



# WAS TUN BEI GEWALT ODER KONFLIKTEN AM ARBEITSPLATZ?

Anlaufstellen für Betroffene

Stand: März 2020



**Dr. Josef Moser, MBA**  
AK-DIREKTOR

**Dr. Johann Kalliauer**  
AK-PRÄSIDENT

## **GEWALT AM ARBEITSPLATZ MUSS NICHT SEIN**

Konflikte sind menschlich. Sie gehören zum Leben. Wenn Konflikte jedoch eskalieren, können Aggressionen und Gewalt die Folgen sein. Am Arbeitsplatz äußert sich das durch Beschimpfungen, Bedrohungen, Übergriffe, Mobbing, Attacken und sexualisierte Gewalt.

Viele Beschäftigte sind aufgrund ihres Arbeitsumfeldes oder ihrer Tätigkeit einem höheren Risiko ausgesetzt. Deshalb braucht es eine Unternehmenskultur, die einen konstruktiven Umgang mit Konflikten erlaubt. Und es muss ein Arbeitsumfeld geschaffen werden, welches das Risiko von Gewalt und Eskalationen reduziert.

Ein wichtiger Schritt ist dabei das Bewusstsein, dass Gewalt kein „Berufsrisiko“ ist, das man einfach so hinnehmen soll oder mit dem man einfach fertig werden muss. In erster Linie trägt nämlich der Arbeitgeber im Rahmen seiner gesetzlichen Fürsorgepflicht die Verantwortung.

Für Betroffene können Gewaltsituationen sehr belastend sein. Um damit nicht alleine zu sein, gibt es Anlaufstellen mit Rat und Unterstützung. Die Arbeiterkammer Oberösterreich hat diese Broschüre zusammengestellt, um betroffenen Beschäftigten eine Hilfestellung zu bieten. Denn niemand mit Gewalterfahrungen am Arbeitsplatz darf alleine gelassen werden!

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Josef Moser'.

**Dr. Josef Moser, MBA**  
AK-Direktor

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Johann Kalliauer'.

**Dr. Johann Kalliauer**  
AK-Präsident



## WAS IST GEWALT AM ARBEITSPLATZ?

Gewalt am Arbeitsplatz kann in unterschiedlichen Formen auftreten. Nach der Typologie der Weltgesundheitsorganisation (WHO) wird Gewalt nach ihrer Art (**selbstgerichtet, zwischenmenschlich, kollektiv**) sowie nach dem Charakter der Gewalt (**physisch, sexualisiert, psychisch**) bestimmt.

Etwa die Hälfte der österreichischen

Beschäftigten ist von psychischer Gewalt am Arbeitsplatz betroffen, wobei es hier kaum Unterschiede hinsichtlich des Geschlechts gibt. Bei anderen Formen von Gewalt zeigen sich deutliche Unterschiede: Während Frauen deutlich häufiger von sexueller Belästigung und sexualisierter Gewalt betroffen sind, sind Männer öfter von körperlicher Gewalt betroffen.



### DEFINITION

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

Am Arbeitsplatz lässt sich außerdem **interne Gewalt**, die durch Kollegen/-innen, Vorgesetzte oder Führungskräfte verursacht wird, von **externer Gewalt**, die von unternehmensfremden Personen ausgeht, unterscheiden.

Von Gewalt durch externe Personen sind vor allem Bereiche betroffen, die sehr viel Kontakt mit Kunden/-innen, Patienten/-innen, Klienten/-innen oder anderen unternehmensfremden Personen wie etwa Geschäftspartnern/-innen, haben. Dazu zählen unter anderem der Gesundheits- und Sozialbereich, im Verkehrsbereich insbesondere Arbeitnehmer/-innen mit Kontrolltätigkeiten und der Handel, der zunehmend mit schwierigen Kunden/-innen konfrontiert ist .

Gewalt zwischen einzelnen Kollegen/-innen, zwischen ganzen Teams und Abteilungen oder zwischen Führungskräften und Mitarbeitern/-innen spielen hingegen in allen Branchen eine Rolle.

