



gpa.at/sicher-ohne-gewalt



Impressum:

Medieninhaberin, Verlegerin und Herausgeberin:

Gewerkschaft GPA

Alfred-Dallinger-Platz 1, 1030 Wien

ZVR 576439352

Sicher ohne Gewalt im Job

Gewalt und Aggression gibt es in allen Lebensbereichen – auch am Arbeitsplatz. Sie fängt nicht erst bei Schlägen oder Fußtritten an. Auch Beschimpfungen, Beleidigungen und psychischer Druck sind Formen von Gewaltausübung. Oft treten Formen der physischen und psychischen Gewalt in Kombination auf. Gewalt kann von KundInnen, PatientInnen oder KlientInnen ausgehen, sie geschieht aber auch durch KollegInnen und Vorgesetzte.

Egal in welcher Situation: Gewalt am Arbeitsplatz muss niemand tolerieren. ArbeitnehmerInnen verdienen Respekt und müssen bei ihrer Tätigkeit vor allen Formen der Gewalt geschützt werden. **Die Verantwortung dafür trägt der/die ArbeitgeberIn. Er/Sie trifft die Verpflichtung, geeignete Schutzmaßnahmen zu treffen.**

Als BetriebsrätIn kannst du viel dazu beitragen, Gewalt und Aggression klare Grenzen zu setzen.

Was ist im Betrieb zu tun?

Beschimpfungen, Drohungen, körperliche Übergriffe und jegliche andere Art von Gewalt gehören nicht zum Job. Niemand muss am Arbeitsplatz Gewalt tolerieren!

Alle ArbeitnehmerInnen haben Anspruch auf einen Arbeitsplatz ohne Gefährdungen. Sie sind daher auch vor Gewalt am Arbeitsplatz zu schützen.

Dafür braucht es:

- vorausschauende Präventionsprogramme
- Planung von Maßnahmen für das Handeln im Notfall
- Festlegungen (Konzepte, Maßnahmen) zur Nachbetreuung bei Gewalterlebnissen

Die ArbeitgeberInnen in die Pflicht nehmen

ArbeitgeberInnen sind verpflichtet, für die Gesundheit und Sicherheit ihrer Beschäftigten zu sorgen. Bei Fällen von Gewalt, bei Übergriffen oder Belästigungen dürfen sie daher nicht einfach wegschauen, sondern müssen aktiv handeln.

Es liegt in ihrer Verantwortung, Gefährdungen vorzubeugen und ArbeitnehmerInnen bestmöglich vor jeder Form von Gewalt zu schützen. Wichtig ist dabei die Zusammenarbeit mit dem/der BetriebsrätIn und mit allen AkteurInnen im betrieblichen Gesundheitsschutz (insbesondere mit ArbeitsmedizinerInnen, Sicherheitsfachkräften, Sicherheitsvertrauenspersonen, ArbeitspsychologInnen u.a.).

- ➔ Die gesetzlichen Grundlagen zur Fürsorgepflicht des/der ArbeitgeberIn findet man im Allgemeinen Bürgerlichen Gesetzbuch, im Angestelltengesetz sowie im Gleichbehandlungsgesetz und im ArbeitnehmerInnenschutzgesetz

Nicht warten, bis etwas passiert - Gewalt durch Prävention verhindern

Um kritische Situationen und Gefährdungen erst gar nicht entstehen zu lassen, sind vorbeugende Maßnahmen erforderlich. Dafür ist es notwendig, Risiken einzuschätzen und sie durch gezielte Schritte zu vermeiden.

Wirksame Gewaltprävention beschränkt sich nicht auf Verhaltensregeln für den Ernstfall, sondern setzt im Vorfeld an. Deeskalationstrainings oder Kurse in Selbstverteidigung können zwar für bestimmte Tätigkeitsbereiche geeignete Maßnahmen sein, noch entscheidender ist es, kritische Situationen und Gefährdungen schon im Vorhinein zu vermeiden.

Eine sichere Arbeitsumgebung spielt eine ebenso wichtige Rolle wie die Berücksichtigung der Gewaltprävention bei der Planung von Arbeitsabläufen und der Arbeitsorganisation.



Das richtige Rezept gegen Gewalt festlegen

Bei der Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz gibt es keine Maßnahmen, die immer passen und für jeden Betrieb und jede Tätigkeit die richtigen sind. Vorkehrungen müssen auf die jeweiligen Gegebenheiten und Risikopotenziale abgestimmt werden.

Beispiele für technische Maßnahmen:

- Kontaktmöglichkeiten für Menschen an Alleinarbeitsplätzen (z.B. Notknopf)
- Führungsvorrichtungen für Warteschlangen
- Bodenmarkierung für vertrauliche Atmosphäre
- angemessene Beleuchtung
- Glasbarrieren mit Sprechanlage
- Schutzwände
- evtl. schusssichere Fenster, Türen
- Alarmsystem, Alarmknopf, Pager (für Verstärkung, zur Polizei)
- Lagesensoren
- Zutrittskontrollen, Kontrollpunkte
- Türen mit Zugangscode
- automatische Türen
- versperrbare Türen

Beispiele für organisatorische Maßnahmen:

- kundInnenfreundliche Öffnungszeiten
- ausreichend Personal
- Warteschlangenmanagement
- ausreichend Sitzgelegenheiten für KundInnen
- Stresssituationen möglichst vermeiden
- Informationen über Verspätungen, Veränderungen
- (sichtbaren) Umgang mit großen Bargeldsummen und Wertsachen vermeiden
- Alleinarbeitsplätze vermeiden
- Notfallplan
- Notrufkette
- Notfallblatt mit Text für geschockte Menschen („Ich bin überfallen worden"..)



