



Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz

Instrumente zur Prävention



Erklärung von Bundesarbeitskammer, Industriellenvereinigung, Österreichischem Gewerkschaftsbund, Verband der Öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs und Wirtschaftskammer Österreich zur Umsetzung der europäischen Sozialpartnervereinbarung Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz.

Bundesarbeitskammer, Industriellenvereinigung, Österreichischer Gewerkschaftsbund, Verband der öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs und Wirtschaftskammer Österreich begrüßen die Rahmenvereinbarung der europäischen Sozialpartner zu Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz. Mit der vorliegenden Broschüre wollen sie einen Beitrag zur Umsetzung dieser Rahmenvereinbarung in Unternehmen und Dienststellen in Österreich leisten. Diese Bewusstseinsbildung soll dazu beitragen, Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz zu verhindern und die Gesundheit der Beschäftigten zu fördern. Damit können auch die Kosten für Unternehmen reduziert werden.

Die europäische Rahmenvereinbarung will einen maßnahmenorientierten Rahmen für Ermittlung, Verhinderung und Bewältigung von Problemen der Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz zur Verfügung stellen. Sie dient dazu, Belästigung und Gewalt in allen Betrieben, Unternehmen und Dienststellen sowohl im Vorfeld als auch im Falle des Auftretens einer solchen zu bekämpfen, um zu vermeiden, dass die Gesundheit der MitarbeiterInnen sowie die Produktivität des Unternehmens beeinträchtigt werden. Die Rahmenvereinbarung richtet sich an ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen sowie deren Belegschaftsvertretungen. Die europäische Rahmenvereinbarung ersetzt nicht die Bestimmungen des Arbeitnehmerschutzrechtes sondern ergänzt diese.

Die unterzeichnenden Organisationen sind der Auffassung, dass die folgenden Maßnahmen einen Beitrag zur Verhinderung bzw. Bewältigung von Problemen mit Gewalt und Mobbing leisten können. Dazu zählen:

- Eine klare Ablehnung von Mobbing und Gewalt am Arbeitsplatz im Leitbild (siehe auch das beiliegende Musterbekenntnis).

- Information und Sensibilisierung von ArbeitnehmerInnen und Führungskräften aller Ebenen.
- Schaffung einer Konfliktbewältigungskultur im Unternehmen – z.B. durch das offene Ansprechen von Problemen, Teambuilding, Supervision oder auch durch Einsatz von KonfliktmoderatorInnen bzw. ArbeitspsychologInnen im Unternehmen.
- Thematisierung von Mobbing/Konfliktkultur im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung.
- Zur Feststellung, ob Gewalt und Mobbing im Unternehmen vorkommen, kann die Evaluierung psychischer Belastungen am Arbeitsplatz als ein mögliches Instrument herangezogen werden.
- Arbeitsbedingte Gewalt kann z.B. durch folgende Maßnahmen verhindert werden: Anpassung der Arbeitsorganisation; Schulung im Umgang mit schwierigen Situationen mit KundInnen; Erkennen von Warnsignalen; angemessene Beleuchtung; Alarmsysteme usw.
- Darlegung der disziplinarischen Folgen bei aktivem Mobbing oder aktiver Anwendung von Gewalt.

Die europäische Rahmenvereinbarung unterstützt und ergänzt bestehende präventive Aktivitäten wie z. B.:

- Über den gesetzlichen Rahmen hinausgehende kollektivvertragliche und betriebliche Bestimmungen;
- Maßnahmen zur Bekämpfung von Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz im Rahmen der betrieblichen Gesundheitsförderung.

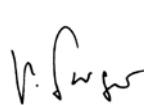
Die unterzeichnenden Organisationen unterstützen die ArbeitgeberInnen und ArbeitnehmerInnen sowie deren Belegschaftsvertretung bei der Umsetzung von Maßnahmen gegen Belästigung und Gewalt bei der Arbeit.



Dr. Christoph Leitl
Präsident
Wirtschaftskammer Österreich



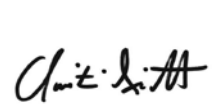
Erich Foglar
Präsident
Österreichischer Gewerkschaftsbund



Dr. Veit Sorger
Präsident
Industriellenvereinigung



Mag. Herbert Tumpel
Präsident
Bundesarbeitskammer



Christian Oxonitsch
Präsident
Verband der Öffentlichen Wirtschaft
und Gemeinwirtschaft Österreichs

Inhaltsverzeichnis

1. Warum beschäftigen wir uns mit dem Thema Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz?	4
2. Was versteht man unter Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz?.....	5
2.1. Körperliche Übergriffe	5
2.2. Mobbing, Bossing, Staffing.....	6
2.3. Stalking.....	9
2.4. Belästigung.....	11
2.5. Sexuelle Belästigung.....	11
3. Ursachen und Folgen von Belästigung und Gewalt	13
4. Welche Präventionsmaßnahmen gibt es?.....	14
5. Was können ArbeitgeberInnen bzw. BetriebsrätInnen tun, wenn Belästigung bzw. Gewalt bereits aufgetreten ist?	16
6. Anhang	17
6.1. Musterbekenntnis	17
6.2. Bausteine einer Betriebsvereinbarung.....	17
6.3. Instrumente	19
6.4. Wer kann helfen?.....	26

1. Warum beschäftigen wir uns mit dem Thema Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz?

Weltweit nimmt Gewalt in Betrieben immer mehr zu. In Österreich sind 3,1 Prozent der Männer und 3,3 Prozent der Frauen (rund 127.900 Personen) von Belästigung oder Mobbing am Arbeitsplatz betroffen. Unter physischer Gewalt bzw. Androhung von Gewalt leiden etwa 1,2 Prozent der Erwerbstätigen.¹ Eine EU-weite Befragung² (15.800 Interviews) zeigte folgendes Ausmaß:

- Körperliche Gewalt: 4 Prozent Betroffene (6 Millionen)
- Sexuelle Belästigung: 2 Prozent Betroffene (3 Millionen)
- Einschüchterungen und Mobbing: 8 Prozent Betroffene (12 Millionen)

Vermutlich ist die Dunkelziffer wesentlich höher. In immer mehr Betrieben wird Belästigung und Gewalt sichtlich zu einem ernst zu nehmenden Problem.

Wo liegen die Ursachen?

Zunehmende Belastungen durch Wettbewerbsdruck, knappe Personalressourcen, termingebundenes Arbeiten, Angst um den Arbeitsplatz sowie fehlende Kommunikation erhöhen das Konfliktpotenzial und damit die Gefahr, dass Gewalt zur Konfliktlösung eingesetzt wird. Eine weitere Ursache besteht darin, dass weder Konfliktpotenzial noch Gewalt als solche erkannt werden.

Was sind die Folgen von Gewalt?

Gewalt beeinträchtigt die Würde sowie die Gesundheit von Menschen und wird somit zu einem Menschenrechtsproblem (Ungleichheit, Diskriminierung und Stigmatisierung). Gleichzeitig hat Gewalt in den Betrieben aber auch drama-

tische Folgen für die Entwicklung der Produktivität (sinkende MitarbeiterInnenzufriedenheit, vermehrte Krankenstände, Personalsuchkosten) und verursacht darüber hinaus gravierende Kosten für die Gesellschaft.

Eine lösungsorientierte Konfliktkultur und ein gutes Arbeitsklima können wesentlich dazu beitragen, dass Gewalt und Belästigung im Vorfeld verhindert werden.

Wer trägt die Verantwortung?

ArbeitgeberInnen haben generell die Pflicht Leben, Gesundheit und Würde ihrer ArbeitnehmerInnen am Arbeitsplatz zu schützen (z.B. durch die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers/der Arbeitgeberin gem. § 1157 Allgemeines Bürgerliches Gesetzbuch, § 18 Angestelltengesetz, Gleichbehandlungsgesetz, ArbeitnehmerInnenschutzgesetz). Dementsprechend sind sie verpflichtet in angemessener Weise für Abhilfe im Fall von Übergriffen am Arbeitsplatz zu sorgen. Auch ArbeitnehmerInnen tragen einen Teil der Verantwortung mit, indem sie sich im Betrieb partnerschaftlich verhalten.

Sowohl Arbeitgeber- als auch Arbeitnehmerverbände nehmen diese Verantwortung ernst und haben auf EU-Ebene eine freiwillige Rahmenvereinbarung zum Thema Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz unterzeichnet.³ Ziel der Vereinbarung ist, Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz zu verhindern und auftretende Anlassfälle zu bewältigen. Weiters soll die Vereinbarung dazu beitragen, ArbeitgeberInnen, BetriebsrätInnen/PersonalvertreterInnen, Personalverantwortliche sowie ArbeitnehmerInnen für Belästigung und Gewalt in Betrieben zu sensibilisieren.

¹ Ihle, P., Klimont, J. & Leitner, B. (2009). *Arbeitsunfälle und arbeitsbezogene Gesundheitsprobleme. Modul der Arbeitskräfteerhebung 2007*. Wien: STATISTIK AUSTRIA, Bundesanstalt Statistik Österreich.

² Paoli, P. (2005). *Working conditions in the European Union (Summary)*. <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/1997/21/en/1/ef9721en.pdf>, Abruf am 31.05.2010.

³ Die Rahmenvereinbarung finden Sie unter <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0686:FIN:DE:PDF>

2. Was versteht man unter Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz?

Gewalt

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

Externe Gewalt wird von KundInnen, PatientInnen, KlientInnen ausgeübt.

Körperliche Gewalt wird jedoch häufiger durch Dritte, wie KlientInnen, KundInnen, PatientInnen oder SchülerInnen (externe Gewalt), ausgeübt als durch KollegInnen, Vorgesetzte oder MitarbeiterInnen (interne Gewalt).⁴



Beispiele für Gewalt am Arbeitsplatz

Psychische Gewalt

- Verbale Beleidigungen, Beschimpfungen
- Unterdrucksetzen, Erpressungen
- Belästigungen
- Bedrohen, Einschüchtern
- Demütigungen und Erniedrigungen
- Soziale Isolation
- Absichtliches Ignorieren

Körperliche Gewalt

- Schlagen
- Werfen von Gegenständen
- Stoßen
- Beißen
- körperliches Bedrängen, sowie Einschränkung der Bewegungsfreiheit
- Würgen
- Anwendung von Waffengewalt

2.1. Körperliche Übergriffe

Ein Fallbeispiel:

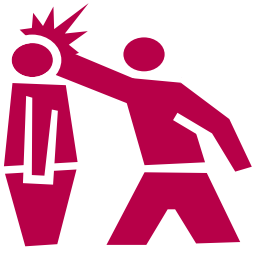
Der 35-jährige Josef ist Zugbegleiter bei einem großen Verkehrsunternehmen. Zu seinem Aufgabenbereich zählt u.a. auch das Kontrollieren von Tickets der Fahrgäste. Bei einer Routinekontrolle wurde der Zugbegleiter von zwei Fahrgästen, die keinen Fahrschein hatten, bespuckt und beschimpft. Bevor noch die zu Hilfe gerufene Polizei kam, wurde der Zugbegleiter von den beiden Reisenden zu Boden gerissen und an Kopf und Körper schwer verletzt.

