

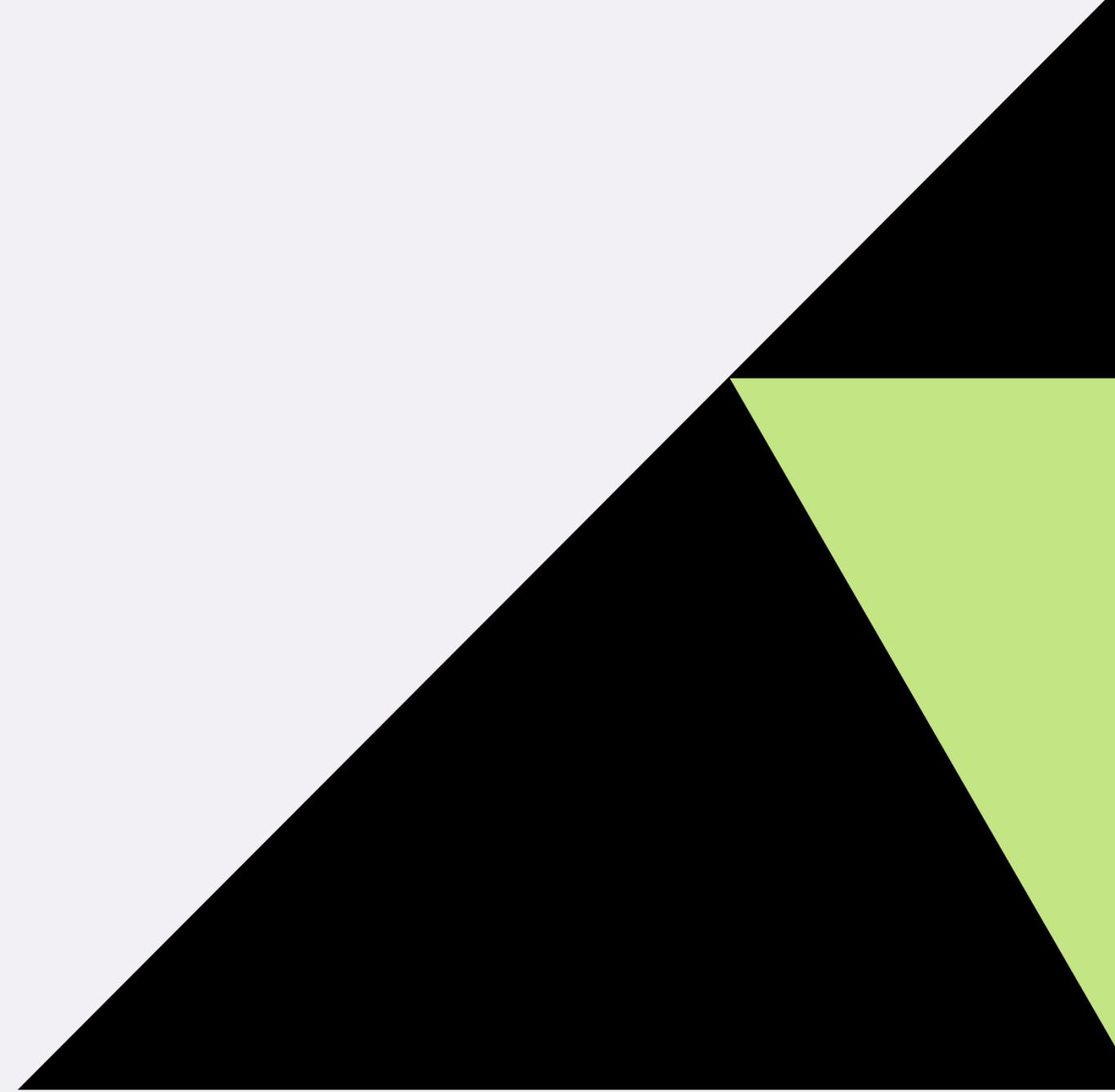
VERONIKA JAKL

# Ich halte das nicht aus!

Effektive Maßnahmen gegen Gewalt am Arbeitsplatz



# Häufigkeit und Ursachen von äußerer Gewalt



Bedrohungen, Beleidigungen oder Angriffe durch externe Personen

# Vermutete Risikofaktoren

für Gewalt am Arbeitsplatz

