

## Was tun bei Übergriffen?

### zugewiesene Opferrolle verlassen:

- ✓ ruhig, sicher und selbstbewusst auftreten
- ✓ Blickkontakt zum Täter/zur Täterin herstellen
- ✓ Kommunikation herstellen bzw. aufrechterhalten

### auf Eigenschutz achten:

- ✓ keine Provokation, nicht drohen oder beleidigen
- ✓ auf räumliche Distanz achten (mindestens Armlänge)
- ✓ besser stehen als sitzen, eher schräg (keine „Breitseite bieten“)
- ✓ bedrohende Person nicht berühren und ihr nicht den Rücken zukehren
- ✓ sich Fluchtweg offen halten

### bei weiterer Eskalation:

- ✓ nicht den Helden/die Heldin spielen
- ✓ versuchen zu fliehen, um sich in Sicherheit zu bringen
- ✓ wenn Flucht nicht möglich, Alarm auslösen (Sicherheitsdienst oder Polizei) und/oder Hilfe von Anwesenden suchen (persönlich ansprechen)

## Was tun nach einem Übergriff?

- ✓ Anwesende bitten, als Zeuge/Zugin zur Verfügung zu stehen
- ✓ eventuell bei Polizei Anzeige erstatten
- ✓ Unfallanzeige durch Arbeitgeber bei Unfallversicherungsträger
- ✓ bei Verletzungen und psychischen Problemen Arzt/Ärztin bzw. Spital aufsuchen
- ✓ Hilfsangebote des Unternehmens zur Verarbeitung des Vorfalls nutzen

„Gewalt am Arbeitsplatz muss niemand tolerieren und ist auch kein Berufsrisiko. Beschäftigte verdienen Respekt und müssen bei ihrer Tätigkeit vor allen Formen der Gewalt geschützt werden. ArbeitgeberInnen tragen dafür die Verantwortung.“

Barbara Teiber, Vorsitzende Gewerkschaft gpa  
Roman Hebenstreit, Vorsitzender Gewerkschaft vida

## BERATUNG UND UNTERSTÜTZUNG:

**Gewerkschaft GPA**  
1030 Wien, Alfred-Dallinger-Platz 1  
service@gpa.at  
www.gpa.at

**Gewerkschaft vida**  
1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1  
arbeitnehmerinnenschutz@vida.at  
www.tatortarbeitsplatz.at  
www.vida.at

**WEISSER RING**  
**Verbrechensopferhilfe**  
Opfer-Notruf 0800 112 112  
www.weisser-ring.at  
www.opfer-notruf.at

**ÖGB Chancen Nutzen Büro**  
1020 Wien, Johann-Böhm-Platz 1  
chancen.nutzen@oegb.at

**Arbeiterkammer Wien**  
1040 Wien, Prinz-Eugen-Str. 20-22  
www.arbeiterkammer.at

**Kriminalpolizeiliche Beratung**  
24 h Tonbanddienst  
Telefon: 0800 216 346

**Verein Autonome Österreichische Frauenhäuser**  
Telefon: 01 544 08 20

**Frauenhelpline gegen Gewalt**  
Telefon: 0800 222 555

**24-Stunden Frauennotruf Wien**  
Telefon: 01 71719

**Männerberatung Wien**  
Telefon: 01 603 28 28  
E-Mail: info@maenner.at

**Act4Respect**  
(Sprungbrett für Mädchen)  
Unterstützung und Beratung bei sexueller Belästigung am Arbeitsplatz  
Telefonberatung: 0670 600 70 80  
Montag 11:00 – 14:00 Uhr,  
Donnerstag 16:00 – 19:00 Uhr  
Allgemeiner Kontakt: 01 / 789 45 45 33  
Act4Respect@sprungbrett.or.at

**Bundeskriminalamt**  
www.bundeskriminalamt.at/202/  
Internet\_kennen

**KSÖ – Kuratorium Sicheres Österreich**  
E-Mail: office@kuratorium-sicheres-oesterreich.at  
Telefon: +43 699 1991 25 07

**ZARA-Beratungsstelle**  
**#GegenHassimNetz**  
Telefon: 01 929 13 99  
www.zara.or.at

**Weitere hilfreiche Links:**  
www.gewaltinfo.at  
www.arbeitsinspektion.gv.at

**Gleichbehandlungsanwaltschaft**  
www.gleichbehandlungsanwaltschaft.gv.at

www.saferinternet.at/themen/  
cyber-mobbing

www.rataufdraht.at

GEWERKSCHAFT  
**vida**  
Mitgliederservice:

Hier kannst du dich gleich online anmelden.



**gpa**  
MEINE GEWERKSCHAFT  
Mitgliederservice:

Hier kannst du dich gleich online anmelden.