Vorfälle wie dieser sind im beruflichen Alltag keine Selten-

heit. Körperliche Übergriffe können in jedem Beschäftigungsverhältnis und auf jeder Ebene vorkommen.

Vor allem an Arbeitsplätzen in der allgemeinen Öffentlichkeit, wo der Umgang mit Geld oder die Bewachung von Wertgegenständen Teil des Arbeitsauftrags ist, kommt es oft zu zwischenmenschlichen Spannungen, die dazu

⁴European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2007). Violence, bullying and harassment in the workplace. Abruf am 31.05.2010.



führen können, bespuckt, angeschrien, bedroht oder sogar geschlagen zu werden. Frauen sind besonders gefährdet, körperliche Gewalt zu erfahren.⁴

In folgenden Berufsgruppen bzw. Einrichtungen kommt es häufig zu körperlichen Übergriffen⁵:

- Pflege- und Betreuungseinrichtungen
- Krankenhäuser und Rettungsdienste
- Einrichtungen mit Einzel- oder Nachtarbeitsplätzen
- Bars, Hotels und Restaurants
- Polizei und Sicherheitskräfte



Deeskalationsstrategien für Betroffene bei unmittelbarer Gefahr körperlicher Gewalt am Arbeitsplatz

- Ruhe bewahren: Versuchen Sie ruhig zu bleiben und keine Nervosität nach außen weiterzugeben. Atmen Sie einige Male bewusst tief ein und aus.
- Verständnis signalisieren: Achten Sie darauf, dass Ihr Gegenüber keinen Gesichtsverlust erfährt. Bringen Sie Ihr Gegenüber nicht in die Lage, sich rechtfertigen zu müssen, indem Sie Fragen und

Diskussionen vermeiden. Sprechen Sie klar, laut und deutlich.

- Achten Sie auf Ihre Körpersprache: Halten Sie Ihren Körper aufrecht und machen Sie keine aggressiven Gesten, wie beispielsweise eine Faust ballen, die Hände in die Hüfte stützen oder den Zeigefinger auf die andere Person richten. Stellen Sie Blickkontakt her, ohne dabei zu starren. Halten Sie mindestens eine Armlänge Abstand und drängen Sie Ihr Gegenüber räumlich nicht in die Enge, indem Sie beispielsweise den Flucht- bzw. Ausweg versperren.

2.2. Mobbing, Bossing, Staffing

Ein Fallbeispiel:

Maria wurde als Spezialistin für Telemarketing in einem großen Konzern angestellt. Sie war sehr engagiert in ihrem Tätigkeitsbereich. In Absprache mit ihrem Vorgesetzten war sie bereit, Mehrarbeit zu übernehmen und viele Überstunden zu leisten, was von Ihren KollegInnen nicht gerne gesehen wurde. Kurz nach Ihrer Einstellung begannen die

Gemeinheiten. Gerüchte über Maria wurden verbreitet und wichtige Informationen wurden ihr nicht weitergegeben.

Leymann⁶ beschreibt Mobbing als „**negative kommunikative Handlungen**“, die gegen eine Person gerichtet sind (von einer oder mehreren anderen) und die sehr oft und über einen längeren Zeitraum hinaus vorkommen und damit die Beziehung zwischen Täter und Opfer kennzeichnen.

⁵ International Labour Organization (1998). When working becomes hazardous. *World of Work*, 26, 6-9. Sowie: Occupational Safety and Health Service, Department of Labour (1995). *A Guide for Employers and Employees on Dealing With Violence at work. Information for employers and other people who may be exposed to physical assault, verbal abuse, threats or intimidation*. Wellington: Autor.

⁶ Leymann, H. (2006). *Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann* (13. Auflage). Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH.

Ziel der Mobbingattacken ist es, die/den Betroffene/-n auszugrenzen, zu isolieren, in ein Machtungleichgewicht zu treiben, das Selbstwertgefühl zu schädigen und in letzter Konsequenz vom Arbeitsplatz hinauszudrängen (z.B. durch Krankheit, Selbstkündigung, Kündigung durch den/die

ArbeitgeberIn). In Extremfällen kann Mobbing zum Suizid bzw. zu Suizidversuchen führen.



Merkmale von Mobbing:

- Gegen eine bestimmte Person gerichtet
- Systematisches Vorgehen
- Während eines längeren Zeitraums
- Regelmäßigkeit
- Von einer oder mehreren Personen
- Ungleiche Machtstruktur

Beispiele für Mobbingstrategien:

- Anschreien oder lautes Schimpfen
- Ständiges Unterbrechen
- Mit dem/der Betroffenen wird nicht mehr gesprochen
- Der betroffenen Person werden unangemessene Tätigkeiten übertragen, die das Selbstbewusstsein verletzen
- Üble Nachrede

Begriffserklärung⁶

Gehen die MitarbeiterInnen auf gleicher Ebene gegeneinander vor, spricht man von **Mobbing**. Gehen die Angriffe von MitarbeiterInnen gegen Vorgesetzte aus, spricht man von **Staffing**. Werden MitarbeiterInnen von ihren Vorgesetzten gemobbt, handelt es sich um **Bossing**. In Unternehmenskulturen mit gutem Arbeitsklima sind diese Phänomene weitaus weniger beobachtbar. Mobbing ist ein schleichernder Prozess, der schwerwiegende Folgen nach sich ziehen kann. Um schwerwiegende persönliche und betriebliche Beeinträchtigungen zu vermeiden, müssen Gegenmaßnahmen so früh wie möglich angesetzt werden.

Den meisten Beschäftigten ist der Begriff Mobbing geläufig, manchen sogar aus eigener leidvoller Erfahrung. Dennoch ist nicht jeder zwischenmenschliche Konflikt, jede Beleidigung oder Schikane ein Fall von Mobbing. Konflikte gehören durchaus zum Arbeitsalltag. Punktuelle Konflikte

und auch Kritik sind als solche kein Mobbing. Mobbing ist immer ein prozesshaftes Geschehen, das sich vor allem an schwelenden, unbeachteten Konflikten entzünden kann. Mobbing führt zu Isolation des/der Betroffenen, was sich negativ auf ihre psychische und physische Gesundheit auswirkt. Dies wird fälschlicherweise als die Ursache und nicht als die Folge von Demütigung und Isolierung am Arbeitsplatz betrachtet. Dadurch entsteht die weitverbreitete falsche Annahme, dass die Betroffenen an ihrer Situation selbst schuld wären. **Mobbing kann jeden/jede treffen!**

1) Tägliche Konflikte, einzelne Unverschämtheiten und Gemeinheiten: Unausgetragener Konflikt, der unterschwellig weiter wirkt und das Arbeitsklima weiter vergiftet, ein Sündenbock wird ausgewählt.

2) Übergang zu Mobbing und Psychoterror: Mobbing etabliert sich, weil man zu- oder wegsieht, gescheiterte Versuche der Gegenwehr. Folgen: das Selbstvertrauen wird

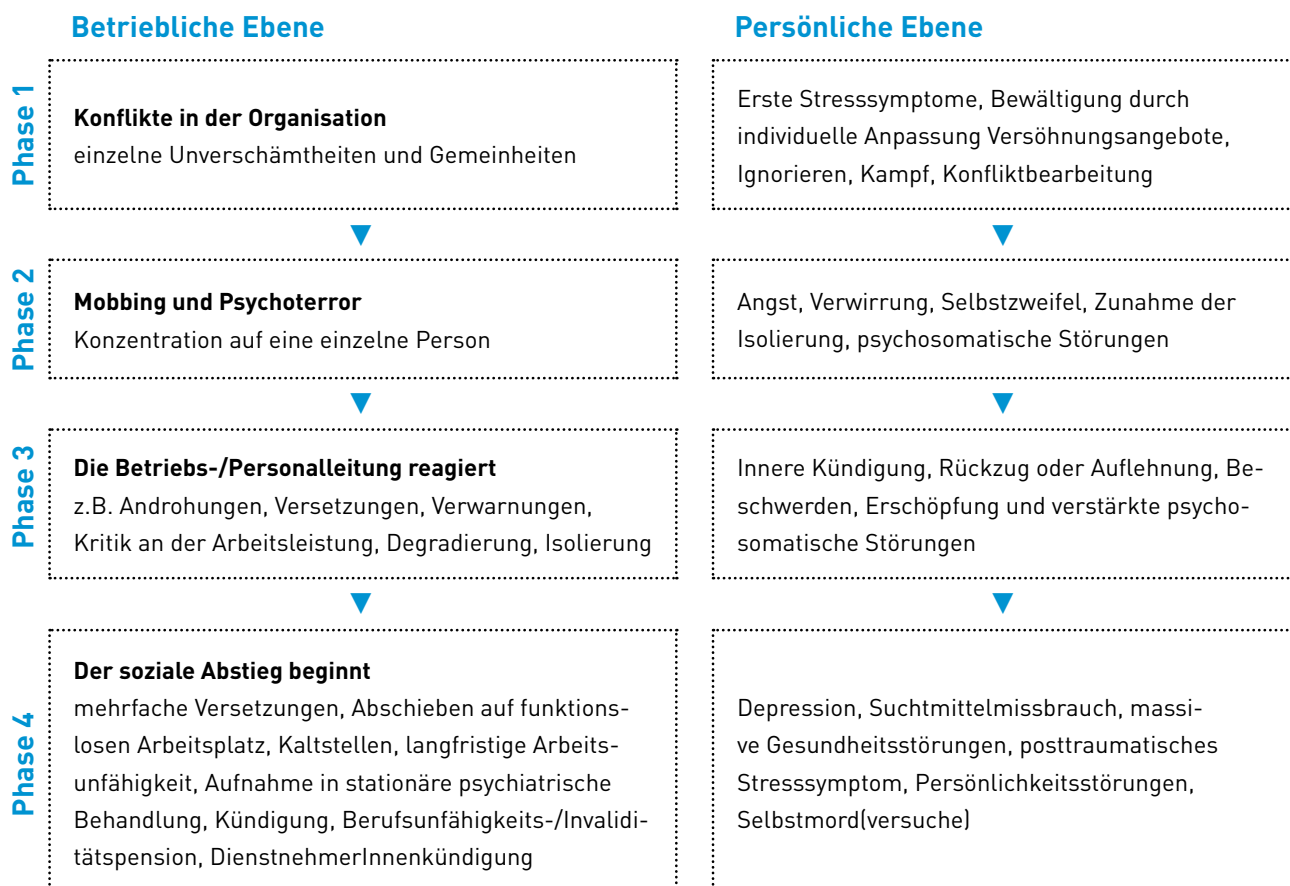
gestört, Betroffene geraten in ein Verteidigungsverhalten und fallen immer deutlicher auf.

