

Gewalt als Berufsrisiko

Schwerpunkt der Arbeitsinspektion 2023 – 2024

Impressum

MedieninhaberIn, VerlegerIn und HerausgeberIn:
Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz (BMASGPK)
Sektion VIII - Arbeitsrecht und Zentral-Arbeitsinspektorat
Verfasserin: VIII/A/4
Favoritenstraße 7, 1040 Wien
arbeitsinspektion.gv.at
Wien Juni 2025

Inhalt

Einleitung	5
Warum dieser Schwerpunkt?.....	6
Ziel des Schwerpunktes.....	7
Welche neuen Erkenntnisse sollte das Projekt bringen? Welche Wirkungen sollten in den Betrieben (Arbeitsstätten, Baustellen, auswärtige Arbeitsstellen) erzielt werden?.....	7
Ergebnisse des Schwerpunkts im Überblick.....	9
Durchführung.....	11
Zeitraum.....	11
Auswahl der Betriebe.....	11
Amtshandlungen vor Ort und festgestellte Mängel.....	12
Wie wurden die Daten erhoben und dokumentiert?.....	12
Ergebnisse.....	13
Quantitative Informationen	13
Qualitative Informationen.....	14
Erfolgsgeschichten.....	15
Gewonnene Erkenntnisse und/oder erzielte Wirkungen.....	16
Neue Erkenntnisse und Zusammenhänge.....	16
Bestätigte Erwartungen.....	17
Erreichte Veränderungen in den Betrieben durch die Aktion.....	17
Wie wurden die Veränderungen festgestellt?	17
Verwendete Unterlagen, Checklisten und Fragebögen	18
Beispiele für Praktische Lösungen.....	19
Good-Practices Sammlungen aus dem Schwerpunkt.....	20

Feedbackergebnisse.....	21
Kommentare der durchführenden Arbeitsinspektor:innen:.....	21
Feedback - Übersichtsgrafik.....	23
Fazit und Ausblick.....	24
Schlussfolgerungen.....	24
Handlungsempfehlungen.....	24

Einleitung

Die Vermutungen haben sich bestätigt. Gewalt ist auch innerhalb des Arbeitsschutzes relevant und tritt in verschiedenen Formen auf. Von (non-)verbalen Drohungen bis hin zum Nasenbruch, von bewusster Unterschlagung arbeitsrelevanter Information bis hin zu unerwünschten, eindeutig anzüglichen Kommentaren. Der Jahresschwerpunkt stieß auf einen hohen Bedarf an Arbeitsschutzmaßnahmen zur Gewaltprävention und wir konnten zahlreiche Impulse setzen. Einerseits Betriebe, die sich noch nicht bewusst damit beschäftigt haben, andererseits Betriebe mit wirksamen und umfassenden Gewaltschutzkonzepten. Gewaltschutzmaßnahmen bieten noch viel Potenzial für den Schutz der Gesundheit der Arbeitnehmer:innen in Österreich. Durch den Schwerpunkt der Arbeitsinspektion wurde vielerorts die betriebliche Bemühung hinsichtlich eines wirksamen Schutzes vor Übergriffen unterstützt.

Ein Knackpunkt: Beim Wort Gewalt selbst verstehen ein Großteil der Menschen noch immer nur die körperliche Gewalt: Für **Differenzierung psychischer, sexualisierter und anderer Formen nicht physischer Gewalt** braucht es weiterhin Sensibilisierung. Das belegt auch die Einschätzung involvierter Arbeitsinspektor:innen. 80,1 % der Befragten gaben an, dass Arbeitgeber:innen bei Konfrontation mit dem Thema Gewalt hauptsächlich körperliche Gewalt verstanden haben. In den meisten Fällen gehen körperliche Formen von Gewalt mit anderen übergreifigen Verhaltensweisen einher, bzw. bauen auf diesen auf.

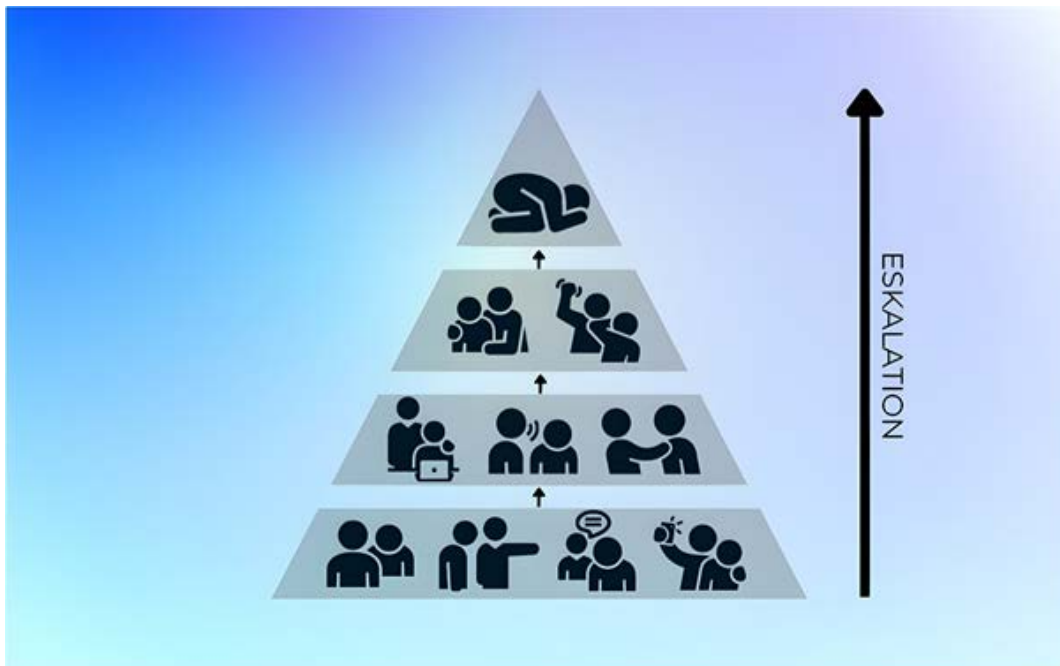


Abbildung 1 Gewaltpyramide in Anlehnung an die „Pyramide des Hasses“ Der Anti-Defamation League

Kommt es zu körperlicher Gewalt, sind sehr oft vorher bereits andere Formen der Gewalt aufgetreten. Die adaptierte Gewaltpyramide (Abbildung 1) steht auf einem Fundament von Werten, Normen, Einstellungen und Glaubenssätzen, kurz auf dem Fundament der Organisationskultur. Je nachdem wie diese gestaltet wird, werden übergreifende Verhaltensweisen als normal/akzeptabel angesehen oder nicht und können sich fortsetzen oder nicht. Früh ansetzen lohnt sich, da sich Gewalt in ihrer Intensität aufschaukelt. Wenn keine Gegenmaßnahmen gesetzt werden, wird Gewalt Stück für Stück legitimiert.

Warum dieser Schwerpunkt?

Gewaltübergriffe in der Arbeitswelt sind auch in Österreich ein ernstzunehmendes Problem. Innerhalb des Arbeitsschutzes gibt es Ansatzpunkte für wirksame Maßnahmen. Gewaltvorfälle sind unterschiedlich ausgeprägt (**physisch und nicht-physisch**) und betreffen nicht alle Beschäftigten gleichermaßen, weshalb bei der Feststellung ein gewisses „Fingerspitzengefühl“ erforderlich ist. An Arbeitsplätzen, an denen arbeitsbedingte Gewaltgefahr festgestellt wird ist klar: Es braucht wirksame Schutzmaßnahmen. Gewalt ist bei vielen Tätigkeiten ein Teil der Arbeitsbedingungen, das heißt Arbeitnehmer:innen sind vor diesbezüglichen Gefahren zu schützen.