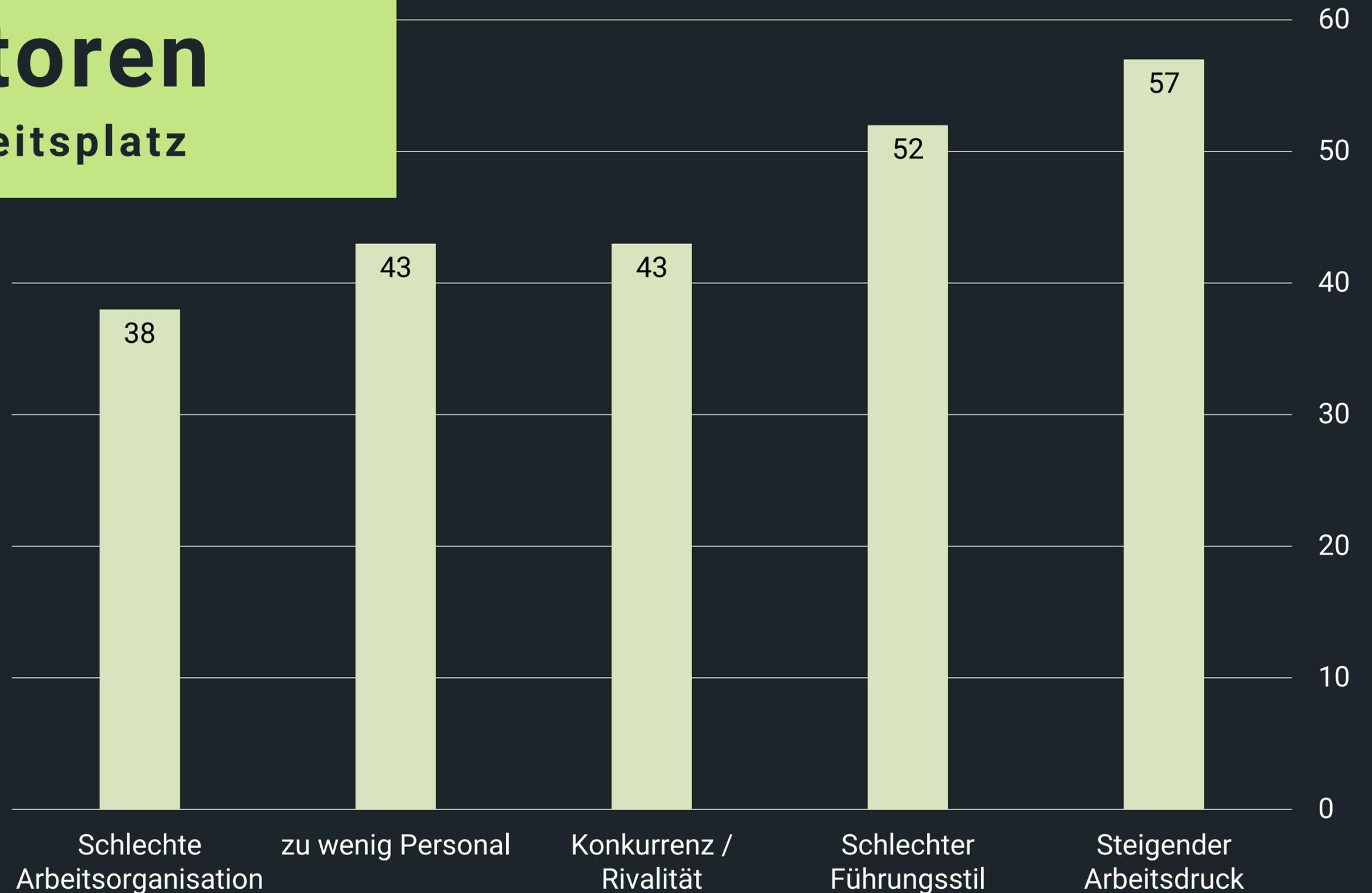
Befragung  
IFES 2017

Faktor "sehr wichtig"

Angaben in %

n = 1.429

Auswahl von Themen



**Gewalt von  
außen**

**59%**

aller österreichischen Betriebe haben  
Umgang mit schwierigen KundInnen /  
PatientInnen / SchülerInnen