3) Reaktion der Betriebsleitung/Personalverwaltung:

Der in Gang gekommene Ablauf lässt sich nun nicht mehr aufhalten, der/die Betroffene macht Fehler und fällt noch mehr auf, ihr schlechter psychischer Zustand, der erst durch Mobbing entstanden ist, führt z.B. zum Androhen von Kündigungen. Folgen: Ohnmacht, psychosomatische Beschwerden, sozialer Rückzug und krankheitsbedingte Fehlzeiten, bis hin zur Gewaltbereitschaft.

4) Ausschluss aus der Arbeitswelt: Das Ende des Prozesses ist dann erreicht, wenn die betroffene Person durch Abschiebung (das Gehalt wird zwar weitergezahlt, aber keine Arbeitsaufträge vergeben; völlige Isolierung), fortlaufende Versetzungen, Krankschreibungen, oder Invaliditätspensionierung ausgeschlossen wird. Es herrscht der Irrglaube „Person weg – Problem weg“. Folgen: Existenzängste, völlige Verzweiflung, Depressionen bis hin zum Suizid.

Phasenverlauf bei Mobbing (in Anlehnung an Heinz Leymann, 1993)⁷



⁷ Leymann, H. (1993). *Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann* (11. Auflage). Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH.



Tipps für Betroffene, wie man sich gegen Mobbing wehren kann

- Sprechen Sie Konflikte gleich an und versuchen Sie etwaige Missverständnisse zu klären.
- Seien Sie nicht vorschnell und nennen Sie nicht gleich jeden/jede einen/eine MobberIn.
- Führen Sie genaue Aufzeichnungen über Ort, Datum, Uhrzeit, Anwesende, eventuelle Ursachen und Auswirkungen aller Mobbinghandlungen als Beweissicherung (Mobbingtagebuch). Sammeln Sie Beweismaterial, wie Briefe, E-Mails und SMS.
- Sprechen Sie über Ihre Situation - informieren Sie eine Vertrauensperson im Betrieb (z.B. Vorgesetzte, Betriebsrat, Personalvertretung, Sicherheitsvertrauensperson, Personalverantwortliche, ArbeitgeberIn, ArbeitsmedizinerIn oder ArbeitspsychologIn, etc.).
- Sprechen Sie mit Familie und FreundInnen darüber wie es Ihnen geht.
- Informieren Sie sich über Mobbing.
- Suchen Sie professionelle Hilfe auf. Beratungsstellen, PsychologInnen und RechtsberaterInnen können Sie dabei unterstützen, aus dem Teufelskreis heraus zu kommen. Kontaktdaten der jeweiligen Anlaufstellen finden Sie im Anhang auf S. 28.

2.3. Stalking

Ein Fallbeispiel:

Christian R., 45, diplomierter Krankenpfleger arbeitet in der internen Abteilung eines großen Krankenhauses. Eine Patientin, die Christian kurzfristig betreute, machte anfänglich nette Bemerkungen und bot Geschenke an. Nach der Entlassung aus dem Krankenhaus besuchte sie Christian unter fadenscheinigen Argumenten mehrmals im Krankenhaus und rief ihn wiederholt an. Nach einer gewissen Zeit ging diese Belästigung soweit, dass Christian im Krankenhaus mit Liebesgeständnissen überhäuft wurde und er sogar bei seinem Wohnhaus und vom Krankenhaus abgeholt wurde. Christian geriet bei anonymen Anrufen in Panik bzw. verließ seinen Arbeitsplatz und seine Wohnung nur mit enormen Angstzuständen.

Stalking beschreibt nach Voß und Hoffmann⁸ „**das willentliche und wiederholte Verfolgen oder Belästigen einer Person, deren physische und/oder psychische Unversehrtheit und Sicherheit dadurch bedroht wird.**“ Es handelt sich dabei um ein Phänomen, „das durch Handlungen gekennzeichnet ist, die eine Schädigung der betroffenen Person zur Folge haben und die dementsprechend als unerwünscht wahrgenommen werden.“ Die Privatsphäre der Zielperson wird dabei missachtet. Etwa die Hälfte aller Stalkingfälle stehen im Zusammenhang mit einer zurückgewiesenen oder beendeten Beziehung („**Ex-Partner-Stalking**“). Regelmäßig tritt dieses Phänomen auch am Arbeitsplatz auf (z.B. abpassen und warten vor der Arbeitsstelle, Anrufe in der Arbeit, Gerüchte verbreiten unter der Kollegenschaft). Frauen sind öfter davon betroffen, Männer häufiger die Verursacher.⁹

⁸ Voß, H.-G. W. & Hoffmann, J. (2002). Zur Phänomenologie und Psychologie des Stalking: eine Einführung. *Polizei und Wissenschaft (Themenheft Stalking)*, 4, 4-14.

⁹ Hoffmann, J. (2008). Stalking – Auch ein Thema für die Arbeitsmedizin. *Österreichisches Forum Arbeitsmedizin*, 2, 4-10.



Beispiele von Stalkinghandlungen:

- Ständige unerwünschte Kontaktaufnahme (Telefonterror, SMS, E-Mail etc.)
- Dauerndes Verfolgen und Überwachen
- Unerwünschtes Zusenden von Gegenständen
- Bestellen von Waren unter dem Namen der Zielperson
- Sachbeschädigung
- Körperliche oder sexuelle Übergriffe

Der etwas neuere Begriff, **Cyberstalking**, bezeichnet das obsessive Nachstellen anderer Personen per Internet, wie das Versenden virenbehafteter E-Mails im Namen der betroffenen Person, Schreiben gehässiger Einträge in Chat-Foren oder das Veröffentlichen von Homepages mit Inhalten, die die Zielperson verleumden.

Kriminelles Verhalten

Seit 2006 gibt es das so genannte „Anti-Stalking-Gesetz“ (§ 107a Strafgesetzbuch), das festlegt, dass „beharrliche Verfolgung“ strafbar ist. Neben dem Aufsuchen der räumlichen Nähe, dem Verfolgen mit Telefonaten, E-Mails, SMS oder Briefen, kann das Bestellen von Waren oder Dienstleistungen sowie das Veranlassen von Kontaktaufnahme durch Dritte unter Verwendung des Namens der betroffenen Person, geahndet werden. Der Strafrahmen sieht eine Freiheitsstrafe von bis zu einem Jahr vor.



Tipps für Betroffene, wie man sich gegen Stalking wehren kann

- Machen Sie nur einmal (jede weitere Stellungnahme führt zu einer weiteren Reaktion bei dem/der StalkerIn!) und unmissverständlich klar, dass Sie keinen weiteren Kontakt wollen. Dokumentieren Sie diese Mitteilung oder machen Sie diese vor einem Zeugen/einer Zeugin.
- Durch konsequentes Ignorieren signalisieren Sie, dass seine/ihre Bemühungen vergeblich sind.
- Dokumentieren Sie jede Handlung bzw. Kontaktaufnahme und sichern Sie Beweise.
- Informieren Sie Ihr Umfeld (Vorgesetzte, Betriebsrat/Personalvertretung, Familie, FreundInnen, NachbarInnen, KollegInnen etc.), dass Sie gestalkt werden. Das Umfeld soll sich vor Manipulationsversuchen des Stalkers/der Stalkerin in Acht nehmen und vertrauliche Daten wie Geheimnummern oder Wohnadressenänderungen auf keinen Fall weitergeben.
- Erstellen Sie Anzeige bei der Polizei aufgrund beharrlicher Verfolgung.
- Stellen Sie zwecks Kontaktverbots bei Ihrem zuständigen Bezirksgericht einen Antrag auf eine einstweilige Verfügung.

2.4. Belästigung

Ein Fallbeispiel:

Almir stammt aus Bosnien und ist Moslem. Aufgrund seines Glaubens kommt es immer wieder zu Situationen, in denen sich einige seiner KollegInnen lustig über ihn machen. Sei es nun an islamischen Feiertagen, bei Betriebsausflügen oder beim Essen in der Kantine, immer wieder fallen abfällige Bemerkungen. Als Herr C. dies anspricht, stößt er auf Unverständnis.

Solche Fälle sind vom **Gleichbehandlungsgesetz (GlBG)** erfasst. Das GlBG definiert:

Eine Belästigung liegt vor, wenn Verhaltensweisen gesetzt werden, die die Würde der betroffenen Person verletzt oder dies bezweckt, die 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.

Tatbestände sind: Alter, Religion, Weltanschauung, ethnische Herkunft, sexuelle Orientierung, Geschlecht.

Gemäß Gleichbehandlungsgesetz liegt eine unmittelbare Diskriminierung vor, wenn eine Person aufgrund

ihres Geschlechts, der ethnischen Zugehörigkeit zu einer Gruppe, ihrer Religion oder Weltanschauung, ihres Alters oder ihrer sexuellen Orientierung in einer vergleichbaren Situation eine weniger günstige Behandlung erfährt als eine andere Person. Im Unterschied dazu liegt eine mittelbare Diskriminierung dann vor, wenn Vorschriften, die auf den ersten Blick neutral scheinen, bestimmte Gruppen von ArbeitnehmerInnen gegenüber anderen Personen benachteiligen.

Belästigungen auf Grund einer Behinderung sind im Rahmen des Behinderteneinstellungsgesetzes geschützt.

Beispiele für Belästigung, die nicht vom GlBG erfasst werden, sind z.B.:

- Beleidigende Kommentare, wie „geh doch duschen, du stinkst“
- Beschuldigungen
- Lächerlich machen in der Öffentlichkeit

Was von einer Person als harmloser Witz gemeint ist, kann von der anderen Person als erniedrigend und verletzend empfunden werden. Um die Grenzen anderer Personen zu erkennen und zu achten, sind gegenseitige Aufmerksamkeit und Respekt gefordert.

2.5. Sexuelle Belästigung

Ein Fallbeispiel:

Zwei Jahre lang wurde Anna von ihrem Kollegen mit unerwünschten Kommentaren sexuellen Inhalts und ständigem Zeigen von freizügigen Fotos bedrängt und sexuell belästigt.

Gemäß GlBG liegt sexuelle Belästigung dann vor, „wenn ein der sexuellen Sphäre zugehöriges Verhalten gesetzt

wird, das die Würde einer Person beeinträchtigt, für die betroffene Person unerwünscht, unangebracht oder anstößig ist und eine einschüchternde, feindselige oder demütigende Arbeitsumwelt für die betroffene Person schafft ...“. Die Betroffenen haben Anspruch auf Schadenersatz gegen die belästigende Person. Wenn der Arbeitgeber seiner/die Arbeitgeberin ihrer Fürsorgepflicht bei Kenntnis des Vorfalls nicht nachkommt, indem er/sie



keine unverzügliche und wirksame Abhilfe gegen weitere Belästigungen schafft, hat die betroffene Person auch

Schadenersatzanspruch gegen den/die ArbeitgeberIn. Dabei sind unterschiedliche Verjährungsfristen zu beachten.