### **Rahmenbedingungen**

Bei allen Formen von Gewalt am Arbeitsplatz kann die Ausgestaltung der Rahmenbedingungen dazu beitragen, dass das Auftreten reduziert oder ganz verhindert wird. Diese Rahmenbedingungen betreffen das **Arbeitsumfeld** (z.B. Sicherheitsmaßnahmen wie angemessene Beleuchtung, Türen mit Zugangscodes, Schutzwände), **die Arbeitsorganisation** (z.B. ausreichendes Personal, transparente Kommunikati-

on und Arbeitsabläufe) und die **Ausbildung und Information** der Beschäftigten (z.B. Erkennen von frühen Anzeichen für Aggressionen, Bewältigung schwieriger Situationen, Vermeidung von Stresssituationen).

### **Folgen von Gewalt am Arbeitsplatz**

Die Folgen von Gewalt am Arbeitsplatz sind schwerwiegend. Körperliche Gewalt führt natürlich zu körperlichen Verletzungen, kann aber genauso wie psychische, verbale Gewalt oder Konflikte und Mobbing zu längerfristigen psychischen Folgen führen. Ebenso weit verbreitet sind hier vor allem Angstzustände, Schlafprobleme, posttraumatische Symptome, erhöhtes Stressempfinden und natürlich auch sinkende Motivation. Besonders dramatisch sind die Ergebnisse einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz aus 2011: Etwas über 80 Prozent der Frauen und über 70 Prozent der Männer, die von psychischer Gewalt betroffen sind, haben langfristige psychische Folgen.

Durch sinkende Motivation, sinkende Produktivität und steigende Fehlzeiten, steigenden Präsentismus und steigende Fluktuation ist Gewalt am Arbeitsplatz auch für Arbeitgeber ein erheblicher Kostenfaktor.

## Fürsorgepflicht des Arbeitgebers

Der Arbeitgeber hat im Rahmen der Fürsorgeverpflichtung, die er gegenüber seinen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen hat, dafür zu sorgen, dass das Leben, die Gesundheit, die Sittlichkeit und die Persönlichkeitsrechte der Belegschaft bzw. der einzelnen Arbeitnehmer/-innen in jedem Fall geschützt werden. Dementsprechend sind sie verpflichtet, in angemessener

Weise für Abhilfe im Fall von Übergriffen am Arbeitsplatz zu sorgen.

*(Info: Die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers gemäß § 1157 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch bzw. § 18 Angestelltengesetz findet im Gleichbehandlungsgesetz und im ArbeitnehmerInnenschutzgesetz besondere Berücksichtigung und Konkretisierung.)*



# KÖRPERLICHE GEWALT

Physische Gewalt am Arbeitsplatz kann unterschiedliche Formen haben, vom Einschränken der persönlichen Bewegungsfreiheit, dem Wegstoßen des Gegenübers, dem Bedrängen, Anspucken bis hin zum Kratzen oder Schlagen.

Körperliche Gewalt geht überwiegend von Außenstehenden (Kunden/-innen, Patienten/-innen, Klienten/-innen und andere unternehmensfremden Personen) aus. Allerdings gibt es auch Situationen, wo sie auch innerhalb des eigenen Betriebes oder Teams erfahren werden.

Vor allem in der öffentlichen Sicherheit, den Gesundheits- und Sozialberufen, aber auch in anderen Bereichen mit Kundenkontakt kann es zu herausfordernden und gefährlichen Situationen für Beschäftigte kommen. Körperliche Gewalt kann neben körperlichen Verletzungen auch längerfristige psychische Folgen nach sich ziehen.

## Was können Betroffene tun?

- ▶ Kontaktieren Sie Kollegen/-innen oder Vorgesetzte (falls vorhanden: geschulte, betriebliche Ersthelfer), die Erste Hilfe leisten können. Auch psychologische Erste Hilfe ist im Akutfall wichtig!
- ▶ In gefährlichen Situationen: Ruhe bewahren, die Distanz zum potentiellen „Angreifer“ oder zur potentiellen „Angreiferin“ vergrößern, deeskalierende Haltung.
- ▶ Informieren Sie Ihren Arbeitgeber über Zwischenfälle oder schwierige Situationen! Der Arbeitgeber ist verpflichtet Maßnahmen zu ergreifen, um den Zustand abzustellen.
- ▶ Im Akutfall oder bei unmittelbarer Bedrohung von Gesundheit und Leben: Polizei kontaktieren!
- ▶ Suchen Sie professionelle Hilfe auf: Beratungsstellen, Psychologen/-innen und Rechtsberater/-innen können Sie in Ihrer Situation unterstützen!