Mehr als jede vierte arbeitende Person in Österreich (28 %) hat während der Arbeit Erfahrungen mit Gewalt oder Belästigung gemacht ([Lloyd's Register Foundation, 2021](#)). Laut dem [Institut für empirische Sozialforschung](#) sind es beinahe 40 % der Arbeitnehmer:innen, welche in den letzten zwei Jahren von verbalen Übergriffen wie Beleidigungen oder Drohungen am Arbeitsplatz betroffen waren, 15 % sogar oft oder gelegentlich ([IFES, 2022](#)).

Bei sexualisierten Übergriffen sind deutlich mehr Frauen betroffen. Bei rein körperlicher Gewalt sind etwas mehr Männer betroffen. Bei psychischer Gewalt zeigen sich gem. aktueller Datenlage keine quantitativen, geschlechtsspezifischen Unterschiede.

Dabei ist es für alle Beteiligten wichtig zwischen Art, Intensität und Form der Gewaltübergriffe zu differenzieren. Auch die Quelle der Gewalthandlung (intern/extern) sollte differenziert betrachtet werden. Ziel ist immer mögliche Gesundheitsgefahren (psychisch/ physisch) der Betroffenen zu unterbinden. Die Arbeitsinspektion kann hier sensibilisieren, bei konkreten Fällen an zuständige Stellen vermitteln und die Beseitigung der Gefahrenquelle, im Sinne der Grundsätze der Gefahrenverhütung, auffordern.

Ziel des Schwerpunktes

- Gewalt im ANS durch differenzierte Betrachtung ansprechbar und damit handhabbar machen.
- Entwickeln neuer Möglichkeiten im Arbeitnehmer:innenschutz, um arbeitsbedingte Gewaltgefahr bestmöglich zu verhüten. Abgrenzung zu anderen Rechtsgebieten.
- Gesteigertes Bewusstsein innerhalb der Arbeitsinspektion bzgl. Definitionen, Auftrittsformen und Auswirkungen von Gewalt. Synergien auch in Bezug auf die eigene Organisation und Tätigkeit nützen. Erkennen gewaltgefährlicher Tätigkeiten im Außendienst.
- Einheitliche Sichtweise in der Arbeitsinspektion, dass Gewalt am Arbeitsplatz effektiv bekämpft werden kann und es, im Rahmen unserer Zuständigkeit, unsere Pflicht ist, dies zu tun.
- Beitrag zur Österreichischen Arbeitnehmer:innenschutzstrategie (ÖAS) zur Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz.
- Arbeitsinspektor:innen sollen das Thema im Regelbetrieb bei Bedarf aufgreifen und bearbeiten können.
- Vernetzung und Austausch mit anderen Organisationen, die sich mit Gewalt in der Arbeit auseinandersetzen, wie beispielsweise der AUVA (notfallpsychologisches Betreuungskonzept) oder der Gleichbehandlungsanwaltschaft.

Welche neuen Erkenntnisse sollte das Projekt bringen? Welche Wirkungen sollten in den Betrieben (Arbeitsstätten, Baustellen, auswärtige Arbeitsstellen) erzielt werden?

Wie ernst ist das Problem?

Die Problematik betrifft relativ viele Arbeitnehmer:innen. Der Ernst der Lage und die Relevanz hat sich nicht nur bestätigt, sondern als drastischer gezeigt als erwartet, z.B. in Bereichen wie der sozialen Arbeit, Gesundheit/Pflege, Einzelhandel, Bildung oder bei körpernahen Dienstleistungen.

Werden bereits Maßnahmen gesetzt?

Die Branchen die es aufgrund von gegebenen Rahmenbedingungen betrifft, hatten zum Großteil bereits Maßnahmen, welche z.T. noch strukturiert verbessert werden müssen. Die Großflächigkeit der bereits vorhandenen Gewaltschutzmaßnahmen hat zum Teil überrascht. In den besichtigten Bildungseinrichtungen wurde es noch relativ wenig berücksichtigt, dass Lehrpersonen von psychischer Gewalt betroffen sind (durch Schüler:innen, durch Eltern oder untereinander) ebenso wie von beobachteter Gewalt (unter Schüler:innen).

Was führt zur erfolgreichen Implementierung wirksamer Maßnahmen?

- Beratung hinsichtlich Good-Practice Beispielen mit konkreten Maßnahmen.
- Aufforderung das Thema in die Arbeitsplatzevaluierung aufzunehmen.
- Aufforderung das Thema in die Unterweisung aufzunehmen.
- Wo erforderlich: Beratung zur Etablierung von umfassenden Gewaltschutzkonzepten innerhalb der Arbeitsschutzsysteme.
- Breite Sensibilisierung der Arbeitgeber:innen und Arbeitnehmer:innen sowie den Bediensteten der Arbeitsinspektion bezüglich verschiedener Formen der Gewalt (physisch, psychisch, sexualisiert).
- Klare Haltung der Geschäftsleitung, dass Gewalt, in allen Formen, abgelehnt wird und Kommunikation dieser Haltung.

In welchen Branchen sind uns während des Schwerpunkts aufgefallen, dass das Thema bereits behandelt wurde bzw. noch Aufholbedarf bestand?

- Im Handel wird das Thema spätestens seit der Pandemie behandelt. Es konnten im Laufe des Schwerpunktes Bemühungen und Verbesserungen seitens großer Einzelhandelsketten festgestellt werden.
- Im Gesundheitsbereich (z.B. Pflege) ist das Thema bekannt und es gibt vielerorts Maßnahmen. Eine große Herausforderung besteht hier Maßnahmen zum Schutz der Patient:innen und der Arbeitnehmer:innen in Einklang zu bringen. Die aktuell gegebenen Rahmenbedingungen wie Personalwechsel und -mangel stellen eine zusätzliche Herausforderung dar.
- Im Sozialbereich wird das Thema behandelt. Insbesondere bei der Arbeit mit Menschen in Not, und bei der Arbeit mit Menschen mit Impulsdurchbrüchen. Allerdings reichten die Maßnahmen nicht immer aus, um die Arbeitnehmer:innen ausreichend vor Gewalt zu schützen. Wirksamere Maßnahmen sind vielerorts noch erforderlich, zum Schutz dort arbeitender Menschen.
- Auf Aufholbedarf trafen wir während des Schwerpunkts auch im Bildungsbereich.
- Bei der Justiz, teilweise auch bei Polizeiinspektionen, brachten Arbeitsinspektor:innen den Umgang mit dem Thema besonders stark mit dem Zugang der jeweiligen Führungskraft in Verbindung.
- Bei Lehrlingsbetrieben (z.B. junge Frauen in Männerbranchen oder generell Lehrlinge untereinander) waren u.a. Herausforderungen im Zusammenhang mit sozialen Medien (z.B. Messenger-Dienste) ein Thema.
- Im Bereich (Nacht-)Gastronomie waren Herausforderungen erkennbar, die sich durch Alleinarbeit bzw. Arbeit mit berauschten Menschen ergeben.

Ergebnisse des Schwerpunkts im Überblick

Zahlen, Daten, Fakten die im Schwerpunkt erhoben wurden

1316 Amtshandlungen

409 Mängel wurden festgestellt.

140 Arbeitsinspektor:innen wurden umfassend geschult und können gegebenenfalls an Partnerinstitutionen verweisen, wie z.B. AUVA (Notfallpsychologisches Konzept), Gleichbehandlungsanwaltschaft oder Sozialpartner (Mobbingberatung und arbeitsrechtliche Fragen).

75,52 % der 2024 besuchten Betriebe hatte bereits ANS-Maßnahmen zum Thema Gewalt, Qualität dieser sehr unterschiedlich.

80,1 % der Betriebe hatten hauptsächlich physische Gewalt im Blick. Psychische, sexualisierte und andere Formen wurden von uns angesprochen.

8 begleitende, amtsübergreifende Online-Intervisionen (zur Organisationsentwicklung und zum österreichweiten Austausch mit Kolleg:innen).