Beispiele sexueller Belästigung:

- Diskriminierende Kommentare sexuellen Inhalts
- Anzügliche Witze oder unerwünschte Geschenke
- Annäherungsversuche, die mit Versprechen von Vorteilen oder Androhung von Nachteilen verbunden sind
- Exhibitionistische Handlungen
- Sexuelle Handlungen (z.B. unerwünschte körperliche Berührungen) und Aufforderungen zu diesen
- Poster von Pin-ups am Arbeitsplatz
- Anstarren und wertende Blicke

Die Erfahrung zeigt, dass zu den Betroffenen vorwiegend Frauen zählen und Belästiger eher Männer sind. In etwa einem Viertel der Vorfälle sind Männer von sexueller Belästigung betroffen¹⁰. Fälle, in denen Männer andere Männer, oder Frauen andere Frauen belästigen, sind ebenfalls bekannt. Häufig besteht ein Abhängigkeitsverhältnis zwischen betroffener und belästigender Person.

Bei sexueller Belästigung handelt es sich – so wie in den meisten Fällen von Gewalt und Belästigung – um einen **Missbrauch der persönlichen Machtposition**; sie dient als Instrument zur Demütigung der Zielperson und zur eigenen Machtsicherung.

Sexuelle Belästigung ist in Österreich seit 2004 ein eigener strafrechtlicher Tatbestand (§ 218 Strafgesetzbuch).

Tipps für Betroffene, wie man sich gegen sexuelle Belästigung wehren kann

- Signalisieren Sie Ihre Grenzen. Vor allem bei Vorgesetzten bedarf das Aufzeigen von Grenzüberschreitungen innerer Stärke und persönlichen Mut. Doch wer sich traut und sich zur Wehr setzt, hat gute Aussichten auf Erfolg und trägt dazu bei, weitere Fälle sexueller Belästigung zu verhindern.
- Machen Sie sich keine Selbstvorwürfe. Sie sind nicht verantwortlich für das Fehlverhalten anderer. Nehmen Sie daher keine Rücksicht auf die belästigende Person. Sie haben das Recht, sich zu schützen und zu wehren.
- Treten Sie selbstbewusst auf und lassen Sie sich nicht einschüchtern. Selbstverteidigungskurse helfen, das Selbstwertgefühl zu steigern und sich Gehör zu verschaffen.
- Wenden Sie sich an vertrauensvolle und kompetente AnsprechpartnerInnen, wie Vorgesetzte, BetriebsrätInnen/PersonalvertreterInnen, ArbeitsmedizinerInnen, ArbeitspsychologInnen, Gewalt- oder Frauenbeauftragte, Gewerkschaften und Arbeiterkammern, Gleichbehandlungsanwaltschaft.

¹⁰ Holzbecher, M.; Braszeit, A.; Müller, U. & Plogstedt, S. (1990). *Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz*. Stuttgart: Kohlhammer Verlag.

3. Ursachen und Folgen von Belästigung und Gewalt

Die Ursachen von Belästigung und Gewalt im Betrieb liegen einerseits in der Arbeitsorganisation und andererseits in der Person selbst. Durch Veränderungen in den Organisationsstrukturen, wie z.B. Teamarbeit und Projektarbeit, und der Flexibilisierung der Arbeitsorganisation wird die gegenseitige Abhängigkeit im Arbeitsprozess erhöht und der Bedarf an Abstimmung und Kommunikation verstärkt.

Für die Beschäftigten bringt diese Entwicklung hohe emotionale und soziale Anforderungen mit sich. Defizite im Führungsverhalten, wie z.B. mangelnde Kommunikation bei Umstrukturierungen im Unternehmen oder fehlendes Eingreifen bei eskalierenden Konflikten sowie hoher Arbeitsdruck, Angst um den Job und Konkurrenzdruck erhöhen das Risiko für Belästigungs- und Gewaltvorkommnisse.

Bereits kleinere, psychische Gewalthandlungen, wie etwa das Anschreien eines Mitarbeiters/einer Mitarbeiterin vor anderen KollegInnen, können massive Auswirkungen auf den Körper haben (z.B. Kopfschmerzen, Magen-Darm-Probleme).

Die Folgen von Gewalt für das Individuum sind abhängig von der Situation, der gesetzten Handlung und der Persönlichkeit des/der Betroffenen.

Bei Personen, die von Belästigung oder Gewalt am Arbeitsplatz betroffen sind, kann Folgendes auftreten:

- Verletzung der persönlichen Integrität
- Tiefe Verunsicherung
- Konzentrationsschwierigkeiten aus Angst vor einer Wiederholung
- Verlust des Selbstwertgefühls
- Gesundheitliche Beschwerden, wie Schlafstörungen, Kopf- und Magenschmerzen sowie psychische Beeinträchtigungen, wie depressive Verstimmungen und sich wiederholt aufdrängende Erinnerungen (posttraumatisches Belastungssyndrom)

All dies wirkt sich negativ auf Arbeitsmotivation und Arbeitsleistung, aber auch auf das familiäre und soziale Umfeld aus. Häufiges Kompensationsverhalten zeigt sich in Drogen- oder Alkoholmissbrauch. In manchen Fällen sind die seelischen und körperlichen Beeinträchtigungen so schwerwiegend, dass sich sogar dauernde Arbeitsunfähigkeit ergibt.

Folgen auf betrieblicher Ebene beinhalten:

- Beeinträchtigung guter Zusammenarbeit
- Verringerung der Produktivität und Arbeitsqualität durch innere Kündigung
- Arbeitsklima, in dem Verunsicherung und Misstrauen überwiegen
- Anstieg von Fehlzeiten und krankheitsbedingte Abwesenheiten
- Hohe finanzielle Kosten durch Erfahrungsverlust, Personalsuche und -einschulung
- Schadenersatzforderungen durch gerichtliche Entscheidung
- Imageverlust und Verlust von Kundschaft
- Schwindende Loyalität gegenüber dem Unternehmen

Diese Folgen können durch entsprechende Präventionsmaßnahmen verhindert werden.

4. Welche Präventionsmaßnahmen gibt es?

So vielseitig die Ursachen für Belästigung und Gewalt im Job sein können, so differenziert und umfangreich müssen auch die Maßnahmen dagegen sein. Zu allererst muss jedoch allen klar sein, dass es sich dabei nicht lediglich um ein vereinzelt, individuelles Phänomen, sondern vielmehr um ein strukturelles, strategisches Problem handelt.

MitarbeiterInnen, direkte Vorgesetzte, Management und der Betriebsrat können je nach Entscheidungsebene und Handlungsspielraum aktiv dazu beitragen, Gewalt bereits im Vorfeld zu verhindern. Das Zusammenspiel zwischen Betriebsrat und Geschäftsleitung nimmt dabei einen besonderen Stellenwert ein.



Welchen Beitrag kann ich als MitarbeiterIn leisten, um Gewalt am Arbeitsplatz zu verhindern?

- Verantwortung übernehmen: Schauen Sie nicht weg, sondern machen Sie sich für die betroffene Person stark. Ein Konflikt entwickelt sich nur dann zu Gewalt oder Belästigung wenn das zugelassen wird. Wer tatenlos zu- oder wegschaut, trägt Mitschuld.
- Überprüfen Sie Ihr eigenes Verhalten gegenüber Mitmenschen.
- Machen Sie Ihre Grenzen zu einem möglichst frühen Zeitpunkt deutlich: Zeigen Sie Ihren Vorgesetzten, KollegInnen und KundInnen, wo Ihre Gren-

zen sind. Sprechen Sie Grenzverletzungen sofort an.

- Kompetenzen erweitern: Erkundigen Sie sich in Ihrer Personalabteilung über Schulungen zur Prävention und zum Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz und nehmen Sie daran teil.
- Berichterstattung: Melden Sie jegliches Vorkommnis von Gewalt am Arbeitsplatz einer Vertrauensperson (Vorgesetzte, Betriebsrat, Gewaltbeauftragte etc.), selbst jene Gewalthandlungen, die Ihnen nebensächlich erscheinen.
- Sensibilisierung: Schaffen Sie in Ihrem Arbeitsumfeld Bewusstsein für die Gefahr, Auswirkungen und Sanktionen von Gewalttaten, indem Sie dieses Thema aktiv ansprechen.

Gerade bei Gewalt am Arbeitsplatz gilt, Vorsorge ist besser als Nachsorge. Zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung können je nach Situation unterschiedliche Maßnahmen sinnvoll sein, der erste Schritt sollte aller-

dings immer eine Analyse und Bestimmung der Risikofaktoren sein. Im Vordergrund sollte die Entwicklung einer am Menschen orientierten Arbeitsumgebung stehen, die auf sozialer Verantwortung und Wertschätzung aufbaut.



Was können ArbeitgeberInnen bzw. BetriebsrätInnen vorbeugend tun, damit es erst gar nicht zu Gewalt bzw. Belästigung am Arbeitsplatz kommt?

- Durch Information und Aufklärung über Ursachen, Verlauf und Auswirkungen von Belästigung und Gewalt, beginnend mit den obersten Ebenen der Organisation, sorgen Sie für Enttabuisierung und Bewusstseinsbildung.
- Erstellen und leben Sie ein klares Bekenntnis zu einer Kultur der Gewaltfreiheit (siehe Musterbekenntnis und Bausteine einer Betriebsvereinbarung auf S. 17), um klare Regeln für alle Beschäftigten jeder Hierarchieebene festzulegen.
- Verantwortlichkeiten dezentral und klar aufteilen, so dass Probleme leichter erkannt und Lösungen schneller gefunden werden können.
- Das Engagement der Beschäftigten anerkennen, einen wertschätzenden Umgang mit den MitarbeiterInnen pflegen.
- Soziale, ehrliche Dialoge und Kommunikation durch offene Information der MitarbeiterInnen und deren Beteiligung an Entscheidungsprozessen.
- Beiziehung eines Arbeitspsychologen/einer Arbeitspsychologin, um leicht zugängliche Beratung und Unterstützung anzubieten.
- Professionellen Umgang mit Belästigung und Gewalt im Job schulen (z.B. Konfliktbewältigungstraining).
- Genaue Instruierung der MitarbeiterInnen darüber, welche Schritte zu setzen sind, wenn sie von Gewalt betroffen sind.
- Unterstützung von Betroffenen durch Bereitstellung juristischer Beratung.
- Gewalt verhindernde Gestaltung des Arbeitsumfelds (gute Ausleuchtung von Betriebswegen; eine freundliche und saubere Gestaltung von Räumen; Reduzierung von Geldbeständen in Kassen (z.B. im Einzelhandel); die Verwendung von Sicherheitsglas z.B. bei Geldschaltern oder für die Kabine von Straßenbahn- und BusfahrerInnen).
- Regelmäßige Teambesprechungen.
- Anbieten von Supervision und Coaching durch fachlich qualifizierte Personen.
- Beobachtung, Dokumentation und Rückmeldung von Gewalthandlungen.
- Regelmäßige Überprüfung der Einhaltung von Regeln und konsequente Sanktionierung, um NachahmerInnen gezielt abzuschrecken.
- Schaffen einer Anlaufstelle innerhalb der Organisation für Betroffene durch vertrauensvolle, kompetente Personen (z.B. Mobbingbeauftragte), um sicherzustellen, dass derartige Ereignisse gemeldet und aufgearbeitet werden.

