzern, Verantwortung für Entlohnung und Arbeitsbedingungen auszulagern – mit teils gravierenden Folgen.

Was die Gratislieferung wirklich kostet

Aus den Berichten der PaketzustellerInnen lassen sich klare Muster ableiten, die auf mehrfache Prekarität hindeuten. Amazons Versprechen schneller Lieferungen spiegelt sich in einer konstant hohen Ar-

beitsintensität wider, die sich während der Pandemie noch verstärkt hat. Seit Corona sei an jedem Tag „Weihnachten“, so einer der Befragten, und er meinte das keineswegs positiv. Die chronische Arbeitsbelastung schlägt sich in gesundheitlichen Problemen nieder. Viele ZustellerInnen klagen über Rückenschmerzen, Verletzungen und psychische Belastungen.

Schutz für die einen, mehr Risiko für die anderen

Damit sich manche von uns im Homeoffice vor einer Corona-Infektion schützen konnten, lieferten ihnen andere während der Pandemie alles, was sie brauchten, direkt vor die Haustür. Für die Zustellbranche bedeuteten Lockdowns also keinen Schutz, sondern nur noch mehr Pakete, die es in der vorgegebenen Zeit auszuliefern galt. Gleichzeitig meinten viele

ZustellerInnen, bei Symptomen nicht in den Krankenstand gehen zu können. Die Angst, dann gekündigt zu werden, war schlichtweg zu groß, wie ein Befragter berichtete: „Wenn ich ihm [dem Vorgesetzten] sage, dass ich mich schlecht fühle und infolgedessen zwei bis drei Tage zu Hause bleiben muss, sagt er womöglich: ‚Okay, aber in dem Fall nehmen wir dir jetzt dein Auto weg und du bist gekündigt.‘“ Dass nicht nur in Zeiten einer Pandemie kranke LieferantInnen ein Risiko für KollegInnen, den Straßenverkehr und EndkundInnen darstellen, liegt auf der Hand.

Systemerhaltende Arbeit ist migrantisch

Kausal für die Ausbeutung der ZustellerInnen war in vielen Fällen ihr Migrationshintergrund. Durch unsicheren Aufenthaltsstatus, Sprachbarrieren, fehlende soziale Netzwerke, langwierige Anerkennung von im Ausland erworbenen Abschlüssen und Diskriminierung am Arbeitsmarkt entstand zusätzlicher Druck, den prekären Lieferjob anzunehmen. Paketzustellung gehört somit zu dem systemerhaltenden, stark migrantisch geprägten Branchen, wie auch Pflege und Gebäudereinigung. Die ArbeitnehmerInnen dieser Branchen haben Österreich sprichwörtlich durch die Krise getragen, aber bis dato kaum Anerkennung erhalten, im Gegenteil: Oft wurden ihre Arbeits- und Menschenrechte in der Pandemie noch weiter beschnitten.

Judith Kohlenberger, WU Wien
judith.kohlenberger@wu.ac.at

Studie „Systemrelevant, aber unsichtbar“
<https://tinyurl.com/unsichtbar122>



Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz

Belästigung und Gewalt treten in unterschiedlichen Formen auf: Die Palette reicht von körperlichen Übergriffen, Mobbing, Bossing, Staffing und Stalking bis hin zu Belästigung und sexueller Belästigung. Die Broschüre zeigt typische Beispiele von Belästigung und Gewalt auf und gibt zahlreiche Tipps für Betroffene, wie sie sich dagegen wehren können. Mit Checklisten können Beschäftigte überprüfen, ob sie selbst davon betroffen sind. ArbeitgeberInnen und BetriebsrätInnen erhalten Tipps zum Umgang mit Fällen von Belästigung und Gewalt. Darüber hinaus widmet sich die Broschüre dem Thema Prävention: Was können ArbeitgeberInnen, MitarbeiterInnen und BetriebsrätInnen tun, um Belästigung und Gewalt zu verhindern?