3 professionelle Supervisionstermine durch eine externe Trainerin und Gewaltschutzexpertin. Ausbauen der Fähigkeiten, das Thema gezielt anzusprechen und Abfederung etwaiger psychischer Beanspruchung durch den Umgang mit dem Thema Gewalt.

2 landesweite Jahresabschlussworkshops (2023 und 2024) zur gemeinsamen Abstimmung, Weiterentwicklung und für das Sammeln von Ergebnissen.

Weitere Eindrücke

Die Definition verschiedener Formen (auch psychisch, verbal, sexualisiert) und die Sensibilisierung auf verschiedene Konstellationen (intern/extern etc.) haben sich bewährt. Auch das Nennen konkreter Verhaltensweisen eignet sich gut, um ins Gespräch zu kommen und ermöglicht eine zügige Bearbeitung vor Ort (z.B. Schreien die Kund:innen? Werden anzügliche Witze gemacht? Gibt es Nacktkalender am Standort?). Alternativformulierungen wie „grenzüberschreitendes Verhalten“ eignen sich außerdem, um verschiedene Formen der Gewalt ansprechbar und handhabbar zu machen. Die involvierten Arbeitsinspektor:innen konnten einen Umgang entwickeln und haben die Vorgaben jeweils übererfüllt.

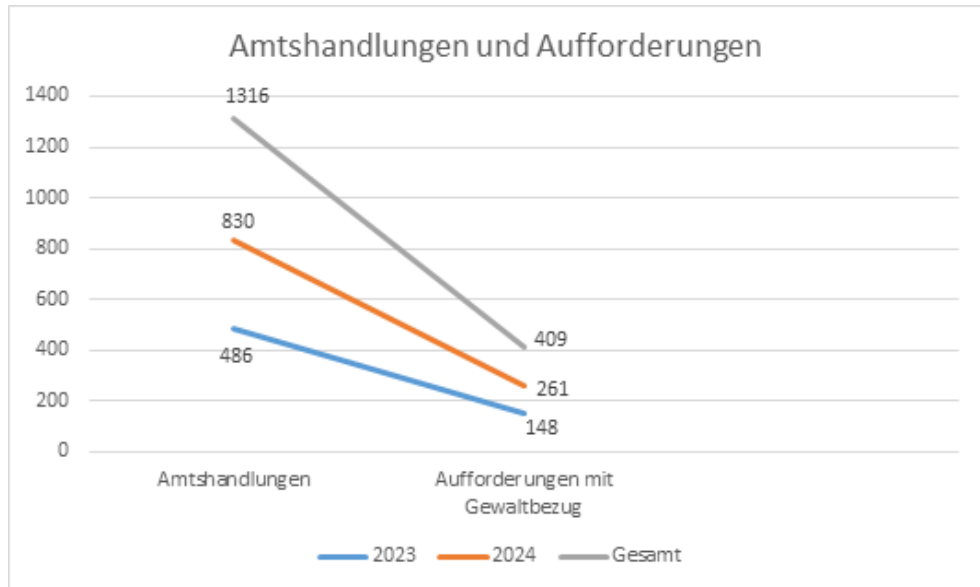


Abbildung 2 JAP Amtshandlungen

Das Thema ist in der Arbeitsinspektion angekommen. Es gibt eine breite Akzeptanz für Wichtigkeit und ein Bewusstsein dafür, dass man etwas machen kann und muss. In Dienstbesprechungen, Teambesprechungen, in Vier-Augen-Gesprächen oder beim Kaffeegespräch wurde das Thema amtsintern behandelt und besprochen. In insgesamt 8 Online-Intervisionen, 5 Schulungsterminen, 2 Onlineworkshops und 3 Online-Supervisionen fand ein amtsübergreifender Austausch und ein organisationales Lernen statt. Die interne Auseinandersetzung mit Gewaltprävention wird fortgesetzt.

Das Thema Gewaltprävention kann, insbesondere bei kleinen Betrieben, helfen einen **Einstieg in die Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung** zu finden. Durch die konkreten Ansatzpunkte und die zahlreichen Beispiele für Präventionsmaßnahmen zeigen sich zahlreiche Arbeitgeber:innen verständnisvoll und einsichtig. Der Besuch der Arbeitsinspektion hat nach Einschätzung der Arbeitsinspektor:innen die betriebliche Gewaltprävention angestoßen und z.T. zur Weiterentwicklung animiert. Im besten Fall haben wir schützende Maßnahmen angetroffen. Aus den guten Maßnahmen entstanden zahlreiche Good-Practice Sammlungen. Das Thema ist und bleibt innerhalb des Arbeitsschutzes relativ wichtig und beachtenswert.

Durchführung

Zeitraum

Der Schwerpunkt (JAP) wurde in den Jahren 2023 und 2024 durchgeführt und gliederte sich in drei Phasen. Phase 1 galt dem Wissenserwerb und der internen Auseinandersetzung (Gruppe im Intranet und Schulungen) von Jänner bis Mai 2023. Die Durchführung 2024 (Phase 3) wurde auf Basis der Außendienstenerfahrungen von Juni bis Dezember 2023 (Phase 2) geplant. Die ersten Außendienste im Zuge des Schwerpunktes fanden ab 01.06.2023 statt.

Auswahl der Betriebe

Um ergebnisoffen zu bleiben, gab es bewusst keine Branchenvorgaben. Die Betriebsauswahl erfolgte anhand von Risikofaktoren bzgl. Gewalt als Arbeitsbedingung. Eine entsprechende Checkliste wurde den Arbeitsinspektor:innen zur Verfügung gestellt. Die Checkliste ist eine unvollständige Liste von Indikatoren, welche anzeigen, dass gewaltgefährliche Arbeitsplätze vorliegen könnten, sie umfasst folgende Punkte:

Besonders gefährdendes Arbeitsumfeld:	Besonders gefährdete Personengruppen:	Besonders gefährdete Tätigkeiten und Arbeitsbereiche:
<ul style="list-style-type: none">• Hohe Arbeitsintensität• Hohes Arbeitstempo, knappe Fristen, Zeitdruck• Knappe Ressourcen• Lange Wartezeiten• Häufiger Kontakt mit Kund:innen, Klient:innen, Patient:innen• Unsicherheit des Arbeitsplatzes oder (subjektiv) keine Chance auf anderen Arbeitsplatz (Unkündbarkeit)• Viele Frustrationserlebnisse des Teams• Geringe soziale Unterstützung, schlechtes Betriebsklima (Angst)• Keine Konfliktkultur, kein standardisierter Umgang mit Fehlern• Überforderte Führungskräfte (Intransparenz, Willkür, Entscheidungsschwäche, mangelnde Informationen und Verantwortungsübernahme)• Schicht-/ Nacht-/ und/oder Wochenenddienst• Arbeitsschwerpunkt im Cyberspace• Arbeit an öffentlichen Plätzen• Wenn Hinweise aus Unfallmeldungen / Zeitungsartikel / Beschwerden vorliegen• Isolierte bzw. uneinsichtige Arbeitsplätze• Kundschaft mit (sehr) langen Wartezeiten• Starkes Abhängigkeitsverhältnis AN/AG• Einzelne Frauen in Männerbranchen	<ul style="list-style-type: none">• Frauen• Junge Menschen• Geschlechterrollen nicht entsprechende Menschen und Trans-Personen• Von Rassismus betroffene Menschen (z.B. mit Akzent Sprechende, Kopftuchträgerinnen, BPoC ("Black an People of Color") ...)• Von Antisemitismus Betroffene• Menschen mit Lernschwierigkeiten oder Behinderung/en• Arme, Obdach- und Wohnungslose	<ul style="list-style-type: none">• Körpernahe Dienstleistungen• Arbeit mit Menschen in Not• Arbeit mit Wertgegenständen• Arbeit mit berauschten Menschen• Pflege- und Betreuungseinrichtungen• Krankenhäuser und Rettungsdienste• Soziale Einrichtungen• Ordinationen• Isolierte bzw. uneinsichtige Arbeitsplätze• Bars, Hotels und Restaurants• Polizei und Sicherheitskräfte, Kontrolleure/Kontrolleurinnen• Bereiche mit Geld und Wertgegenständen• Öffentliche Verwaltung

Amtshandlungen vor Ort und festgestellte Mängel

Insgesamt **1316** Amtshandlungen im Zuge des JAP und 409 festgestellte Mängel mit Gewaltbezug. Eine wesentliche erbrachte Leistung ist das Ansprechen und das Anregen der Behandlung von Gewaltschutz innerhalb des Arbeitsschutzes sowie die Sensibilisierung auf verschiedene Formen der Gewalt: „Nicht nur das blaue Auge ist grenzüberschreitendes Verhalten“.