MitarbeiterInnen können ihr Arbeitsumfeld selbst am besten einschätzen, weshalb es naheliegend ist, sie bei der Ausarbeitung von Gegenmaßnahmen mit einzubeziehen. Diese Form der Einbindung ist Voraussetzung dafür, dass

MitarbeiterInnen das Unternehmensziel eines gewaltfreien Arbeitsplatzes mittragen und die geplanten Aktivitäten auch tatsächlich in der Praxis umsetzen.

5. Was können ArbeitgeberInnen bzw. BetriebsrätInnen tun, wenn Belästigung bzw. Gewalt bereits aufgetreten ist?

Erfährt ein Arbeitgeber/eine Arbeitgeberin von einem Belästigungs- oder Gewaltvorfall, muss er seiner/sie ihrer Fürsorgepflicht nachkommen und unverzüglich angemessene Maßnahmen zum Schutz der Gesundheit und Sicherheit der Betroffenen setzen. Kommen ArbeitgeberInnen ihrer Fürsorgepflicht nicht nach, haben die Betroffenen Anspruch auf Ersatz des verursachten Schadens.

BetriebsrätInnen/PersonalvertreterInnen stehen in Fragen des ArbeitnehmerInnenschutzes Überwachungs-, Interventions-, Beratungs- und Mitwirkungsrechte zu. Wenn die betroffene Person es wünscht, sollten BetriebsrätInnen/PersonalvertreterInnen sie bei schwierigen Gesprächen mit Dritten unterstützen.



Konkrete Maßnahmen bei Gewaltverbrechen:

- Möglichst früher Einsatz geeigneter Gegenmaßnahmen, deshalb auf erste Anzeichen achten (z.B. Veränderungen im Verhalten, häufige Krankheitsfälle, Klagen über Schlafstörungen).
- Jeden Fall von Belästigung oder Gewalt ernst nehmen.
- Professionelle, kostenlose Nachbetreuung der Betroffenen (z.B. Rechtsbeistand, medizinische, therapeutische oder psychologische Hilfe).
- Sanktionen für schädliches Verhalten nicht nur ankündigen, sondern auch tatsächlich setzen (Beispiele bei interner Gewalt: Ermahnung, Versetzung oder Kündigung; bei externer Gewalt: Aussprechen von Hausverboten).
- Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung (Welche Faktoren haben den Vorfall ausgelöst bzw. begünstigt?), um sich einen Überblick zu verschaffen, welche konkreten Faktoren eine Gefährdung für die MitarbeiterInnen darstellen und um entsprechende Gegenmaßnahmen zu setzen.
- Betroffene über den Ausgang des Vorfalls informieren.
- Vorbeugen von Gerüchten und Schaffung von Bewusstsein.

6. Anhang

6.1. Musterbekenntnis

Musterbekenntnis zum partnerschaftlichen Verhalten am Arbeitsplatz zur Verwendung in Unternehmen

Eine Unternehmenskultur, die durch ein Miteinander geprägt ist, stellt die Grundlage für erfolgreiches Arbeiten dar. Misstrauen und Angst um den Job lähmen die Arbeitsfreude und Kreativität aller. Ausgrenzung und/oder Diskriminierung aufgrund des Geschlechts, der Herkunft, der sexuellen Orientierung, einer Behinderung, der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion, der Weltanschauung, des Alters und jede Form der Gewalt werden genauso wie Belästigung, einschließlich der sexuellen Belästigung, nicht toleriert.

Ein offenes Gesprächsklima innerhalb des Betriebes, das durch die Akzeptanz verschiedener Kulturen und Denkweisen geprägt ist, trägt wesentlich dazu bei, Problemen aktiv entgegenzutreten und schon deren Entstehen zu verhindern. Es verbessert das Arbeitsklima und erhöht somit die Arbeitszufriedenheit der Arbeitnehmerinnen. Ziel ist es, gemeinsam ein Klima zu schaffen, um respektvoll und produktiv arbeiten zu können.

Das gelebte Bekenntnis zum partnerschaftlichen Verhalten am Arbeitsplatz verbessert sowohl das Selbstverständnis als auch das Ansehen des Unternehmens und schafft so einen Vorsprung in den Beziehungen zu KundInnen, LieferantInnen und MitbewerberInnen auf den heutigen multikulturellen und globalisierten Märkten.

Der Arbeitgeber/die Arbeitgeberin verpflichtet sich zur Förderung eines partnerschaftlichen Klimas am Arbeitsplatz. Die ArbeitnehmerInnen verpflichten sich, durch ihr Verhalten zu einem partnerschaftlichen Klima am Arbeitsplatz beizutragen.

Wird dieses Musterbekenntnis vom Arbeitgeber/von der Arbeitgeberin und dem Betriebsrat bzw. in Unternehmen ohne Betriebsrat vom Arbeitgeber/von der Arbeitgeberin unterzeichnet und die ArbeitnehmerInnen davon informiert, so besteht die Möglichkeit dies auf der Website der Sozialpartner www.arbeitundgesundheit.at zu veröffentlichen.

6.2. Bausteine einer Betriebsvereinbarung

Was soll in einer Betriebsvereinbarung zu „Belästigung und Gewalt“ geregelt werden?

Unternehmen sind je nach Größe, Branche und Unternehmenskultur verschieden. Diese speziellen Rahmenbedingungen müssen von den betrieblichen AkteurInnen in Betracht gezogen werden, um die entsprechenden vorbeugenden Maßnahmen gegen Gewalt und Belästigung setzen zu können. Auch für den Fall des Auftretens von Gewalt und Belästigung im Betrieb soll ein Prozedere oder Verfahren definiert werden, das für das Unternehmen

geeignet ist. Die Diskussion darüber, welche Maßnahmen und Verfahren hier zielführend und praxistauglich sind, ist für Unternehmen ein wichtiger Prozess zur Bewusstseinsbildung und Sensibilisierung.

Deshalb möchten wir im Folgenden für eine Betriebsvereinbarung Regelungsinhalte anbieten, die nach Empfehlung der Sozialpartner, der Industriellenvereinigung und dem Verband der öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs in einer Betriebsvereinbarung zu regeln sind.

Grundsätze

Hier sollte grundsätzlich festgehalten werden, dass das Unternehmen ein partnerschaftliches Klima im Unternehmen fördert und sich für eine Null-Toleranz-Strategie gegen Gewalt und Belästigung ausspricht. Auch die Beschäftigten sind aufgerufen, ihren Beitrag zur Einhaltung eines guten Arbeitsklimas zu leisten.

Im Sinne einer gesunden und produktiven Unternehmenskultur soll es Betroffenen ermöglicht werden, Konflikte offen anzusprechen und sich gegen Übergriffe zu wehren. Im Anlassfall haben Betroffene ein Beschwerderecht.

Es sollten Ansprechstellen genannt werden, wohin sich Betroffene wenden können.

Begriffserklärungen

Eine Definition der psychischen und physischen Formen der Gewalt am Arbeitsplatz (z.B. Diskriminierung, Gewalt durch Dritte, Belästigung, sexuelle Belästigung, Mobbing, Bossing, Staffing, Stalking, Aufzählung von Handlungen, die Übergriffe darstellen usw.) trägt dazu bei, die Sensibilisierung und Bewusstseinsbildung über Gewalt und Belästigung zu fördern.

Geltungsbereich

Hier sollte festgelegt werden für wen die Betriebsvereinbarung gilt: Für alle Beschäftigten des Betriebes¹¹.

Belästigungsverbot

Jede/r Beschäftigte hat auch im Betrieb das Recht auf Achtung seiner/ihrer Würde und Gesundheit sowie das Recht vor Übergriffen geschützt zu werden. Deshalb sollte es ein klares Signal an alle Beschäftigten geben, dass Gewalt und Belästigung zu unterlassen sind.

Informations- und Bildungsmaßnahmen

Die Sensibilisierung der ArbeitnehmerInnen und Führungskräfte für die negativen Folgen von Gewalt und Belästigung durch entsprechende Informationen und Bildungsmaßnahmen ist eine wichtige Voraussetzung um das Verständnis für diese Problematik zu erzeugen und Gewalt und Belästigung präventiv zu verhindern.

Verantwortung von Führungskräften

Führungskräfte spielen eine Schlüsselfunktion bei der Prävention von Gewalt und Belästigung in Unternehmen, indem sie rechtzeitig Interventionen setzen.

Verfahren für den Fall des Auftretens von Gewalt und Belästigung

Es sollte immer für jedes einzelne Unternehmen geprüft und abgewogen werden, welche Verfahren zur Konfliktlösung praxistauglich sind. Es gibt hier mehrere Möglichkeiten, wie z.B.:

- **Ansprechpersonen für Betroffene innerhalb des Betriebes** sind aus den Reihen der BetriebsrätInnen/ PersonalvertreterInnen oder aus der Belegschaft, im Einvernehmen mit dem Betriebsrat zu benennen, z.B. zu KonfliktlotsInnen ausgebildeten BetriebsrätInnen/ PersonalvertreterInnen (siehe dazu S. 26) Gleichstellungsbeauftragte, paritätische Gremien, Sicherheitsvertrauenspersonen.
- **Externe Ansprechpersonen oder -stellen**
- **Mediation**

In der Betriebsvereinbarung sind die Aufgaben der jeweiligen Ansprechstellen bzw. Ansprechpersonen zu definieren.

¹¹ Dies umfasst auch überlassene Arbeitskräfte. Freie DienstnehmerInnen und WerkvertragsnehmerInnen sind durch die Betriebsvereinbarung nicht erfasst, für diese können jedoch Einzelvereinbarungen zum Thema getroffen werden.

Beschwerdebehandlung

Die europäische Rahmenvereinbarung legt fest, dass Beschwerden unverzüglich untersucht und behandelt werden sollen. Die Sozialpartner, die Industriellenvereinigung sowie der Verband der öffentlichen Wirtschaft Österreichs empfehlen, dass Beschwerden innerhalb einer Woche behandelt werden sollen.

Vertraulichkeit

Im Konfliktfall ist die Vertraulichkeit über Vorkommnisse ganz besonders wichtig, um alle Beteiligten und besonders Betroffene in ihrer Würde zu schützen.

Maßnahmen und Sanktionen für VerursacherInnen. z.B.:

- Schulungsmaßnahmen für VerursacherInnen
- disziplinarische Maßnahmen: Führungskräfte können in Form eines Stufenplans disziplinarische Maßnahmen gegenüber den VerursacherInnen setzen.

Das Gleiche gilt für falsche Anschuldigungen, die nicht zu tolerieren sind.

Unterstützung für Betroffene

Je nach Vorkommnis im Betrieb können die psychischen und physischen Auswirkungen und Folgen von Gewalt und Belästigung für die Betroffenen gravierend sein. Geeignete Maßnahmen und Unterstützungsangebote sollen helfen die negativen Folgen gut verarbeiten zu können.