# Risikofaktoren für externe Gewalt

## **Authorität & Macht**

Öffentlicher Dienst

Polizei

## **Umgang mit Wertgegenständen**

KassiererInnen

Bank

Post

Wert-Transport

## **Einzel-Arbeitsplätze**

Lieferanten

Bei KundInnen zu

Hause

Öffentlicher

Verkehr

## **KlientInnen mit Problemen**

Sozialarbeit

Gesundheit

## **Schlechte Arbeitsorganisation**

Außendienst

Verkauf

# Vermutete Risikofaktoren

für Gewalt am Arbeitsplatz

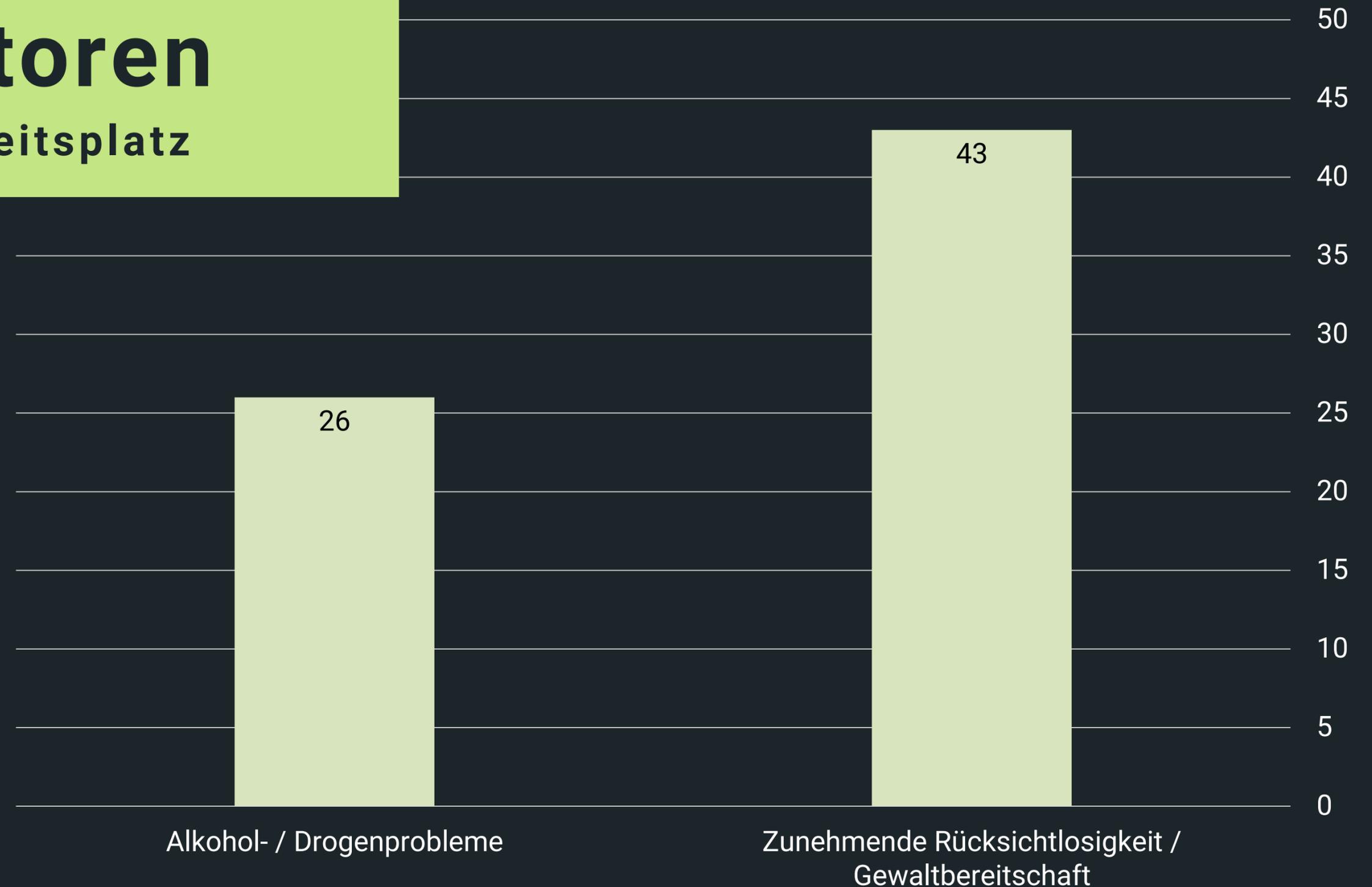
**Befragung  
IFES 2017**

Faktor "sehr wichtig"