Impressum:

Herausgeber und Medieninhaber: ÖGB/Gewerkschaft vida, Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien, ZVR: 576 439 352, DVR: 0046655, Verlags- und Herstellungsort: Wien, Bilder: © adobe Stock



## Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz

### Tipps für den richtigen Umgang in schwierigen Situationen

- ✓ Eskalation vermeiden
- ✓ Richtig reagieren bei Übergriffen



GEWERKSCHAFT  
**vida**

**gpa**  
MEINE GEWERKSCHAFT



## Was sind Beispiele für gefährliche Situationen im Umgang mit KundInnen, KlientInnen, PatientInnen?

- ✓ Umgang mit Waren, Bargeld und Wertsachen, d. h. der/die Beschäftigte ist (offensichtlich) im Besitz einer begehrten Sache
- ✓ Frustration und Verärgerung beim Kunden/bei der Kundin, hervorgerufen durch Mängel in der Organisation (der Täter/die Täterin fühlt sich im Recht)
- ✓ Entscheidungen zum Nachteil des Kunden/der Kundin
- ✓ Verständigungs- und/oder Kommunikationsprobleme
- ✓ keine potenziellen Helfer/Helferinnen bzw. Zeugen/Zeuginnen in der Nähe, so dass man auf sich allein gestellt ist
- ✓ zu viele potenzielle Helfer/Helferinnen bzw. Zeugen/Zeuginnen in der Nähe, so dass das Risiko besteht, dass keiner sich verantwortlich fühlt und einschreitet
- ✓ Fluchtmöglichkeiten sind stark eingeschränkt
- ✓ Kunden/Kundinnen bzw. Klienten/Klientinnen stehen unter Einfluss von Alkohol/Drogen
- ✓ der Täter/die Täterin ist bewaffnet

## Was ist Gewalt am Arbeitsplatz?

Die Europäische Union hat Gewalt am Arbeitsplatz definiert als *„Vorfälle, bei denen Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter im Zusammenhang mit ihrer Arbeit oder auf dem Weg von und zu dieser missbraucht, bedroht oder angegriffen werden, inklusive der ausgesprochenen oder unausgesprochenen Drohung gegen ihre Sicherheit, Wohlbefinden und Gesundheit“.*



## Was sind Formen der Gewalt?

- ✓ physische Gewalt, wie Schubsen, Kratzen, Schlagen, Spucken
- ✓ verbalisierte Gewalt, d. h. Angriffe mit Worten zur Einschüchterung oder Beleidigung, Anschreien
- ✓ indirekte Gewalt durch Drohungen, Nötigungen mit dem Ziel, auf eine Entscheidung Einfluss zu nehmen
- ✓ Gewalt gegen Sachen, d. h. Verschmutzungen, Beschädigungen von Gegenständen oder Objekten sowie Randalen
- ✓ Überfälle bzw. Übergriffe mit dem Vorsatz, jemanden bewusst physisch oder psychisch zu schädigen
- ✓ sexuelle Belästigung, z. B. anzügliche Witze oder Blicke, unangemessene Berührungen
- ✓ Cybergewalt: Drohungen, Beleidigungen, Bloßstellungen im Internet

## Welche Verhaltenstendenzen von Beschäftigten stellen ein Risiko dar?

- ✓ Einstellungen gegenüber bestimmten Personen bzw. der eigenen Rolle (Herausstellen von Autorität und Machtposition, fehlende Einfühlung, Vorurteile)
- ✓ dem Kunden/der Kundin einen Dienst oder eine Information verweigern und dies nicht ausreichend erklären
- ✓ keine selbstbewusste Körperhaltung/Körpersprache
- ✓ Kommunikationsprobleme, sich nicht verständlich machen können (sprachlich, kulturell, inhaltlich)
- ✓ mangelnde Fachkenntnisse/Unsicherheit
- ✓ mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Erfahrung)
- ✓ fehlende Handlungskompetenz in kritischen Situationen
- ✓ berufliche Überlastung
- ✓ private Probleme

## Wie verhindere ich eine Eskalation?

### Deeskalierendes Verhalten:

- ✓ ruhig und besonnen bleiben
- ✓ Beschwerden/Einwände ernst nehmen
- ✓ Respekt und Verständnis zeigen
- ✓ kulturelle Unterschiede respektieren
- ✓ Reizwörter vermeiden
- ✓ im Gespräch bleiben/Lösungen anbieten
- ✓ persönliche Beleidigungen vermeiden
- ✓ Person keinesfalls einschüchtern, bedrohen oder anfassen
- ✓ Person dabei helfen, ihr Gesicht zu wahren
- ✓ Möglichkeit für ehrenhaften Rückzug lassen

## Wie schütze ich mich selbst?

- ✓ zwischen sich selbst als Person und der Rolle im Beruf unterscheiden
- ✓ selbstschonende Interpretation: „Der ist sauer auf mein Unternehmen und meint nicht mich persönlich.“
- ✓ nachfragen, um Missverständnisse zu klären
- ✓ bei offensichtlicher Überreaktion: Gibt es verborgene Motive? Was könnte mir helfen, dafür Verständnis zu haben?

## Prävention - Fürsorgepflicht der Arbeitgeber

- ✓ Fürsorgepflicht der Arbeitgeber/Führungskräfte einfordern
- ✓ laufende Gefährdungsbeurteilungen durchführen, sowie Ausarbeitung von Präventionsmaßnahmen
- ✓ Notfallpläne und Handlungsanleitungen für Gefahrensituationen festlegen
- ✓ Betriebsvereinbarungen zur Gewaltprävention, sowie Verhaltensweisen bei Gewaltvorfällen und einem Hilfs- und Unterstützungsangebot für betroffene Personen