## KONTAKTSTELLEN

- ▶ **Arbeiterkammer OÖ**, Rechtsschutz-Hotline: +43 (0)50 6906-1, [ooe.arbeiterkammer.at](http://ooe.arbeiterkammer.at)
- ▶ **Krisenhilfe OÖ**, Tel.: +43 (0)732 2177 (Notruf), täglich 0–24 Uhr, [www.krisenhilfeooe.at](http://www.krisenhilfeooe.at)
- ▶ **Weißer Ring OÖ**, +43 (0)800 112 112, [www.weisser-ring.at](http://www.weisser-ring.at)
- ▶ **Gewaltschutzzentrum**: +43 (0)732 607 760, [www.gewaltschutzzentrum.at](http://www.gewaltschutzzentrum.at)

# KONFLIKTE UND MOBBING

Nicht jeder zwischenmenschliche Konflikt oder jede am Arbeitsplatz vorgetragene Kritik ist Mobbing. Konflikte gehören durchaus zum Arbeitsalltag. Im Zusammenleben und Zusammenarbeiten von Menschen gibt es natürlich unterschiedliche Motive, Interessen und Ziele. Situationen, in denen sich diese Interessen und Ziele unterscheiden, sind kaum vermeidbar. Stehen sich diese Interessen im Weg, kann ein Konflikt entstehen. Auch das stellt an sich noch kein Problem dar. An diesem Punkt ist allerdings entscheidend, wie mit diesem Konflikt umgegangen wird. Konflikte, die auf konstruktive

Weise gelöst werden, führen zu Verbesserungen oder positiven Veränderungen, während ungelöste, unter der Oberfläche ausgetragene Konflikte zu Situationen führen können, die sich als Aggression, Gewalt oder Eskalation äußern können. Auch Mobbing findet dort seinen Nährboden, wo permanent schwelende Konflikte „unter den Teppich gekehrt“ werden. Dabei werden als Ursache der festgefahrenen Situation nicht mehr die inhaltlichen Differenzen gesehen, sondern die Konflikte auf die persönliche Ebene verlagert.



## DEFINITION

Mobbing ist eine konfliktbelastete Kommunikation am Arbeitsplatz unter Kollegen/-innen oder zwischen Vorgesetzten und Mitarbeitern/-innen, bei der die angegriffene Person unterlegen ist und von einer oder einigen Personen systematisch, oft und während einer längeren Zeit mit dem Ziel und/oder dem Effekt des Ausstoßes aus dem Arbeitsverhältnis direkt oder indirekt angegriffen wird und dies als Diskriminierung empfindet. (Definition nach Leymann)

## Beispiele für Mobbinghandlungen

- ▶ **Angriffe auf die Möglichkeiten, sich mitzuteilen:**
  - Einschränkungen der Möglichkeiten sich zu äußern, ständiges Unterbrechen, Drohungen, Anschreien oder lautes Schimpfen ...
- ▶ **Angriffe auf die sozialen Beziehungen:**
  - Man spricht nicht mehr mit dem/-r Betroffenen, Versetzung in einen Raum weitab von den Kollegen/-innen ...

▶ **Auswirkungen auf das soziale Ansehen:**

- Schlecht hinter dem Rücken sprechen, Gerüchte verbreiten, die betroffene Person lächerlich machen, unangemessene Tätigkeiten, die das Selbstbewusstsein verletzen, den Arbeitseinsatz in falscher oder kränkender Weise beurteilen ...

▶ **Angriffe auf die Qualität der Berufs- bzw. Lebenssituation:**

- Dem/-r Betroffenen werden entweder keine, sinnlose, ständig neue, kränkende, unter- oder überfordernde Arbeitsaufgaben gegeben ...