Angaben in %

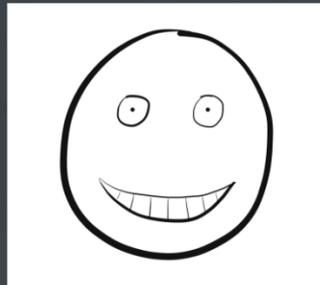
n = 1.429

Auswahl von Themen

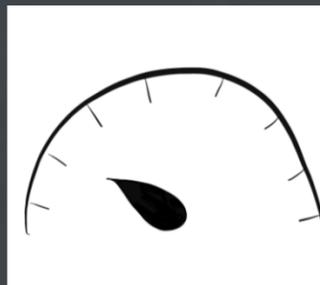




Häufigkeit



Art der zu zeigenden  
Emotionen



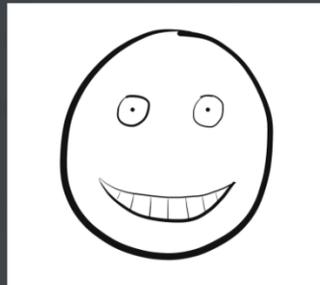
Intensität

# 1. Emotionen zeigen bei der Arbeit mit anderen

EMOTIONS-ARBEIT



Eigene Betroffenheit  
(schwer Kranke, soziale  
Notlagen, ...)



Bedrohung  
(objektiv/subjektiv)



Interaktionen, die nicht im  
Arbeitsauftrag geregelt sind

## 2. Emotionale Ereignisse

EMOTIONS-ARBEIT

Surface Acting  
(Emotionen zeigen, die nicht erlebt wurden)

$r = 0.35$

Emotional Dissonance  
(Konträre Emotionen zeigen)

$r = 0.34$

Deep Acting  
(Zeigen von erlebten Emotionen)

## Psychische Beschwerden

(Burn-out, Stresserleben, schlechtes Befinden, ...)

WIRKUNG VON EMOTIONS-ARBEIT

# Prävention von äußerer Gewalt

Vorbeugung gegen Bedrohungen, Beleidigungen oder  
Angriffe durch externe Personen

**Gewalt von  
innen**

**Hat Ihre Firma  
ein Verfahren zum  
Umgang mit  
Bedrohung /  
Beleidigung  
durch Externe?**

**Gewalt von  
außen**

**43%**

aller österreichischen Betriebe haben  
ein Verfahren zum Umgang mit  
Bedrohung, Beleidigung oder  
Angriffen durch externe Personen