Download unter <https://tinyurl.com/bugaa>



Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz

Ein anzüglicher Kommentar, bohrende Blicke, eine unerwünschte Berührung oder noch Schlimmeres: Sexuelle Belästigung ist eine Diskriminierung, die sich niemand gefallen lassen muss. In diesem AK-Ratgeber finden Betroffene und BetriebsrätInnen wichtige Infos und Hilfestellungen zum Thema sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz sowie einen Überblick über die gesetzlichen Grundlagen.

Download unter <https://tinyurl.com/akrsb>



Aktiv gegen Mobbing am Arbeitsplatz!

Die Broschüre „Aktiv gegen Mobbing am Arbeitsplatz!“ bietet umfangreiche Infos zum Thema Mobbing am Arbeitsplatz. Sie gibt zahlreiche Tipps für den Umgang mit Mobbing und beinhaltet eine Liste von Mobbingberatungsstellen, an die sich Betroffene wenden können.

Download unter <https://tinyurl.com/agmaa>



Bildschirmarbeit

Die Arbeit am Bildschirm kann Ihre Gesundheit belasten, sie muss es aber nicht. Denn mit einem ergonomisch gestalteten Arbeitsplatz werden Beanspruchungen vermieden oder stark verringert. Zusätzlich können Sie mit einigen vorbeugenden Maßnahmen wirkungsvoll möglichen gesundheitlichen Beschwerden vorbeugen. In diesem AK-Ratgeber finden Sie die wichtigsten Informationen dazu.

Download unter <https://tinyurl.com/akrbsa>

Impressum

Redaktion Gesunde Arbeit

Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien

Tel.: (01) 662 32 96-0

Fax: (01) 662 32 96-39793

E-Mail: redaktion@gesundearbeit.at

Internet: www.gesundearbeit.at

Redaktionsteam

Otmar Pichler (CvD, ÖGB-Verlag), Karin Flunger (ÖGB-Verlag), Johanna Klösch (AK Wien), Charlotte Reiff (ÖGB)

Redaktionsbeirat

Alfred Hillinger (AK Burgenland), Christian Haberle (AK NÖ), Gabriele Schiener (AK NÖ), Roland Spreitzer (AK OÖ), Karin Hagenauer (AK Salzburg), Bernd Wimmer (AK Salzburg), Karl Schneeberger (AK Steiermark), Julia Bauer-Fabian (AK Tirol), Gabriele Graf (AK Vorarlberg), Alexander Heider (AK Wien), Harald Bruckner (AK Wien), Martin Müller (ÖGB), Charlotte Reiff (ÖGB), Wolfgang Birbamer (GBH), Kerem Marc Guerkan (GÖD), Isabel Koberwein (GPA-djp), Petra Bauer (GPF), Gabriela Hiden (PRO-GE), Patrick Bauer (PRO-GE), Peter Traschkowitsch (vida), Sonia Spiess (younion)

MitarbeiterInnen dieser Ausgabe

Harald Bruckner, Ruth Ettl, Stephan Gabler, Jürgen Gorbach, Susanne Graaf, Gabriele Graf, Nina Graf, Karin Hagenauer, Roman Hebenstreit, Alexander Heider, Alfred Hillinger, Johanna Klösch, Isabel Koberwein, Judith Kohlenberger, Sabine Lehr, Beatrix Mittermann, Julia Nedjelic-Lischka, Johanna Neuhäuser, Charlotte Reiff, Kurt Schalek, Margit Schuß, Markus Schweiger, Roland Spreitzer, Julia Steurer, Petra Streithofer, Céline Vetter, Gertraud Walch

Bildredaktion/Layout/Grafik

Thomas Jarmer

Coverfoto

Markus Zahradnik

Herausgeber

Bundesarbeitskammer, 1040 Wien, Prinz-Eugen-Straße 20–22, www.arbeiterkammer.at, und Österreichischer Gewerkschaftsbund, 1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1, www.oegb.at