Gleichzeitig wurde das Bewusstsein für die psychische Gefahr, welche mit (mit-)erlebter Gewalt einhergeht gestärkt. Von erheblichen Konzentrationseinbußen bis hin zur arbeitsbedingten psychosomatischen Erkrankungen oder arbeitsbedingten psychischen Störungen ergeben sich konkrete Gesundheitsgefahren.

Wie wurden die Daten erhoben und dokumentiert?

- Mittels internem-Fragebogen zusätzlich zur Erfassung der Tätigkeit wurde 2023 erfasst, ob der JAP durchgeführt wurde. 2024 wurde zusätzlich erhoben, ob der Betrieb bereits Gewaltprävention innerhalb des ANS betrieben hatte (z.B. Maßnahmen, Unterweisung etc.).
- Auswertung der Textbausteine: Es wurden eigene Textbausteine mit dem Schlagwort „Gewalt“ erstellt und ausgewertet. Die Häufigkeit der Verwendung wurde dokumentiert.
- Sowohl 2023 als auch 2024 wurden zum Jahresende Workshops durchgeführt, welche Umfragen und eine qualitative Datenerhebung umfassten.
- Es wurden insgesamt 8 Onlineinterviews durchgeführt, in welchen Fälle diskutiert, Herangehensweisen hinterfragt und sich amtsübergreifend beraten wurde.
- Feedback der JAP Teilnehmer:innen kam zum Teil auch per E-Mail direkt an das Projektteam. Diese E-Mails wurden ebenfalls dokumentiert.

Ergebnisse

Quantitative Informationen

Bei der Auswahl der Besichtigungen hat die Arbeitsinspektion eine gewisse Vorauswahl getroffen und hat die Betriebe besucht, bei denen Gewaltübergriffe wahrscheinlich erscheinen. Bei der Besichtigung haben die Arbeitsinspektor:innen in Phase 3 (2024) beurteilt, ob im Betrieb bereits Gewaltprävention bereits innerhalb des ANS behandelt wurde, mit überraschendem Ergebnis:

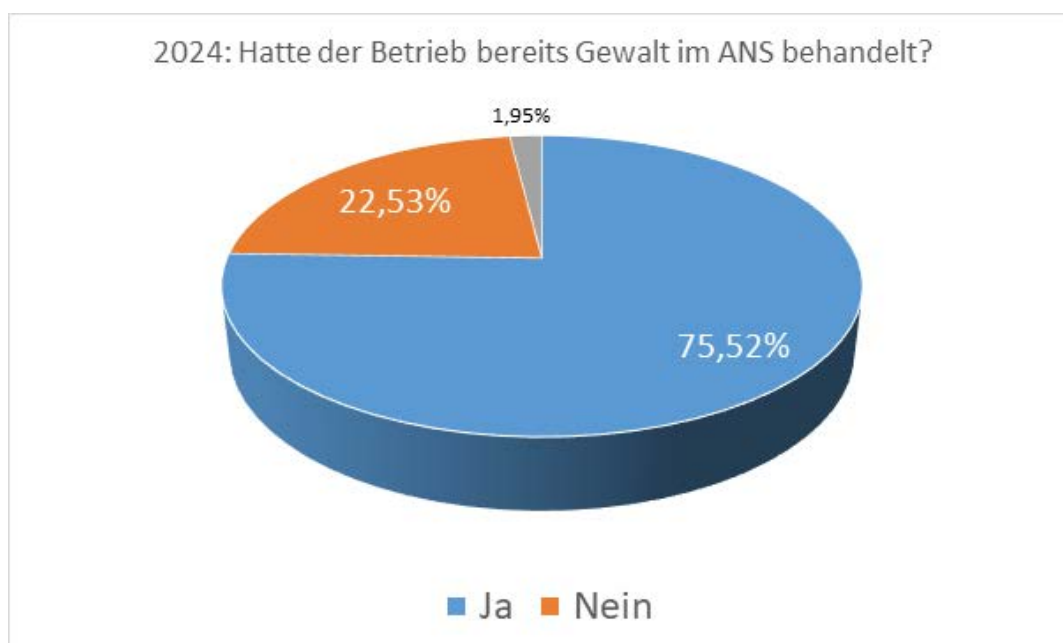


Abbildung 3 Anteil der Betriebe, die Gewalt bereits im Arbeitsschutz behandelt haben

Dreiviertel der besuchten Betriebe hatten bereits eine Form von Gewaltschutz etabliert. Das sagt zwar noch nichts über die Qualität der Präventionsbemühungen aus, aber es zeigt, dass in den von der Arbeitsinspektion ausgewählten Betrieben viele bereits daran arbeiten.

Die KJBG Kontrollen innerhalb des JAP konnten von 2023 (3,6 % der Kontrollen) auf 2024 (5,5 % der Kontrollen) gesteigert werden. Trotzdem sollte auf Jugendliche und Lehrlinge ein verstärktes Augenmerk gelegt werden, da sie nicht nur besonders schutzbedürftig sind (psychische Leistungsfähigkeit entwickelt sich erst), sondern auch interne Gewalt, insbesondere auch unter Lehrlingen, immer wieder Thema sein kann und war.

Obwohl es keine Branchenvorgaben gab, wurden bestimmte Branchen schwerpunktmäßig behandelt. Allen voran Einrichtungen des Gesundheits- und Sozialwesens. Aber auch im

Einzelhandel, in der öffentlichen Verwaltung und in der Gastronomie wurden vermehrt Amtshandlungen durchgeführt.