Die Sozialpartner (Bundesarbeitskammer, Österreichischer Gewerkschaftsbund und Wirtschaftskammer Österreich), die Industriellenvereinigung und der Verband der öffentlichen Wirtschaft Österreichs bieten für ihre Mitglieder Beratung zur Erstellung einer Betriebsvereinbarung an.

6.3. Instrumente



6.3.1 Checkliste Mobbing für Betroffene¹²

Sind oder waren Sie in den letzten Monaten einigen der folgenden Handlungen ausgesetzt?

In Bezug auf Ihre Kontakte

- Ihr/e Vorgesetzte/r schränkt Ihre Möglichkeit ein, sich zu äußern.
- Sie werden beim Reden ständig unterbrochen.
- Andere Personen schränken Ihre Möglichkeit ein, sich zu äußern.

¹²Quelle: Gekürzte Fassung des von Heinz Leymann entwickelten LIPT-Fragebogens (Leymann Inventory of Psychological Terror). Deutsche Version von Klaus Niedl. dgvt.-Verlag, Tübingen (1996).



Man übt Druck auf folgende Weise auf Sie aus:

- Man schreit Sie an, schimpft laut mit Ihnen.
- Ständige Kritik an Ihrer Arbeit
- Ständige Kritik an Ihrem Privatleben
- Telefonterror
- Mündliche Drohungen
- Schriftliche Drohungen

Ihnen wird der Kontakt auf folgende Weise verweigert:

- Abwertende Blicke oder negativ besetzte Gesten
- Andeutungen, ohne dass man etwas direkt ausspricht

Sie werden systematisch isoliert

- Man spricht nicht mit Ihnen.
- Man will von Ihnen nicht angesprochen werden.
- Sie werden an einem Arbeitsplatz eingesetzt, an dem Sie von anderen isoliert sind.
- Den ArbeitskollegInnen wird verboten, mit Ihnen zu sprechen.
- Sie werden wie Luft behandelt.

Ihre Arbeitsaufgaben werden verändert, um Sie zu bestrafen

- Sie bekommen keine Arbeitsaufgabe zugewiesen.
- Sie bekommen sinnlose Arbeitsaufgaben zugewiesen.
- Sie werden für gesundheitsgefährdende Arbeitsaufgaben eingesetzt.
- Sie erhalten Arbeitsaufgaben, die weit unter Ihrem Können liegen.
- Sie werden ständig zu neuen Arbeitsaufgaben eingeteilt.

- Sie erhalten „kränkende“ Arbeitsaufgaben.

Angriffe auf Ihr Ansehen

- Man spricht hinter Ihrem Rücken schlecht über Sie.
- Man verbreitet falsche Gerüchte über Sie.
- Man macht Sie vor anderen lächerlich.
- Man verdächtigt Sie, psychisch krank zu sein.
- Man will Sie zu einer psychiatrischen Behandlung zwingen.
- Man macht sich über eine Behinderung, die Sie haben, lustig.
- Man imitiert Ihren Gang, Ihre Stimme und Gesten, um Sie lächerlich zu machen.
- Man greift Ihre politische oder religiöse Einstellung oder dergleichen an.
- Man greift Ihre Herkunft an bzw. macht sich darüber lustig.
- Sie werden gezwungen, Arbeiten auszuführen, die Ihr Selbstbewusstsein verletzen.
- Man beurteilt Ihre Arbeit in falscher und kränkender Art.
- Man stellt Ihre Entscheidungen in Frage.
- Man ruft Ihnen obszöne Schimpfworte oder andere entwürdigende Ausdrücke nach.
- Man macht sexuelle Annäherungen oder sexuelle Angebote in Form von Worten.

Gewalt und Gewaltandrohung

- Sie werden zu Arbeiten gezwungen, die Ihrer Gesundheit besonders schaden.
- Sie werden trotz Ihres schlechten Gesundheitszustandes zu gesundheitsschädlichen Arbeiten gezwungen.
- Man droht Ihnen mit körperlicher Gewalt.
- Man wendet leichte körperliche Gewalt gegen Sie an, um Ihnen z.B. einen Denkkzettel zu verpassen.
- Sie werden körperlich misshandelt.

- Jemand verursacht Ihnen Kosten, um Ihnen zu schaden.
- Jemand richtet an Ihrem Heim oder an Ihrem Arbeitsplatz Schaden an.
- Es kommt Ihnen gegenüber zu sexuellen Handgreiflichkeiten.

Auswertung:

Wenn Sie eine oder mehrere der angeführten Handlungen mindestens einmal in der Woche und mindestens über ein halbes Jahr hinweg erleben, dann sind Sie mit großer Wahrscheinlichkeit von Mobbing betroffen. Lesen Sie die „Tipps, wie man sich gegen Mobbing wehren kann“ auf S. 09.

**6.3.2 Checkliste Stalking für Betroffene¹³****Sind oder waren Sie innerhalb der letzten Monate einer der folgenden Handlungen ausgesetzt?**

- Die verursachende Person sucht gegen Ihren Willen Ihre räumliche Nähe auf (z.B. wartet vor Ihrer Arbeit oder Wohnung auf Sie).
- Die verursachende Person nimmt unerwünschten Kontakt über Wege der Telekommunikation (brieflich, telefonisch etc.) zu Ihnen auf.

- Es werden unter Verwendung Ihrer persönlichen Daten Waren oder Dienstleistungen für Sie bestellt.
- Die verursachende Person veranlasst unter Verwendung Ihrer persönlichen Daten Dritte dazu, Kontakt mit Ihnen aufzunehmen.

Auswertung:

Wenn Sie eine oder mehrere der angeführten Handlungen erlebt haben bzw. erleben, dann sind Sie mit großer Wahrscheinlichkeit von Stalking betroffen. Lesen Sie die „Tipps, wie man sich gegen Stalking wehren kann“ auf S. 10.

**6.3.3 Checkliste sexuelle Belästigung für Betroffene¹⁴****Sind oder waren Sie innerhalb der letzten Monate gegen Ihren Willen einer der folgenden Handlungen ausgesetzt?**

- Die verursachende Person macht anzügliche und zweideutige Bemerkungen über Ihr Äußeres.
- Die verursachende Person macht Kommentare und Witze über sexuelle Merkmale, sexuelles Verhalten oder sexuelle Orientierung von Frauen und Männern.

¹³ Angeführte Items aus dem Strafgesetzbuch § 107a, BGBl.Nr. 60/1974 zuletzt geändert durch BGBl. I, Nr. 93/2007.

¹⁴ Sekretariat für Wirtschaft & Eidgenössisches Büro für die Gleichstellung von Frau und Mann (2008). **Checkliste Sexuelle Belästigung**. Bern: Autor.

- Es wird an Ihrem Arbeitsplatz anzügliches Material vorgezeigt, aufgehängt oder aufgelegt.
- Sie erhalten unerwünschte Einladungen mit eindeutiger Absicht.
- Die verursachende Person nimmt unerwünschten Körperkontakt zu Ihnen auf.
- Die verursachende Person macht Annäherungsversuche, die mit Versprechen von Vorteilen oder

Androhen von Nachteilen einhergehen.

- Es kommt zu sexuellen Übergriffen, Nötigung oder Vergewaltigung.

Auswertung:

Wenn Sie eine oder mehrere der angeführten Handlungen erlebt haben bzw. erleben, dann sind Sie mit großer Wahrscheinlichkeit von sexueller Belästigung betroffen. Lesen Sie die „Tipps, wie man sich gegen sexuelle Belästigung wehren kann“ auf S. 12.



6.3.4 Tipps für KollegInnen, Führungskräfte bzw. BetriebsrätInnen zum Verhalten nach körperlichen Übergriffen¹⁵

- Lassen Sie Beschäftigte, die direkt oder indirekt (Zeugen) von körperlichen Übergriffen wurden, in den ersten Stunden nach dem Zwischenfall nicht alleine.
- Benachrichtigen Sie Ihre Führungskräfte und fordern Sie sie auf, Anteilnahme zu zeigen und der betroffenen Person zu helfen.
- Den Betroffenen sollte sofort bzw. auch später psychologische Hilfe geleistet werden.

- Sorgen Sie dafür, dass die betroffene Person bei administrativen und rechtlichen Verfahren (Berichtserstattung, Gerichtsprozess usw.) unterstützt wird.

- Unterrichten Sie die anderen Beschäftigten, um Gerüchten entgegenzuwirken.
- Stellen Sie gründliche Ermittlungen über die Zwischenfälle an, um etwaige Gegenmaßnahmen für eine Wiederholung zu setzen. Den Betroffenen darf dabei aber keine Schuld zugewiesen werden.



6.3.5 Tipps für ArbeitgeberInnen – Diskriminierungen verhindern und Vielfalt fördern¹⁶

- Diskriminierungen können vorkommen.
- Nehmen Sie potentielle Diskriminierungsfälle ernst und ignorieren Sie sie nicht. Dies kann Zeit

und Geld kosten. Es besteht außerdem die Gefahr, Negativ-Schlagzeilen zu machen. Sollte es zu rechtlichen Auseinandersetzungen kommen, kann Untätigkeit nachteilig bewertet werden.

- Setzen Sie sich mit der Gesetzgebung auseinander.
- Warten Sie nicht, bis Sie ein Problem haben. Denken Sie daran, dass Sie verantwortlich sind für das Verhalten ihrer MitarbeiterInnen. Achten Sie deshalb darauf, dass diesen klar ist, was von ihnen erwartet wird.
- Schaffen Sie ein positives Klima.
- Gestalten Sie ein Arbeitsumfeld in dem Würde und Respekt für unterschiedliche Menschen gelebte Wirklichkeit sind.
- Entwickeln Sie eine diskriminierungsfreie Unternehmenskultur.
- Machen Sie deutlich, dass Sie Diskriminierungen am Arbeitsplatz nicht akzeptieren. Gehen Sie als Arbeitgeber/Arbeitgeberin mit gutem Beispiel voran.
- Zeigen Sie Führungsqualität.
- Stellungnahmen und Verhaltensweisen der Geschäftsführung stellen wichtige Botschaften dar, die zeigen, welches Verhalten Sie von Ihren MitarbeiterInnen am Arbeitsplatz erwarten.
- Betrachten Sie Ihren Betrieb ganzheitlich.
- Überprüfen Sie Strategien, Verfahren und Praktiken und finden Sie heraus, wo Diskriminierungen

auftreten können. Seien Sie bereit, Änderungen vorzunehmen, um diese zu verbessern.