▶ **Angriffe auf die Gesundheit:**

- Zwang zu gesundheitsschädlichen Arbeiten, Androhung körperlicher Gewalt, physischen Schaden am Eigentum oder am Arbeitsplatz des/der Betroffenen anrichten ...

Mobbing führt zu Isolation des/der Betroffenen und kann schwerwiegende Folgen auf die psychische und physische Gesundheit haben. Die psychische Gewalt, die in Mobbinghandlungen steckt, ist nicht sichtbar, da diese zu meist verdeckt und äußerst subtil ablaufen. Mobbing kann sowohl von Kollegen/-innen als auch durch Führungskräfte (Bossing) oder von der Belegschaft gegenüber Vorgesetzten (Staffing) ausgehen. Mobbing kann jeden treffen – die Betroffenen an sich sind nicht die Ursache! Viel mehr tragen Arbeitsbedingungen wie schlechtes Ar-

beitsklima, mangelndes Führungsverhalten, mangelnde Konfliktkultur und unzureichende Arbeitsorganisation als Ursachen bei.

**Was können Betroffene tun?**

- ▶ Offene Kommunikation: Versuchen Sie Missverständnisse aufzuklären und Konflikte sachlich anzusprechen.
- ▶ Handlungsfähig bleiben: Stress entsteht durch das Gefühl, einer Situation ausgeliefert zu sein. Versuchen Sie, nicht in Isolation zu geraten und gönnen Sie sich als Ausgleich Dinge die Ihnen guttun, wie zum Beispiel Hobbies.
- ▶ Mobbing-Tagebuch: Führen Sie genaue Aufzeichnungen über die Mobbinghandlungen, die Sie erleben (Ort, Datum, Uhrzeit, Anwesenheit, eventuelle Ursachen und Auswirkungen). Sammeln Sie zum Beispiel auch Briefe, E-Mails und SMS.
- ▶ Sprechen Sie über Ihre Situation und darüber wie es Ihnen geht: Informieren Sie eine Vertrauensperson im Betrieb (z.B. Vorgesetzte, Betriebsrat, Personalvertretung, Sicherheitsvertrauensperson, Personalverantwortliche, Arbeitgeber/-in, Arbeitsmediziner/-in oder Arbeitspsycholog/-in, etc. – falls es eine Konfliktstelle gibt, kontaktieren Sie diese!) und besprechen Sie Ihre Erfahrungen mit persönlichen Bezugspersonen (Familie, Freunde/-innen ...).



- ▶ Beratung und Unterstützung aufsuchen: Beratungsstellen, Psychologen/-innen und Rechtsberater/-innen können Sie in Ihrer Situation unterstützen.



## KONTAKTSTELLEN

- ▶ **Rechtsschutz-Hotline** der Arbeiterkammer OÖ: +43 (0)50 6906-1, [ooe.arbeiterkammer.at](http://ooe.arbeiterkammer.at)
- ▶ **Mobbingtelefon** der Diözese Linz: +43 (0)732 7610-3610 (jeden Montag von 17 bis 20 Uhr), [www.mobbingtelefon.at](http://www.mobbingtelefon.at)

# BELÄSTIGUNG UND DISKRIMINIERUNG

## Diskriminierung

Diskriminierung nach dem Gleichbehandlungsgesetz liegt dann vor, wenn eine Person aufgrund eines der folgenden Kriterien schlechter behandelt wird als eine andere Person in einer vergleichbaren Situation:

- ▶ Geschlecht
- ▶ Zugehörigkeit zu einer ethnischen Gruppe
- ▶ Religion oder Weltanschauung
- ▶ Alter
- ▶ Sexuellen Orientierung

Die Diskriminierung von Arbeitnehmern/-innen ist verboten. Dies betrifft sämtliche Bereiche des

Arbeitslebens, von der Einstellung (dies betrifft auch die Stellenausschreibung) über die Bezahlung oder sonstige Leistungen bis hin zu Aus- oder Weiterbildungen sowie Beförderungen und Beendigung des Arbeitsverhältnisses. Darüber hinaus können auch scheinbar neutrale Vorschriften oder betriebliche Maßnahmen zu einer Benachteiligung von bestimmten Personengruppen führen. In diesem Fall spricht man von mittelbarer Diskriminierung, welche ebenso verboten ist.