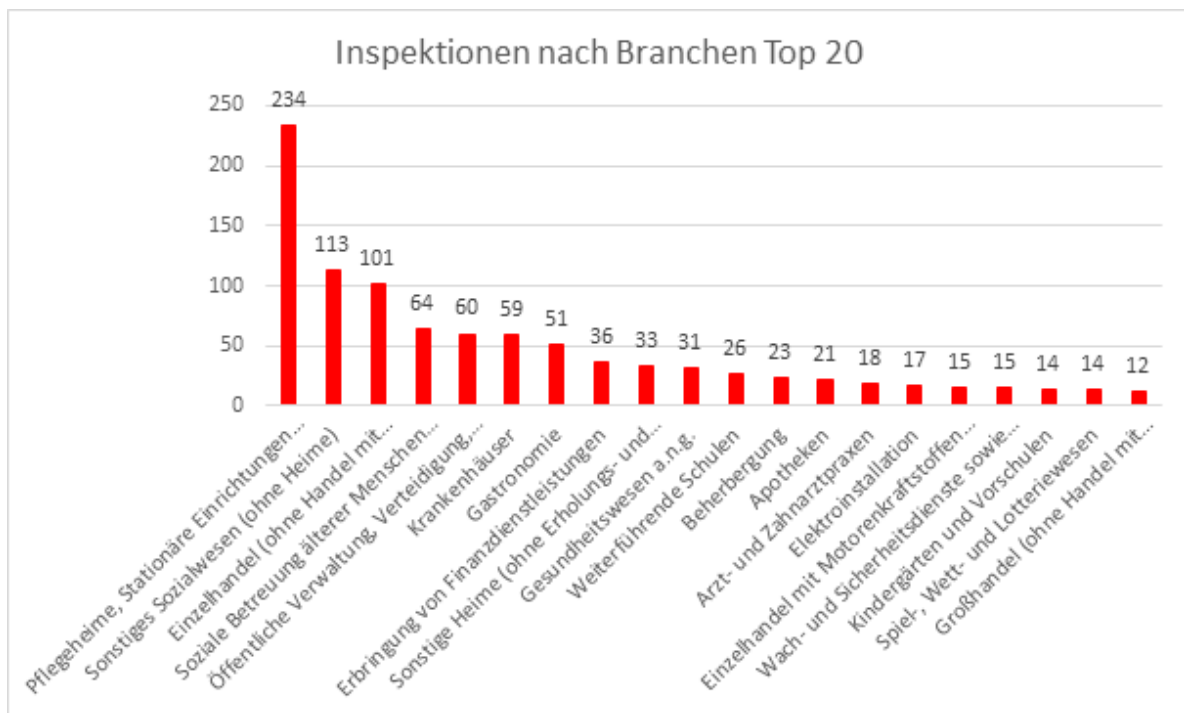


Abbildung 4 Besuchte Betriebe nach Branchen Top 20

Qualitative Informationen

Die Arbeitsinspektion hat den Eindruck gewonnen, dass in einigen Bereichen, beispielsweise im Gesundheitsbereich, im Sozialbereich, im Handel und im öffentlichen Dienst (v.a. Polizei und Justiz), die arbeitsbedingte Gewaltgefahr weitläufig bekannt ist und bereits Maßnahmen gesetzt werden. Betrieben zeigten sich kooperationswillig und sogar dankbar, dass sich die Arbeitsinspektion mit dem Thema Gewaltprävention auseinandersetzt. Gleichzeitig waren viele der Beschäftigten **noch nicht ausreichend geschützt**. Die Gründe dafür sind vielfältig. Budgetäre Beschränkungen für wirksamen Gewaltschutz wurden genannt, ebenso wie Unterschätzung der Gefahr für die psychische Gesundheit und Schwierigkeiten beim Durchbrechen alter Gewohnheiten („war schon immer so“). Im Sozialbereich wurde uns gegenüber, auffällig häufig, von nicht zur Verfügung gestellter finanzieller Mittel argumentiert. Gewaltgefahr für die arbeitenden Personen werde von Arbeitgeber:innen und Trägerorganisationen, v.a. aufgrund budgetärer Beschränkungen, in Kauf genommen. In der Pflege ist übergriffiges Verhalten zum Teil gut dokumentiert und durch Zeitdruck im Umgang mit notleidenden Menschen erhöht sich die Gewaltgefahr nochmals. Im öffentlichen Dienst, z.B. Polizei, wird Gewaltgefahr als Arbeitsbedingungen vielerorts hingenommen und nur zum Teil mit Arbeitsschutzmaßnahmen bekämpft. Hier entstand innerhalb der Arbeitsinspektion der Eindruck, dass es von den jeweiligen

Führungskräften abhängt, ob Maßnahmen gesetzt und das Thema ernst genommen oder als „das gehört halt dazu“ abgetan wurde.

Die Differenzierung von körperlicher, psychischer, sexualisierter und sonstiger Gewalt seitens der Arbeitsinspektion zeigte sich essentiell, um das Thema gezielt zu besprechen und sinnvoll agieren zu können. Diese Differenzierung wurde vielerorts noch nicht explizit gemacht bzw. gelebt.

Erfolgsgeschichten

Einer der größten Erfolge aus Sicht des Projektteams ist, dass sich die Arbeitsinspektor:innen oftmals als überdurchschnittlich wirksam erleben konnten. Durch Ansprechen der Gewaltproblematik kamen konstruktive Gespräche zustande und es bewegte sich vielerorts etwas in der Organisationskultur des jeweiligen Betriebs. Ob Gewaltprävention durch zentrale Maßnahmensetzung bei einer Handelskette, klare Aufforderung von Gewaltprävention an einzelnen Standorten bei denen es bereits Übergriffe gab oder durch die Sensibilisierung für nicht-physische Formen der Gewalt (psychisch, sexualisiert, verbal etc.). Das Bewusstsein wurde erhöht. Die Arbeitsinspektion hat in den besuchten Betrieben außerdem u.a. die Ansprechbarkeit von Gewalt bei der Arbeit erhöht. Das Thema wurde dadurch vielerorts handhabbarer und ein lösungsfokussiertes Arbeiten wurde unterstützt.

Darüber hinaus gab es in einigen Betrieben individuelle Erfolgsgeschichten, bei denen sich die Gewaltgefahr im Zuge der Beratung durch die Arbeitsinspektion stark verringert hat.

Gewonnene Erkenntnisse und/oder erzielte Wirkungen

Neue Erkenntnisse und Zusammenhänge

- Die Belastung für die Arbeitsinspektor:innen war nach der profunden Einschulungsphase nicht höher als bei anderen Außendiensten.
- Die geschulten Arbeitsinspektor:innen sind sehr gut in der Lage das Thema anzusprechen und gezielt Verbesserungen anzustoßen (Arbeitsplatzevaluierung, Unterweisung, Arbeitsvorgänge, Dokumentationspflichten).
- Das Thema ist präsenter als erwartet – Unsere Risikofaktoren haben sich bestätigt (z.B. Arbeit mit Menschen in Not, Arbeit mit berauschten Menschen, Alleinarbeit...). Tendenz eher steigend.
- Interne Vorfälle bei Lehrlingsbetrieben sind ein Thema.
- Gewalt bei der Arbeit ist Querschnittsthema über verschiedene Gesetze hinweg. Wirksame Bearbeitung erfordert Verweis auf jeweils zuständige Institutionen (Sozialpartner, Gleichbehandlungsanwaltschaft...).
- Überraschend war wie breit das Thema vertreten ist und dass vielerorts bereits umfassende Gewaltschutzkonzepte etabliert waren bzw. sind. Insbesondere im Handel, aber auch bei anderen Branchen mit Interaktionsarbeit.
- Ebenso überraschend bzw. schockierend war die Erkenntnis, wie wenig manche Arbeitnehmer:innen im Sozialbereich, trotz verschiedener getroffener Maßnahmen, vor Gewalt geschützt sind.
- Die Servicequalität hängt vielerorts mit dem Aggressionspotenzial der Klientel zusammen. D.h. fühlt sich die Klientel gut serviert, senkt das die Gewaltgefahr. Besonders betroffen sind Reklamations- und Ombudsstellen. Das Erwartungsmanagement erfordert Gewaltsensibilität: Falsche / nicht erfüllbare Kundenversprechen tragen zur Eskalation von Gewalt bei.
- Die Zusammenarbeit von Personen verschiedener Kulturen und historisch verfeindeter Nationen wurde mehrmals seitens der Arbeitsinspektor:innen als Erschweren benannt. Hier sind Arbeitgeber:innen besonders gefragt geeignete Abhilfe zu schaffen.
- Psychische Gewalt kann auch von Führungskräften ausgehen, was eine Behandlung im Arbeitsschutz erschwert, da betroffene Arbeitnehmer:innen oft keine Möglichkeiten sehen, dies in einem geschützten Rahmen zu melden (u.a. durch Zeitdruck und wahrgenommene Arbeitsplatzunsicherheit). Hier ist es zielführend sich an eine vertrauenswürdige Ansprechperson zu wenden. Kooperationen mit den Präventivdiensten (z.B. Arbeitsmedizin, Arbeitspsychologie), SVPs, BR/PV und die Einbindung der Sozialpartner kann zielführend sein.

Eine Zusammenarbeit mit anderen Institution ist beim Thema Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt unabdingbar, da es auf verschiedene Rechtsmaterien verteilt ist und die Arbeitsinspektion nur eine begrenzte Zuständigkeit hat. Insbesondere die Kooperation mit Sozialpartnern, AUVA und der Gleichbehandlungsanwaltschaft hat sich bewährt, trug maßgeblich zum Erfolg bei und sollte weiterhin gefördert werden.