- Kommunizieren Sie Anti-Diskriminierungspolitik.
- Teilen Sie Ihren MitarbeiterInnen mit, was Sie unternehmen, um Diskriminierungen zu bekämpfen.
- Investieren Sie in die Kenntnisse Ihrer MitarbeiterInnen.
- Schulen Sie Ihr Personal in der Erkennung und im Umgang mit Diskriminierungen.
- Nehmen Sie Beschwerden ernst.
- Schaffen Sie transparente Verfahren für den Umgang mit Beschwerden im Unternehmen. Machen Sie nicht das Opfer zum Täter! Auch das ist unzulässig.
- Motivieren Sie durch positive Zeichen.
- Sie könnten beispielsweise Spezialprogramme entwickeln, um MitarbeiterInnen unterrepräsentierter Gruppen dazu zu bewegen, innerhalb des Unternehmens neue Verantwortung zu übernehmen.
- Prüfen Sie Ihre Initiativen.
- Alles unterliegt Veränderungen. Die aktuelle Rechtsprechung kann zur Entwicklung von gewissen Grundsätzen führen. Hinweise Ihrer MitarbeiterInnen können Ihnen dabei helfen, besondere Problempunkte zu erkennen, gegen die vorgegangen werden sollte.
- Messen Sie Ihre Erfolge.

¹⁵ Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit (2008). **Gewaltfreier Arbeitsplatz.** Handlungsempfehlung zur Implementierung einer Unternehmenspolicy. Dortmund: Autor.

¹⁶ Mag. Birgit Bürger/Dr. Christoph Kainz – **Leitfaden zum Gleichbehandlungsgesetz 2004;** Wirtschaftskammer Österreich (2004) S. 38 ff.

- Setzen Sie sich Ziele. Werten Sie Ihre „Anti-Diskriminierungspolitik“ aus.
- Nehmen Sie Ihre MitarbeiterInnen in die Verantwortung.
- Diskriminierung zu bekämpfen ist nicht allein Angelegenheit der Geschäftsführung, sondern liegt in der Verantwortung aller MitarbeiterInnen. Integrieren Sie diese Aufgabe in die Arbeitsplatz-
- beschreibung aller Ihrer MitarbeiterInnen und helfen Sie ihnen zu verstehen, was sie selbst tun können.
- Suchen Sie Rat bei Ihrer Interessenvertretung.
- Die Expertinnen und Experten der Wirtschaftskammer können Sie bei der Durchführung dieser Schritte beraten.



6.3.6 Tipps für direkte Vorgesetzte, um Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz zu verhindern¹⁷

- Viele Konflikte können die MitarbeiterInnen unter sich lösen. Intervenieren Sie allerdings, sobald Sie merken, dass die MitarbeiterInnen bei der Konfliktlösung allein auf sich gestellt überfordert sind. Signalisieren Sie Konfliktlösungsbereitschaft.
- Schaffen Sie klare arbeitsorganisatorische Strukturen, indem Sie die Zuständigkeiten, Aufgaben und Verantwortlichkeiten klar festlegen.
- Schaffen Sie soweit möglich größere Handlungsspielräume mit und für Ihre MitarbeiterInnen, um Unter- bzw. Überforderung vorzubeugen.
- Entwickeln Sie transparente Informations- und Entscheidungsprozesse z.B. durch regelmäßige Teambesprechungen.
- Fördern Sie die gegenseitige Unterstützung Ihrer MitarbeiterInnen. Signalisieren Sie, dass Intrigen und Gerüchte usw. als unerwünscht gelten.
- Bemühen Sie sich um ein gutes Arbeitsklima in Ihrem Bereich, MitarbeiterInnen fühlen sich dadurch wertgeschätzt.
- Offensichtliche und auffällige Verhaltensänderungen Ihrer MitarbeiterInnen (z.B. Rückzug, Aggression ...) können ein Signal für Betroffenheit von Gewalt und/oder Mobbing sein.
- Führen Sie regelmäßig MitarbeiterInnengespräche.
- Falls sich Ihre MitarbeiterInnen bezüglich Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz an Sie wenden, nehmen Sie sie in Ihrem Anliegen ernst.
- Bedenken Sie, dass direkte Vorgesetzte in Ihrem Verhalten von den MitarbeiterInnen als Vorbild wahrgenommen werden.

¹⁷ Mag.a. Ilse Reichart, Dr.in Ingrid Reifinger, ÖGB



6.3.7 Was kann ich als BetriebsrätIn bzw. als PersonalvertreterIn tun, wenn KollegInnen Gewalt und Belästigung erlebt haben?¹⁸

Für angegriffene KollegInnen ist es häufig schwer, selbst Strategien zu entwickeln, um sich erfolgreich zu wehren. Die Betroffenen stehen solchen Attacken meist hilflos gegenüber und fühlen sich allein gelassen, unverstanden und wie gelähmt. Dazu kommt, dass Betroffene die Schuld für diese Vorkommnisse oft bei sich selbst suchen. Aus Angst vor zusätzlichen Ausgrenzungen und Anfeindungen schweigen die Betroffenen häufig über lange Zeit.

Beratung und Unterstützung durch den Betriebsrat bzw. die Personalvertretung sind in dieser Situation wichtig, um betroffene KollegInnen in ihrem Selbstwertgefühl zu stärken und sie wieder handlungsfähig zu machen.

Diese Gespräche können BetriebsrätInnen vor große Herausforderungen stellen, deshalb möchten wir im Folgenden einige **Hilfestellungen und Tipps** geben.

- **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 Verharm-

losung 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.
- 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.

¹⁸ Mag.a. Ilse Reichart, Dr.in Ingrid Reifinger, ÖGB



6.4. Wer kann helfen?

Erste Anlaufstelle im Betrieb sind BetriebsrätInnen, ArbeitsmedizinerInnen, Arbeits- und OrganisationspsychologInnen sowie Personalverantwortliche. Externe, professionelle Beratungsstellen finden Sie nachfolgend:

Juristisch

Arbeitsrechtsabteilung der Arbeiterkammer Ihres Bundeslandes

Kostenlose Rechtsberatung für Mitglieder der Arbeiterkammer
Internet: www.arbeiterkammer.at

Industriellenvereinigung

Adresse: Schwarzenbergplatz 4, 1031 Wien **Tel:** +43 (1) 71135-0
Fax: +43 (1) 71135-2919 **Internet:** www.iv-net.at

Rechtsberatung der Gewerkschaften

Die Gewerkschaften bieten in arbeits- und sozialrechtlichen Angelegenheiten kostenlose Rechtsberatung an (Ansprechpersonen siehe S. 29). Rechtsberatung in Bosnisch, Kroatisch, Serbisch, Türkisch, Kurdisch, Tschechisch und Slowakisch, kostenlos für Mitglieder des ÖGB, bietet das ÖGB-Servicecenter an.

Adresse: Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien **Tel:** +43 (1) 534 44-39100
E-Mail: servicecenter@oegb.at **Internet:** www.oegb.at
 Terminvereinbarung von Montag bis Donnerstag in der Zeit von 8.00 bis 16.30 Uhr und Freitag von 8.00 bis 12.00 Uhr.

VÖWG - Verband der Öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs

Mag.a Bettina Absenger
Adresse: Stadiong. 6-8, Postfach 19, 1016 Wien **Tel:** +43 (1) 408 22 04-24
Fax: +43 (1) 408 26 02 **E-Mail:** bettina.absenger@voewg.at
E-Mail: sekretariat@voewg.at **Internet:** www.voewg.at

Wirtschaftskammer Österreich

Abteilung für Sozialpolitik und Gesundheit
Adresse: Wiedner Hauptstraße 63, 1040 Wien **Tel:** +43 (0)5 90 900-DW
Fax: +43 (0)5 90 900-3588 **E-Mail:** sp@wko.at **Internet:** www.wko.at/sp

Österreichischer Rechtsanwaltskammertag

„Erste Anwaltliche Auskunft“ bietet kostenlose Beratung bezüglich der Rechtslage und der weiteren Vorgehensweise

Adresse: Tuchlauben 12, 1010 Wien **Tel:** +43 (1) 535 12 75-0
E-Mail: rechtsanwaelte@oerak.at
Internet: www.rechtsanwaelte.at/www/getFile.php?id=53z

Opfer-Notruf vom Weissen Ring Kompetenzzentrum Opferhilfe

Kostenfreie Rechtsberatung für Opfer von Straftaten rund um die Uhr
Adresse: Nussdorferstraße 67/7, 1090 Wien **Tel:** 0800/112 112
E-Mail: opfernotruf@weisser-ring.at **Internet:** www.opfer-notruf.at/

Psychologisch

BÖP (Berufsverband Österreichischer PsychologInnen) Helpline

Kostenlose und vertrauliche Beratung per Telefon oder E-Mail
Tel: +43 (1) 504 8000 **E-Mail:** helpline@boep.or.at

Psychnet

Liste von qualifizierten, eingetragenen PsychologInnen
Internet: www.boep.or.at/psychnet/dbase/psylist.php

Verein für ambulante Psychotherapie

Vermittlung an qualifizierte PsychotherapeutInnen
Adresse: Möllwaldplatz 4/4/38, 1040 Wien **Tel:** +43 (1) 402 56 96
E-Mail: oebvp@psychotherapie.at **Internet:** www.psychotherapie.at

Kriseninterventionszentrum Wien

Adresse: Lazarettgasse 14A/Ebene 02, 1090 Wien
Tel: +43 (1) 406 95 95 (Montag bis Freitag, 10.00-17.00 Uhr)
Internet: www.kriseninterventionszentrum.at

Spezifische Beratungsstellen

Anwältin für die Gleichbehandlung von Frauen und Männern in der Arbeitswelt

Kostenlose Beratung im Fall sexueller Belästigung am Arbeitsplatz, Erstanlaufstelle

Adresse: Taubstummengasse 11, 1040 Wien
Tel: 0800/206119 (österreichweit gebührenfrei) **E-Mail:** gaw@bka.gv.at
Internet: www.gleichbehandlungsanwaltschaft.at/site/6451/default.aspx

Mobbing-Beratungsstelle des ÖGB

Kostenlose Beratung für Mitglieder des Österreichischen Gewerkschaftsbundes, Ansprechperson: Mag.a Ilse Reichart

Adresse: Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien **Tel:** +43 (1) 534 44-39100
E-Mail: ilse.reichart@oegb.at **Internet:** www.oegb.at

Das ÖGB-Servicecenter nennt gerne die österreichweiten AnsprechpartnerInnen für Mobbingberatung des ÖGB und der Gewerkschaften.

Als zusätzliches Angebot bietet der VÖGB im Rahmen eines 3-moduligen Lehrgangs eine Ausbildung zum/zur KonfliktlotsIn für BelegschaftsvertreterInnen an. Nähere Informationen unter www.voegb.at

Kriminalpolizeiliches Beratungszentrum und Kriminalprävention

in dem jeweiligen Landeskriminalamt bietet Stalking-Betroffenen telefonische und persönliche Beratungen

Adresse: Andreasgasse 4, 1070 Wien **Tel:** 0800/216 346 (österreichweit gebührenfrei) **E-Mail:** LPK-W-LKA-AB-Kriminalpraevention@polizei.gv.at **Internet:** http://www.bmi.gv.at/cms/BK/praevention_neu/stalking/Stalking.aspx

Frauenhelpline gegen Gewalt

Frauenschutzeinrichtung und -beratungsstelle, telefonische Beratung rund um die Uhr, anonym und kostenlos

Tel: 0800/222 555 (österreichweit gebührenfrei) **Internet:** www.frauenhelpline.at

HelpCh@at

Kostenlose Onlineberatung für Frauen, die von Gewalt betroffen sind
Jeden Montag stehen von 19 bis 22 Uhr Expertinnen zur Seite.