## Was können Betroffene tun?

- ▶ Wenden Sie sich an die Gleichbehandlungsanwaltschaft oder an die Arbeiterkammer.
  - ▶ Sammeln Sie Beweise und Unterlagen bzw. machen Sie sich auch selbst Notizen (Ort, Datum, Uhrzeit, Anwesende, Sachverhalt...).
- Antrag an die Gleichbehandlungskommission stellen: Diese prüft in einem nicht öffentlichen und kostenlosen Verfahren, ob eine Diskriminierung vorliegt oder nicht.
- ▶ Diskriminierung melden, auch wenn Sie keine weiteren Schritte einleiten möchten (über die Gleichbehandlungs-App). Trägt dazu bei, aufzuzeigen in welchen Lebensbereichen Diskriminierung vorkommt und wo Verbesserungen notwendig sind.
  - ▶ Beratung und Unterstützung aufsuchen: Beratungsstellen, Psychologen/-innen und Rechtsberater/-innen können Sie in Ihrer Situation unterstützen.

## Sexuelle Belästigung

Sexuelle Belästigung ist ein Gewaltakt und ein Angriff auf die Menschenwürde. Sie verletzt die sexuelle Integrität und Intimität der belästigten Person. Das persönliche Empfinden der belästigten Person ist ausschlaggebend und nicht die vermeintliche Absicht des Belästigers oder der Belästigerin. Motiv einer sexuellen Belästigung ist in den meisten Fällen das Demonstrieren und

das Ausnutzen einer Macht- und Überlegenheitsposition. Vordergründig geht es nicht um die sexuelle Befriedigung, sondern um die Demonstration von Macht.

Eine sexuelle Belästigung liegt gemäß § 6 Absatz 2 Gleichbehandlungsgesetz vor, wenn vom Belästiger oder von der Belästigerin ein Verhalten gesetzt wird, das der sexuellen Sphäre zugehörig ist und

- ▶ die Würde einer Person beeinträchtigt oder dies bezweckt,
- ▶ für die betroffene Person unerwünscht, unangebracht oder anstößig ist und
- ▶ eine einschüchternde, feindselige oder demütigende Arbeitsumwelt für die betroffene Person schafft oder dies bezweckt und/oder
- ▶ der Umstand, dass die Zurückweisung oder Duldung eines derartigen Verhaltens dienstliche Auswirkungen (zum Beispiel bei der Entlohnung, Weiterbeschäftigung oder Beförderung) für die betroffene Person hat.
- ▶ Auch die Anstiftung zur sexuellen Belästigung ist verboten!

## Was können Betroffene tun?

Personen, die sexuell belästigt werden, kommen in einen seelischen und häufig auch körperlichen Ausnahmezustand. Betroffene sind oft geschockt, handlungsunfähig und mit der Situation völlig überfordert. Sie fühlen sich ausgeliefert, sind von Scham und Peinlichkeit geplagt und suchen fälschlich

cherweise häufig die Schuld zuerst bei sich selbst.

Es hat keinen Sinn, sexuelle Übergriffe zu ertragen, in der Hoffnung, dass der/die Belästiger/-in sein/ihr Verhalten nach einiger Zeit wieder einstellt. Es empfiehlt sich daher:

- ▶ Datum, Ort und Zeit der Vorfälle zu dokumentieren, Beweismaterial wie beispielsweise E-Mails, SMS und/oder Bilder sicherzustellen, um so die eigene Beweislage zu verbessern und um möglichen persönlichen Erinnerungslücken vorzubeugen,
- ▶ Vorgesetzte und/oder Arbeitgeber, Betriebsrätin/Betriebsrat, Kollegen/-innen, den/die Arbeitsmediziner/-in, Gleichbehandlungsbeauftragte (wenn vorhanden) ins Vertrauen zu ziehen und um Unterstützung zu ersuchen,
- ▶ den/die Belästiger/-in schriftlich aufzufordern, dass er/sie das diskriminierende Verhalten einzustellen

hat, zusätzlich ganz klar die eigenen Grenzen aufzuzeigen und eine Kopie des Schreibens bei sich zu behalten.