Medieninhaber und Verlag

Verlag des Österreichischen Gewerkschaftsbundes GmbH

Geschäftsführung: DI (FH) Roman Grandits,

Mag. Iris Kraßnitzer

1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1

Tel.: (01) 662 32 96-0

Fax: (01) 662 32 96-39793

E-Mail: zeitschriften@oegbverlag.at

Internet: www.oegbverlag.at

Verlagsort: Wien

Herstellerin

Walstead Leykam Druck GmbH & Co KG

7201 Neudörfel, Bickfordstraße 21

Herstellungsort: Neudörfel

Erscheinungsweise: viermal jährlich

Adressänderungen

Bitte bei Adressänderungen die Id (Ziffer von 1 bis 10) im Adressfeld angeben!

Johannes Bagga, Daniel Kern

Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien

Tel.: (01) 662 32 96-0

E-Mail: aboservice@oegbverlag.at

Kostenloses Abo unter

www.gesundearbeit.at/magazin

Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz

www.gesundearbeit.at/impressum

ZVR-Nr.: 576439352

Die im Fachmagazin Gesunde Arbeit namentlich gezeichneten Beiträge entsprechen nicht notwendigerweise der Meinung von Redaktion und Herausgeber. Die Redaktion übernimmt keine Gewähr für unverlangt eingesandte Manuskripte. Alle im Fachmagazin veröffentlichten Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, auch auszugsweise, bedarf der Zustimmung der Redaktion und ist nur mit Quellenangabe gestattet.



Betriebsratsfonds

Robert Priewasser

Gesetze und Kommentare 86 | 256 Seiten

7. Auflage | 2021 | EUR 29,90

ISBN 978-3-99046-613-1

Das Vermögen des Betriebsratsfonds dient dazu, die Geschäftsführungskosten für den Betriebsrat zu finanzieren sowie Wohlfahrtseinrichtungen und Wohlfahrtsmaßnahmen für die Beschäftigten eines Betriebes zu decken. In der Regel wird der Betriebsratsfonds durch die Betriebsratsumlage finanziert, manchmal gibt es aber auch zweckgewidmetes Vermögen. Der Autor erklärt Einnahmequellen und Ausgabenseite des Betriebsratsfonds und erläutert ausführlich den Verwendungszweck. Weitere Themen sind Verwaltung, Kontrolle, Übergabe an eine neu gewählte Betriebsratskörperschaft, Auflösung sowie strafrechtliche und schadenersatzrechtliche Ansprüche.

Buch | e-book



Konfliktmanagementsystem für Unternehmen mit Betriebsrat

Werner Obermüller

Betriebsratsarbeit kompakt | 176 Seiten

1. Auflage | 2021 | EUR 19,90

ISBN 978-3-99046-609-4

Konflikte kommen in Unternehmen oft erst zum Vorschein, wenn sie bereits eskaliert sind. Dann erst wird ein Konflikt bearbeitet, mit dem Ziel einer schnellstmöglichen, im Idealfall sofortigen Lösung. Kündigung ist dann oft scheinbar die beste und einzige Lösung. Doch ist sie das wirklich? Unbearbeitete Konflikte und daraus resultierende Kündigungen kosten Unternehmen viel Geld. Wenn der/die MitarbeiterIn dann auch noch zum/zur MitbewerberIn abwandert, hat das Unternehmen doppelt verloren. Dabei muss es gar nicht so weit kommen: Mithilfe eines Konfliktmanagementsystems – entwickelt vom und verankert im Betriebsrat – kann man konfliktbeladene Situationen zumeist noch rechtzeitig entschärfen. Dieses Buch hilft Ihnen dabei.

Buch | e-book

**„Mit dem Newsletter der
Gesunden Arbeit bin ich
immer topinformiert!“**

JETZT ANMELDEN

www.gesundearbeit.at/newsletter

www.gesundearbeit.at