Bestätigte Erwartungen

- Gefahr durch verschiedene Formen der Gewalt ist in einer Vielzahl von Betrieben relevant.
- Bewusstsein über verschiedene Formen der Gewalt (v.a. psychisch, sexualisiert) ist bei einem Großteil der Betriebe noch nicht ausreichend vorhanden und eine Sensibilisierung dahingehend ist zielführend: Gewalt muss in allen Ausprägungen ansprechbar gemacht werden.
- Auch interne Vorfälle können arbeitsbedingt sein (z.B. Übergriffe im Zuge von Mobbing unter Lehrlingen).

Erreichte Veränderungen in den Betrieben durch die Aktion

- Aufnahme in die Unterweisung (z.B. nach Vorfall).
- Aufnahme in die Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung.
- Strukturiertere Gewaltprävention bei Betrieben die sich schon damit beschäftigt haben.
- Sensibilisierung bzgl. verschiedener Formen der Gewalt.

Wie wurden die Veränderungen festgestellt?

Eindeutige Veränderungen konnten festgestellt werden in der Art, wie in der Arbeitsinspektion über das Thema gesprochen wird. Während zu Beginn noch einige kritische Stimmen den Sinn des Schwerpunktes stark hinterfragt haben, werden verschiedene Formen und Ausprägungen von Gewalt nun offen von der Arbeitsinspektion besprochen und dementsprechende Handlungen werden gesetzt.

Externe Rückmeldungen von verschiedenen Stakeholdern wie GÖG, Sozialpartner, AUVA, ZARA und Gleichbehandlungsanwaltschaft bestätigten, dass unser Schwerpunkt ([inkl. Internetauftritt](#)) wahrgenommen wird, als wichtig angesehen wird und gut ankommt.

Interne Rückmeldungen bzgl. Wirksamkeit und Praktikabilität der zur Verfügung gestellten Informationen fielen sehr positiv aus.

Das ILO Übereinkommen C190 („Kampf gegen Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz“) wurde in Österreich im Jahre 2024 ratifiziert. In der Argumentation für die Ratifizierung spielte der laufende Schwerpunkt der Arbeitsinspektion eine Rolle.

Die besuchten, betroffenen Betriebe hinterfragen die Problematik kaum mehr und arbeiten glaubhaft an wirksamen Präventionsmaßnahmen.

Die Anzahl der Arbeitsinspektor:innen, welche in diesem Thema geschult sind, konnte von rund 60 Personen im ersten Jahr auf rund 140 Personen gesteigert werden.

Verwendete Unterlagen, Checklisten und Fragebögen

- Es wurde ein interner Gesprächsleitfaden erstellt und als Arbeitsgrundlage verwendet. Es wurden zusätzlich 5 Anlagen zu einzelnen Themen erstellt.
 - Anlage-1-Definitionen-Gewalt-am-Arbeitsplatz
 - Anlage-2-Checkliste-Gewaltrisiko-am-Arbeitsplatz
 - Anlage-3-Textbausteine-zu-Gewalt-im-Arbeitsschutz
 - Anlage-4-Massnahmen-zur-Gewaltpraevention-im-Arbeitsschutz
 - Anlage-5-Selbstcheck-nach-Aussendienst-mit-Gewalt
- Es wurde ein übersichtlicher Folder „[Gewalt als Berufsrisiko - Nein zur Gewalt](#)“ zur externen Weitergabe erstellt, für einen einfachen Einstieg ins Thema.
- Es wurde ein [Faltblatt der AUVA zur Einrichtung eines notfallpsychologischen Betreuungskonzepts](#) von der AUVA zur Verfügung gestellt und von uns verwendet.
- Es wurden laufend Unterlagen zu den gemeinsamen Interventionen und Workshops erstellt und intern zur Verfügung gestellt
- Für externe Vorträge zum Thema wurde ein Foliensatz zur Verfügung gestellt, um die Multiplikationswirkung zu unterstützen.
- Es wurde ein internes Informationsblatt zum Zusammenhang von Sprache und Gewalt erstellt.
- Dank zahlreicher Rückmeldungen seitens der Arbeitsinspektor:innen konnten einiges Good-Practice Beispiele gesammelt und zusammengefasst werden.

Beispiele für Praktische Lösungen

- **Apotheke** – Kontaktlose Übergabe gegen Übergriffe: Um zu verhindern, dass Kunden in der Nacht durch die Ausgabe von Medikamenten Arbeitnehmer:innen bedrohen können, wurde eine kontaktlose Übergabe eingerichtet. Größere Packungen können eingelegt werden, die Tür wird verschlossen und erst dann wird durch Betätigung eines Hebels, die Tür außen geöffnet. Kleine Packungen werden ebenfalls durch ein "Drehkreuz" gereicht, sodass kein Eingreifen möglich ist. Zudem befindet sich direkt neben der Ausgabe ein Notrufknopf, welcher direkt zur Leitstelle geschaltet wird.

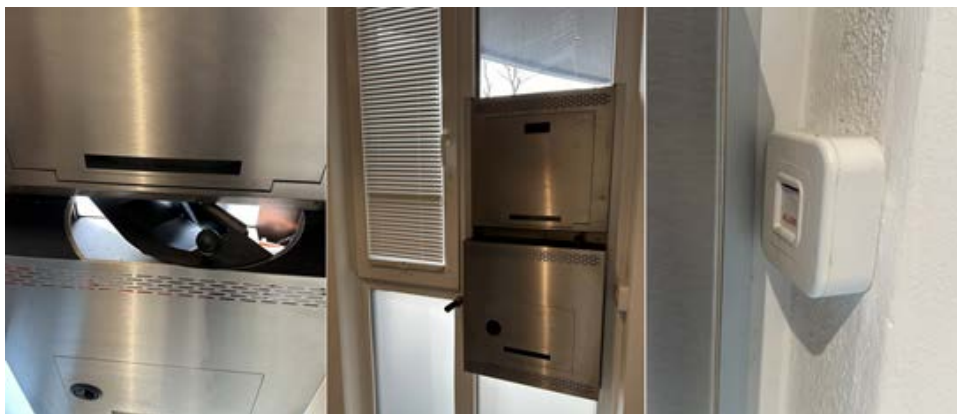


Abbildung 5 Good-Practice-Lösung - Sichere Medikamentenausgabe am Nachtschalter einer Apotheke

- **Spitäler** – Die Kammer für Ärztinnen und Ärzte stellt Plakate zur Verfügung, um Gewalt und Aggression am Arbeitsplatz eine klare Absage zu erteilen und gibt Hinweise zur Entwicklung von Gewaltschutzkonzepten: [Link](#).
- **Gesundheits- und Sozialwesen** – Der Verein „Netzwerk Aggressionsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen“ (NAGS) – Austria hat eine [Leitlinie für die Planung, Durchführung und Auswertung von Trainings im Aggressions-, Deeskalations- und Sicherheitsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen](#) entwickelt.