Bei der Formulierung helfen Ihnen gerne Arbeiterkammer und Gleichbehandlungsanwaltschaft!

- ▶ Aussagen von Zeuginnen und Zeugen – soweit vorhanden – schriftlich festzuhalten,
- ▶ Beratung und Unterstützung aufzusuchen: Beratungsstellen, Psychologen/-innen und Rechtsberater/-innen können Sie in Ihrer Situation unterstützen.



- ▶ **Rechtsschutzhotline** der Arbeiterkammer OÖ: +43 (0)50 6906-1, [ooe.arbeiterkammer.at](http://ooe.arbeiterkammer.at)
- ▶ **Gleichbehandlungsanwaltschaft OÖ**: +43 (0)732 783 877 (aus ganz Österreich zum Nulltarif 0800-206119) [www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at](http://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at)

#### **Speziell für Frauen:**

- ▶ **Frauenbüro** der Arbeiterkammer OÖ: +43 (0)50 6906-2142, [ooe.arbeiterkammer.at](http://ooe.arbeiterkammer.at)
- ▶ **Frauenhelpline** gegen Gewalt: +43 (0)800 222 555, [www.frauenhelpline.at](http://www.frauenhelpline.at)
- ▶ **Autonomes Frauenzentrum**: +43 (0)732 602 200, [www.frauenzentrum.at](http://www.frauenzentrum.at)

# DIE ARBEITERKAMMER IN LINZ UND DEN BEZIRKEN

## Beratung, Vertretung und Einsatz für Ihre Interessen

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

---

**AK Braunau**, Salzburgerstraße 29, 5280 Braunau, Tel: +43 (0)50 6906-4111

---

**AK Eferding**, Unterer Graben 5, 4070 Eferding, Tel: +43 (0)50 6906-4211

---

**AK Freistadt**, Zemannstraße 14, 4240 Freistadt, Tel: +43 (0)50 6906-4312

---

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

---

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

---

**AK Kirchdorf**, Sengsschmiedstraße 6, 4560 Kirchdorf, Tel: +43 (0)50 6906-4611

---

**AK Linz-Land**, Kremstalstraße 6, 4050 Traun, Tel: +43 (0)50 6906-5611

---

**AK Perg**, Hinterbachweg 3, 4320 Perg, Tel: +43 (0)50 6906-4711

---

**AK Ried**, Roseggerstraße 26, 4910 Ried im Innkreis, Tel: +43 (0)50 6906-4813

---

**AK Rohrbach**, Ehrenreiterweg 17, 4150 Rohrbach, Tel: +43 (0)50 6906-4912

---

**AK Schärding**, Schulstraße 4, 4780 Schärding, Tel: +43 (0)50 6906-5011

---

**AK Steyr**, Redtenbachergasse 1a, 4400 Steyr, Tel: +43 (0)50 6906-5116

---

**AK Vöcklabruck**, Ferdinand-Öttl-Str. 19, 4840 Vöcklabruck, Tel: +43 (0)50 6906-5217

---

**AK Wels**, Roseggerstraße 8, 4600 Wels, Tel: +43 (0)43 6906-5318

Österreichische Post AG, MZ 02Z033937 M  
Informationsblatt der Kammer für Arbeiter und  
Angestellte für Oberösterreich, Nummer 64/2019, AK-DVR 0077747,  
Medieninhaberin, Herausgeberin und Redaktion: Kammer für Arbeiter  
und Angestellte für Oberösterreich, Volksgartenstraße 40, 4020 Linz,  
Telefon: +43 (0)50 6906-0  
Hersteller: DIREKTA Druckerei & Direktmarketing GmbH  
Petzoldstraße 6, 4020 Linz

[ooe.arbeiterkammer.at](http://ooe.arbeiterkammer.at)



**AK**  
Oberösterreich