Internet: www.haltdergewalt.at

Work&People

Zentrum für Mobbingberatung und Konfliktlösung am Arbeitsplatz, kostenlose Basisberatung nach entsprechender Zuweisung für Mitglieder der Arbeiterkammer-Wien und -Niederösterreich.

Adresse: Blindeng. 28/6, 1080 Wien und Lielegggweg 37, 1210 Wien
Tel: +43 (0)676/74 94 194 (nur Do 17 Uhr bis 20 Uhr)
Internet: www.workandpeople.at/WorkAndPeople/index.html

Ansprechstellen in den Gewerkschaften

ÖGB Sozialpolitik – Gesundheitspolitik

Dr. Ingrid Reifinger
Adresse: Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien **Tel:** +43 (1) 534 44-39181
E-Mail: ingrid.reifinger@oegb.at
Internet: www.gesundearbeit.at, www.oegb.at

ÖGB-Büro Chancen Nutzen

Herbert Pichler
Adresse: Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien **Tel:** +43 (1) 534 44-39590
E-Mail: herbert.pichler@oegb.at

Gewerkschaft der Privatangestellten, Druck, Journalismus, Papier

Mag. Isabel Koberwein
Adresse: Alfred-Dallinger-Platz 1, 1034 Wien **Tel:** +43 (0)5 03 01-21202
E-Mail: isabel.koberwein@gpa-djp.at **Internet:** www.gpa-djp.at

Gewerkschaft Öffentlicher Dienst

Dr. Gerd Swoboda, Mag. Kerem Gürkan
Adresse: Teinfaltstraße, 1010 Wien **Tel:** +43 (1) 534 54-260 bzw. 301
E-Mail: gerd.swoboda@goed.at **E-Mail:** kerem.guerkan@goed.at
Internet: www.goed.at

Gewerkschaft der Gemeindebediensteten – Kunst, Medien, Sport, freie Berufe

Alexander Kronabeter, Mag. Sonia Spiess
Adresse: Maria-Theresien-Straße 11, 1090 Wien **Tel:** +43 (1) 313 16-83692 bzw. 83694 **E-Mail:** alexander.kronabeter@gdg-kmsfb.at
E-Mail: sonia.spieess@gdg-kmsfb.at **Internet:** www.gdg-kmsfb.at

Gewerkschaft Bau-Holz

Bundessekretariat: Andreas Huss, MBA
Adresse: Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien **Tel:** +43 (0) 664/614 55 34
E-Mail: andreas.huss@gbh.at **Internet:** www.gbh.at

Gewerkschaft VIDA

Peter Traschkowitsch
Adresse: Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien **Tel:** +43 (1) 534 44-79690
E-Mail: peter.traschkowitsch@vida.at **Internet:** www.vida.at

Gewerkschaft der Post- und Fernmeldebediensteten

Markus Hinker
Adresse: Lassallestraße 9/C515/2, 1020 Wien **Tel:** +43 (0)5 90591-10503 und +43 (0)664/629 67 41 **E-Mail:** markus.hinker@telekom.at
Internet: www.gpf.at

Gewerkschaft PRO-GE

Anton Hiden, Gabriela Kuta
Adresse: Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien **Tel:** +43 (1) 534 44-69620 bzw. 69621 **E-Mail:** anton.hiden@proge.at **E-Mail:** gabriela.kuta@proge.at
Internet: www.proge.at

Die Arbeiterkammern

Kammer für Arbeiter und Angestellte für das Burgenland

Alfred Hillinger
Adresse: Wiener Straße 7, 7000 Eisenstadt **Tel:** +43 (0)2682/740-53
Fax: +43 (0)2682/740-40 **E-Mail:** Alfred_Hillinger@akbgld.at

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Kärnten

Mag Wolfram Lechner
Adresse: Bahnhofplatz 3, 9020 Klagenfurt **Tel:** +43 (0)50 477-2207
Fax: +43 (0)50 477-2200 **E-Mail:** W.Lechner@akkttn.at

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Niederösterreich

Robert Schuster
Adresse: Windmühlgasse 28, 1060 Wien **Tel:** +43 (0)5 7171-1267
Fax: +43 (1) 58883101389 **E-Mail:** Robert.Schuster@aknoe.at

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Oberösterreich

Erwin Kaiser, DI Susanne Irresberger
Adresse: Volksgartenstraße 40, 4020 Linz
 Erwin Kaiser
Tel: +43 (0)732/6906-5411 **Fax:** DW 5427 **E-Mail:** kaiser.e@ak-ooe.at
 DI Susanne Irresberger
Tel: +43 (0)732/6906-2345 **E-Mail:** irresberger.s@ak-ooe.at

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Salzburg

Christian Rumplmayr
Adresse: Markus-Sittikus-Straße 10, 5020 Salzburg
Tel: +43 (0)662/8687-408 **Fax:** +43 (0)662/8687-460
E-Mail: christian.rumplmayr@ak-salzburg.at

Kammer für Arbeiter und Angestellte für die Steiermark

Mag. Karl Schneeberger
Adresse: Hans Resel-Gasse 8-14, 8020 Graz **Tel:** +43 (0)5 7799-2435
Fax: +43 (0)5 7799-2499 **E-Mail:** Karl.Schneeberger@akstmk.at

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Tirol

Mag. Markus Anner
Adresse: Maximilianstraße 7, 6010 Innsbruck **Tel:** +43 (0)512/5340-1412
Fax: +43 (0)512/5340-1449 **E-Mail:** markus.anner@ak-tirol.com

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Vorarlberg

Claus Dorner
Adresse: Widnau 4, 6800 Feldkirch **Tel:** +43 (0)5522/306-1512
Fax: +43 (0)5522/306-1501 **E-Mail:** claus.dorner@ak-vorarlberg.at

Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien

Dr. Michael Lenert, Abteilung Sicherheit, Gesundheit und Arbeit
Adresse: Prinz Eugen-Straße 20-22, 1040 Wien **Tel:** +43 (1) 50165-2301
Fax: +43 (1) 50165-2727 **E-Mail:** michael.lenert@akwien.at

Regionale Ansprechstellen der Wirtschaftskammern

Wirtschaftskammer Wien

Adresse: 1010 Wien, Stubenring 8-10
 Abt. Sozialpolitik
Tel: +43 (0)1 / 514 50-1620 **Fax:** +43 (0)1 / 514 50-1580
E-Mail: sozpol@wkw.at **Internet:** <http://wko.at/wien>

Wirtschaftskammer Niederösterreich

Adresse: 3100 St. Pölten, Landsberger Str. 1
 Abt. Sozialpolitik
Tel: +43 (0)2742 / 851-0 **Fax:** +43 (0)2742 / 851-17499
E-Mail: sozialpolitik@wknoe.at **Internet:** <http://wko.at/noe>

Wirtschaftskammer Oberösterreich

Adresse: 4020 Linz, Hessenplatz 3
 Abt. Sozial- und Rechtspolitik
Tel: +43 (0)5 90 909-3411 **Fax:** +43 (0)5 90 909-3419
E-Mail: srp@wkoee.at **Internet:** <http://wko.at/ooe>

Wirtschaftskammer Salzburg

Adresse: 5027 Salzburg, Julius-Raab-Platz 1
 Sozial- und Arbeitsrecht
Tel: +43 (0)662 / 8888-316 **Fax:** +43 (0)662 / 8888-670
E-Mail: sozialpolitik@wks.at **Internet:** <http://wko.at/sbg>

Wirtschaftskammer Tirol

Adresse: 6021 Innsbruck, Meinhardstraße 14
 Arbeits- und Sozialrecht
Tel: +43 (0)5 90 905-1111 **Fax:** +43 (0)5 90 905-1327
E-Mail: arbeitsrecht@wktirol.at **Internet:** <http://wko.at/tirol>

Wirtschaftskammer Vorarlberg

Adresse: 6800 Feldkirch, Wichnergasse 9
 Sozialpolitische Abteilung
Tel: +43 (0)5522 / 305-0 **Fax:** +43 (0)5522 / 305-117
Internet: <http://wko.at/vlbg>

Wirtschaftskammer Kärnten

Adresse: 9020 Klagenfurt, Europaplatz 1
 Arbeits- und Sozialrecht
Tel: +43 (0)5 90 904-715 **Fax:** +43 (0)5 90 904-714
E-Mail: arbeitsundsozialrecht@wkk.or.at **Internet:** <http://wko.at/ktn>

Wirtschaftskammer Steiermark

Adresse: 8021 Graz, Körblergasse 111-113
 Institut für Wirtschafts- und Standortentwicklung
Tel: +43 (0)316 / 601-796 **Fax:** +43 (0)316 / 601-733
E-Mail: iws@wkstmk.at **Internet:** <http://wko.at/stmk>

Wirtschaftskammer Burgenland

Adresse: 7000 Eisenstadt, Robert-Graf-Platz 1
 Arbeits- und Sozialpolitik
Tel: +43 (0)5 90 907-4711 **Fax:** + 43 (0)5 90 907-3115
E-Mail: wkbgl@wkbgl.at **Internet:** <http://wko.at/bgld>

Impressum

Herausgeber:

Bundesarbeitskammer, Industriellenvereinigung, Österreichischer Gewerkschaftsbund, Verband der Öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs, Wirtschaftskammer Österreich

Projektbeirat:

Mag. Bettina Absenger (Verband der Öffentlichen Wirtschaft und Gemeinwirtschaft Österreichs), **Dr. Michael Lenert** (Bundesarbeitskammer), **Dr. Christoph Kainz** (Wirtschaftskammer Österreich), **Robert Koschin** (Gewerkschaft PRO-GE), **Mag. Ilse Reichart** (Österreichischer Gewerkschaftsbund), **Dr. Ingrid Reifinger** (Österreichischer Gewerkschaftsbund), **Dr. Martina Rosenmayr** (Wirtschaftskammer Österreich), **Mag. Pia-Maria Rosner-Scheibengraf** (Wirtschaftskammer Österreich), **Dr. Alexandra Schöngrundner** (Industriellenvereinigung), **Mag. Christa Schweng** (Wirtschaftskammer Österreich), **Peter Traschkowitsch** (Gewerkschaft VIDA)

Verantwortlich für den Inhalt:

DDr. Cornel Binder-Kriegelstein, klinischer- und Gesundheitspsychologe, Arbeits- und Notfallpsychologe, Psychotherapeut, Gesellschafter der Firma Foqus; **Mag. Rosalia Pampalk**, Arbeits- und Organisationspsychologin (Österreichische Akademie für Arbeitsmedizin)

Verantwortlich für das Layout:

Die Goldkinder OG