Good-Practices Sammlungen aus dem Schwerpunkt

- **Wartebereiche.** Der Umgang mit überforderten, verärgerten oder aggressiven Kundinnen und Kunden aufgrund langer und/oder unregelmäßiger Wartezeiten gehört für viele Arbeitnehmende zum Tagesgeschäft. Professionelles Wartemanagement hilft vielen österreichischen Betrieben dabei, die damit verbundene, arbeitsbedingte psychische Belastung möglichst gering zu halten: [Wartemanagement \(PDF, 0,6 MB\)](#).
- **Klinik/Spital.** Wartezeiten, Ungewissheit, Schmerzen, Stress, Medikamentengabe, schlechte Neuigkeiten und Scham lassen die Emotionen von Patientinnen, Patienten und Angehörigen gegebenenfalls leichter hochkochen. Auch Gewalt durch Vorgesetzte oder Kolleginnen und Kollegen ist nicht ausgeschlossen, z.B. in verbalisierter und/oder psychischer Form: [Maßnahmen der Gewaltprävention im Spital \(PDF, 0,2 MB\)](#).
- **Servicebereiche inkl. Gastronomie.** In der (Nacht-)Gastronomie sind Gewaltübergriffe gegenüber Arbeitnehmenden ein bekanntes Phänomen. Häufige Risikofaktoren sind dabei z.B. berauschte Kundinnen/Kunden und Alleinarbeitsplätze: [Gewaltschutz in Servicebereichen \(z.B. Gastronomie\): Ampelsystem \(Rot-Orange-Gelb\) \(PDF, 0,2 MB\)](#).
- **Handel (inkl. Tankstellen).** Neben Raubüberfällen kommt es im Handel vermehrt zu psychischer Gewalt an Beschäftigten. Viele Handelsbetriebe haben daher bereits ein Gewaltschutzkonzept. Um Gefahren durch gewaltbedingte psychische und physische Belastung gering zu halten sind vielerorts geeignete Maßnahmen nötig: [Maßnahmen der Gewaltprävention im Handel \(inkl. Tankstellen\) \(PDF, 0,2 MB\)](#).
- **Friseur*innen und andere körpernahe Tätigkeiten.** Beschäftigte in körpernahen Berufen sind zum Teil mit übergriffigen Verhaltensweisen konfrontiert. Wiederholt wurde in den Medien darüber berichtet. Körperliche Nähe, insbesondere am Alleinarbeitsplatz, kann grenzverletzendes Verhalten wahrscheinlicher machen: [Maßnahmen der Gewaltprävention bei der Friseur*innen und anderen körpernahen Tätigkeiten \(PDF, 0,2 MB\)](#).
- **Mobile Pflege.** Alleinarbeit, aggressionsfördernde Krankheitsbilder, privater Alkoholkonsum der Klientel und die Arbeit mit Menschen in Not (unter Zeitdruck) erhöhen u.a. die Gewaltgefahr in der mobilen Pflege. Zahlreiche Gegenmaßnahmen können gesetzt werden: [Maßnahmen für ein umfassendes Gewaltschutzkonzept \(PDF, 0,2 MB\)](#).

Feedbackergebnisse

Kommentare der durchführenden Arbeitsinspektor:innen:

„Es wurde mir bewusst, wieviel wir zu dem Thema bewegen können.“

„Gewalt ist mit Scham behaftet und daher redet man nicht darüber. Wenn nicht wir darüber reden, wer dann!“

„Es gibt Gewalt wo man es vorher nicht vermutet hat.“

„Die Betriebe waren interessanterweise zum Teil sehr positiv zu unserem Schwerpunkt eingestellt, weil sie das Thema bereits selbst detektiert hatten, aber keine wirkliche Idee dazu hatten, wie sie damit umgehen sollen. Unser Schwerpunkt hat hier wertvollen Input gegeben.“

„Einige Branchen hatten das Thema bereits sehr stark im Bewusstsein (z.B. Bankinstitute). Bei einigen Branchen war das Thema Gewalt zwar thematisiert, aber die notwendigen Schlussfolgerungen war nur rudimentär vorhanden.

„Gerade nach Corona hat der Druck zugenommen und es haben sich generell die Umgangsformen verändert.“

„Das Thema war in gewissen Bereichen schon immer präsent und wird auch immer mehr präsent!“

„Gerade in Berufen, wo häufiger Kontakt zu Kunden, Patienten etc. vorherrscht, werden immer häufiger vor allem auch verbale Übergriffe aufgezeigt.“

„Nur mit guter Schulung kann ein JAP gut durchgeführt werden, wann allen die Gründe, Ziele etc. bekannt sind.“

„Es war ein JAP der fast in allen Branchen zutreffen kann und hat damit nicht wieder nur die gleichen Betriebe betroffen, die von uns ohnehin gut betreut sind.“

„Verbesserungen zu diesem Thema in der Praxis zu erwirken, sind eher schwierig.“

„Austausch ist gut, aber die Ressource Außendiensttag ist nicht unerschöpflich. Bitte sparsamer mit den Videokonferenzen umgehen, sie verbrauchen Ressourcen für den Außendienst.“

„Intervisionen: Hatten eher kein Bedarf. Thema war keine Belastung.“

„V.a. im Sozialbereich: Budget reicht nicht für Gewaltschutz aus. Es gibt zwar Maßnahmen, aber Maßnahmen sind dadurch begrenzt. Ergebnis: Arbeitnehmer:innen sind nicht ausreichend geschützt, ASchG wird nicht eingehalten.“

„Unfälle werden z.T. gar nicht mehr gemeldet in der Kindergruppe – Wir können nicht viel dagegen machen.“

„Ergebnis: Befund, dass viele Arbeitnehmer:innen nicht ausreichend geschützt werden. Führt u.a. zu hoher Fluktuation.“

„Man fühlt sich leider etwas ohnmächtig, wenn immer auf das fehlende Budget verwiesen wird.“

„Good Practice – weiter betreiben“

„1 x jährlich Erfahrungsaustausch (Videochat) – Eine Art Wissenszirkel (Follow up?)“

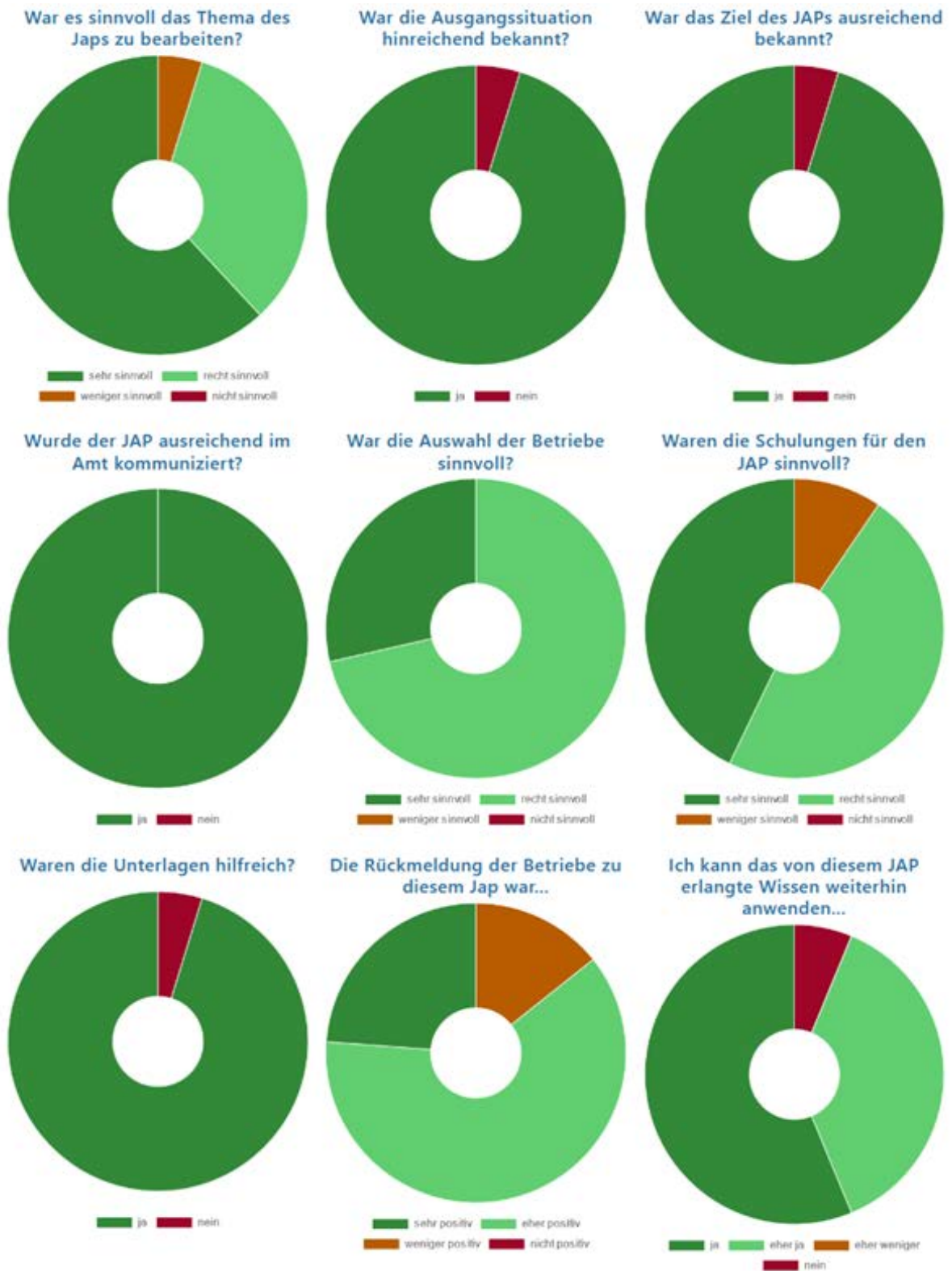
„Unfallerhebung Einteilung – Wer liest die Gewaltvorfälle heraus? Wer teilt ein? Wird abgelegt im PS – Priorisierung nötig!“