Beispiele für personenbezogene Maßnahmen:

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

Checkliste für BetriebsrätInnen:

Fürsorgepflicht des/der ArbeitgeberIn einfordern

ArbeitgeberInnen müssen bei Gewalt am Arbeitsplatz aktiv handeln und haben auch vorbeugende Schritte zu setzen. Im Zuge der Umsetzung dieser Fürsorgepflicht bist du als BetriebsrätIn anzuhören und in allen Phasen zu beteiligen.

Stand der Präventionsarbeit überprüfen:

Nimm Einblick in die Sicherheits- und Gesundheitsschutzdokumente und überprüfe, ob die festgelegten Maßnahmen angesichts der bestehenden Risiken ausreichend sind. Berate dich dabei auch mit den betrieblichen Präventivfachkräften (ArbeitsmedizinerIn, Sicherheitsfachkraft, ArbeitspsychologIn), Sicherheitsvertrauenspersonen, ggf. Suchtbeauftragten etc. Setze das Thema Gewaltprävention auf die Tagesordnung des Arbeitsschutzausschusses und lade dazu ev. eine externe ExpertIn z.B. aus der Unfallversicherung oder von der Polizei ein.

Zum Thema sensibilisieren und darüber sprechen:

Auch wenn es in deinem Betrieb vielleicht aktuell keine Probleme mit Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz gibt, durch Information und Aufklärung können kritische Situationen oftmals schon im Vorfeld vermieden werden. Nutze dafür z.B. Betriebsversammlungen, Gesundheitstage oder andere Wege der innerbetrieblichen Öffentlichkeitsarbeit.

Betriebsvereinbarungen abschließen:

Der Abschluss einer Betriebsvereinbarung unterstreicht eine Null-Toleranz-Strategie gegen alle Formen von Gewalt am Arbeitsplatz und konkretisiert die einzelnen Schritte zu den Punkten Prävention, Vorgehen bei akuten Gewaltsituationen sowie der Nachsorge. Beispielsweise können Informations- und Bildungsmaßnahmen, Verfahren bei Auftreten von Gewaltsituationen, die Bestellung betrieblicher Ansprechpersonen, Notfallplanungen etc. festgelegt werden.

Die GPA unterstützt dich beim Abschluss einer Betriebsvereinbarung.

Kontakt- und Ansprechstellen bei Gewalt am Arbeitsplatz

- **Bei unmittelbarer Gefahr sofort die Polizei unter der Notrufnummer 133 bzw. unter der europäischen Notrufnummer 112 kontaktieren!**
- **Opfer-Notruf (Weisser Ring)**
Zentrale Anlaufstelle für Menschen, die von einer Straftat direkt oder indirekt betroffen sind.
Helpline 0800 112 112
- **Gleichbehandlungsanwaltschaft**
Tel. 0800 206 119 Montag bis Donnerstag 9-15 Uhr, Freitag 9-12 Uhr
E-Mail: gaw@bka.gv.at
www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at
- **ÖGB Chancen Nutzen Büro**
Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien
Telefon: +43 1 534 44 – 39592
E-Mail: chancen.nutzen@oegb.at
- **Frauenhelpline gegen Männergewalt**
Muttersprachliche Beratung auch in Arabisch, Englisch, Bosnisch, Kroatisch, Serbisch, Rumänisch, Spanisch, und Türkisch möglich!
Tel. 0800 222 555 anonym, kostenlos und rund um die Uhr erreichbar.
www.frauenhelpline.at

DIE GEWERKSCHAFT GPA IN GANZ ÖSTERREICH

GPA Wien
1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1
Tel. +43 (0)5 0301-21000
wien@gpa.at

GPA Niederösterreich
3100 St. Pölten, Gewerkschaftsplatz 1
Tel. +43 (0)5 0301-22000
niederosterreich@gpa.at

GPA Burgenland
7000 Eisenstadt, Wiener Straße 7
Tel. +43 (0)5 0301-23000
burgenland@gpa.at

GPA Steiermark
8020 Graz, Karl-Morre-Straße 32
Tel. +43 (0)5 0301-24000
steiermark@gpa.at

GPA Kärnten
9020 Klagenfurt, Bahnhofstraße 44/4
Tel. +43 (0)5 0301-25000
kaernten@gpa.at

GPA Oberösterreich
4020 Linz, Volksgartenstraße 40
Tel. +43 (0)5 0301-26000
oberoesterreich@gpa.at

GPA Salzburg
5020 Salzburg, Markus-Sittikus-Str. 10
Tel. +43 (0)5 0301-27000
salzburg@gpa.at

GPA Tirol
6020 Innsbruck, Südtiroler Platz 14-16
Tel. +43 (0)5 0301-28000
tirol@gpa.at

GPA Vorarlberg
6901 Bregenz, Reutegasse 11
Tel. +43 (0)5 0301-29000
vorarlberg@gpa.at



www.gpa.at