„Bau fehlt z.T. komplett – unterschiedliche Gewerke und Koordination“

„Mehrere ethnische Gruppen – Koordination, Kommunikation (Schichten Gruppen, Ex-Jugoslawien; Kurden-Türken; Tschetschenen-Afghanen)“

„Lenker (Busunternehmen) – Postkastlfirmen bei einigen Frächtern – An die Fahrer kommt man nicht ran.“

Feedback - Übersichtsgrafik



Fazit und Ausblick

Schlussfolgerungen

- Sensibilisierung inkl. Aufforderung von Gewalt am Arbeitsplatz durch die Arbeitsinspektion hat einen direkten Nutzen. Das Thema wird ansprechbar und damit handhabbar.
- Die Differenzierung von physischen/psychischen/sexualisierten/sonstigen Formen der Gewalt ist Grundlage für eine sinnvolle Auseinandersetzung.
- In der Praxis gibt es einige Fälle, bei denen das Problembewusstsein vorhanden ist, aber trotzdem keine ausreichende Gefahrenverhütung erfolgt. Hier sind gezielte Aufforderungen und gezielte Stärkung des Arbeitsschutzsystems des Betriebes von entscheidender Bedeutung.
- Arbeitsinspektor:innen müssen im Thema geschult werden, um gezielt wirksam werden zu können. Voraussetzung für Gewaltaußendienste wird weiterhin eine Auseinandersetzung mit dem Thema und den verschiedenen Ausprägungen wie intern/extern oder psychisch/physisch/sexualisiert sein. Entsprechende Informationen finden sich in unseren internen Schulungsunterlagen und auf unserer [Webseite „Gewalt am Arbeitsplatz“](#).
- Als konkretes Thema in der Arbeitsplatzevaluierung und gegebenenfalls Unterweisung ist das Thema gut vollziehbar.
- Es gibt einige Betriebe, die einerseits geschärftes Problembewusstsein glaubhaft machen und andererseits mangelndes Budget für entsprechenden Arbeitnehmer:innenschutz nennen.

Handlungsempfehlungen

- **Für Betriebe mit bestehender Gewaltgefahr und bestehendem Problembewusstsein:** Zum Teil zeigt sich mangelnder Gewaltschutz aufgrund von mangelndem Budget für Maßnahmen (z.B. Sozialbereich). Das hänge auch mit einer personellen Unterbesetzung zusammen. Objektiv feststellbare Personalknappheit, z.B. bei impulsivem Klientel, fördert die Gewaltgefahr. Die Arbeitsinspektion kann das Argument des mangelnden Budgets bei bestehender Gefahrenlage nicht gelten lassen. Exploration kostengünstiger Maßnahmen und gegebenenfalls Budget beantragen wären Lösungsansätze. Die gut begründete Aufforderung der Arbeitsinspektion kann erforderlich machen, dass Budget für den ANS im betroffenen Bereich bereitzustellen ist.
- **Für Betriebe ohne oder mit erst beginnendem Problembewusstsein im eigenen Betrieb:** Unterstützung durch Beratung, Verweis auf Webseite, Good Practices und gegebenenfalls Aufforderung der Behandlung mittels Arbeitsplatzeva-

luierung, Unterweisung und Arbeitsvorgängen. Mit entsprechenden „Follow-Up“ Inspektionen.

- **Für Betriebe bei denen die Gewalt von Geschäftsleitung ausgeht:** Besonders schwierig wird es, wenn die Gewalt (z.B. verbale, psychische, sexualisierte Gewalt) von der Geschäftsleitung ausgeht, da Arbeitnehmer:innen um ihren Job fürchten müssen, wenn sie sich beschweren und es außerdem Ressourcen kostet (Zeit und emotionale Ressourcen). Bei Konzernstrukturen o.ä. kann z.B., mit Bitte um Vertraulichkeit, die übergeordnete Organisation hinzugezogen werden. Auch wenn sich diese in einem anderen Land befindet. Verweis an Sozialpartner und Gleichbehandlungsanwaltschaft sinnvoll, da Arbeitsplatz der Beschwerde führenden Person bedroht sein kann. Hinzuziehen der Präventivdienste, SVPs und PV/BR u.U. zielführend.
- **Bei Betrieben, welche viele verschiedene Rechtsvorschriften in der Interaktionsarbeit in Einklang zu bringen haben (z.B. ANS, Berufsrecht, Patient:inenschutz):** Bei Betreuungsleistungen in der Pflege müssen beispielsweise verschiedene Rechtsvorschriften im Umgang mit den zu betreuenden Menschen eingehalten werden. Bei der Beratung ist vernetztes Denken erforderlich, um Betrieben die Umsetzung des ANS zu erleichtern.
- Jegliche Interaktionsarbeit mit verärgerter Klientel kann zu gefährlichen Situationen führen. Daher wird empfohlen ein verhältnismäßiges Gewaltschutzkonzept nach S-T-O-P-Prinzip, inkl. Unterweisungen, zu etablieren. Unsere Erfahrungen im Einzelhandel haben dies gezeigt.
- Sexualisierte Gewalt bzw. sexuelle Belästigung ist in manchen Branchen, z.B. in Form von anzüglichen Kommentaren oder Berührungen, leider keine Seltenheit und eine Arbeitsbedingung. Ein Beispiel ist die (Nacht-)Gastronomie. Hier sind gegebenenfalls Unterweisungen und Schutzmaßnahmen notwendig. Anzügliche Kommentare, unerwünschte sexuelle Angebote, unerwünschte Berührungen oder Schlimmeres können auch ein betriebsinternes Thema sein und im Arbeitsschutz Berücksichtigung finden (z.B. durch ein niederschwelliges, vertrauliches Meldesystem für grenzüberschreitendes Verhalten).
- Die Abgrenzung der verschiedenen Rechtsgebiete (z.B. Gleichbehandlungsrecht) ist in der Praxis sehr wichtig: Einerseits, damit es nicht zu Zuständigkeitsproblemen kommt und andererseits, dass die Arbeitgeber:innen entsprechend rechtsicher agieren und schnell Abhilfe schaffen können.
- **In Zukunft wäre es lt. der ausführenden Arbeitsinspektor:innen sinnvoll sich auch noch verstärkt in folgenden Bereichen einzubringen:** Justiz (inkl. JVA), Schulen, Tankstellen, Journalismus (inklusive Contentmoderation), Handyshops, Theaterangestellte, Bäder, Reinigungsgewerbe (auch interne Gewalt), Parkraumüberwachung, Generell: Lehrlingsbetriebe (auch Gewalt unter Lehrlingen beachten).