Substitution

~~Kunden ändern~~

Grund der Beschwerde entfernen



Technische Maßnahmen



Organisatorische Maßnahmen



Personenbezogene Maßnahmen

STOP-Prinzip bei aggressiven KundInnen



Substitution

Technische Maßnahmen

Barriere: Glastrennwand, Ladentisch, ...  
Alarmsystem  
Freie Fluchtwege

Organisatorische Maßnahmen

Personenbezogene Maßnahmen

STOP-Prinzip bei aggressiven KundInnen



Substitution



Technische Maßnahmen



Organisatorische Maßnahmen

Keine Alleinarbeit

Security-MitarbeiterIn vor Ort

Klare Vorgehensweise/ Sanktionen für KundInnen/ Verbindlicher Ablauf



Personenbezogene Maßnahmen

STOP-Prinzip bei aggressiven KundInnen



Substitution



Technische Maßnahmen



Organisatorische Maßnahmen



Personenbezogene Maßnahmen

Deeskalations-Training

Selbstverteidigungstraining

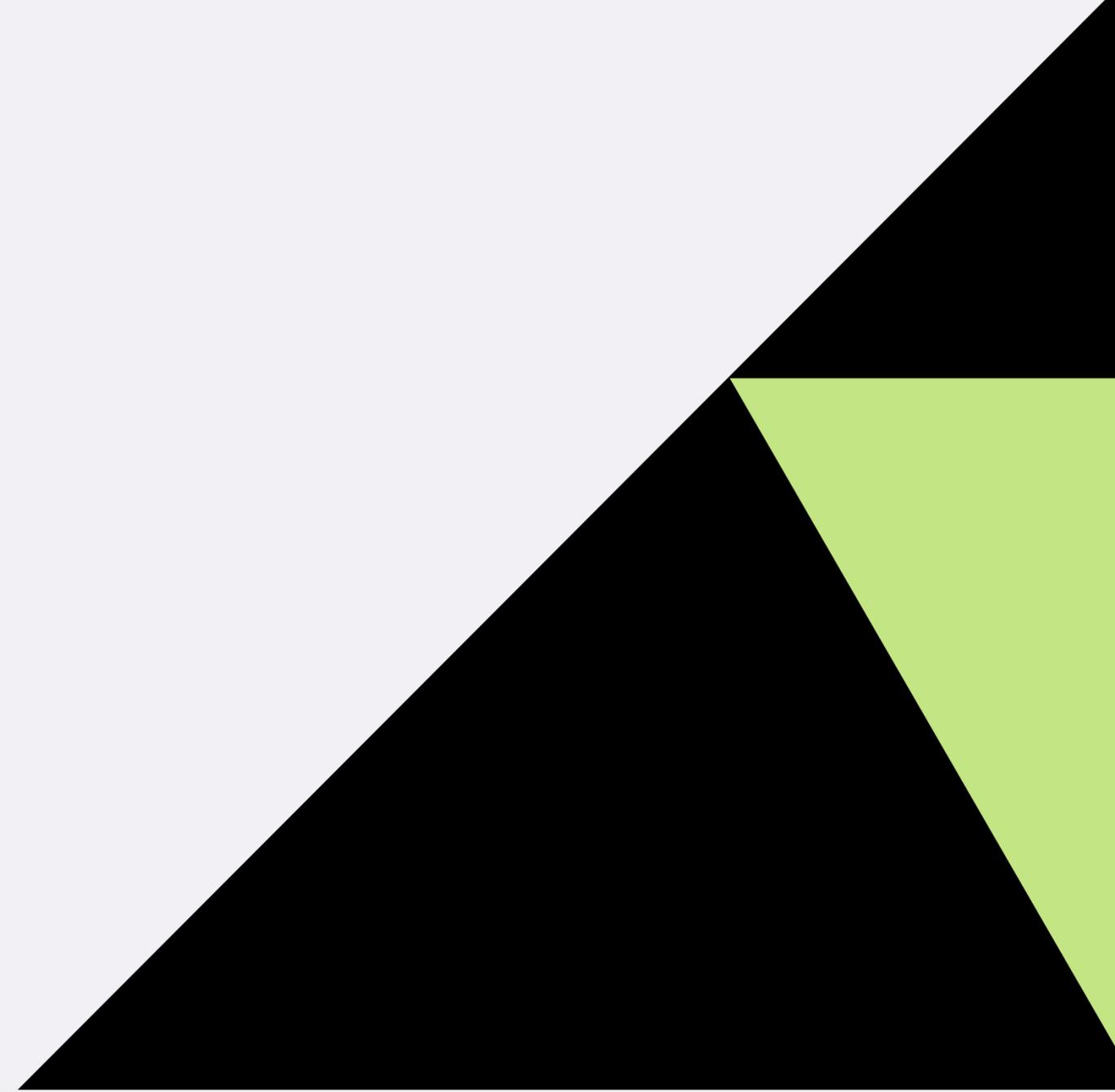
Notfallpsychologische Nachbetreuung

STOP-Prinzip bei aggressiven KundInnen

# Prävention von äußerer Gewalt

- **Ermittlung von Gefahrenpotential**  
Beobachtung, Dokumentation und Rückmeldung
- **Klare Regeln bei Ausnahmesituationen mit KundInnen**  
Hier keine Autonomie geben und Interpretationsspielräume lassen
- **Räume und Ausstattung evaluieren**
- **Organisatorische Risikofaktoren beheben**
- **Schulung des Umgangs mit Gewalt**

# Häufigkeit und Ursachen von innerer Gewalt



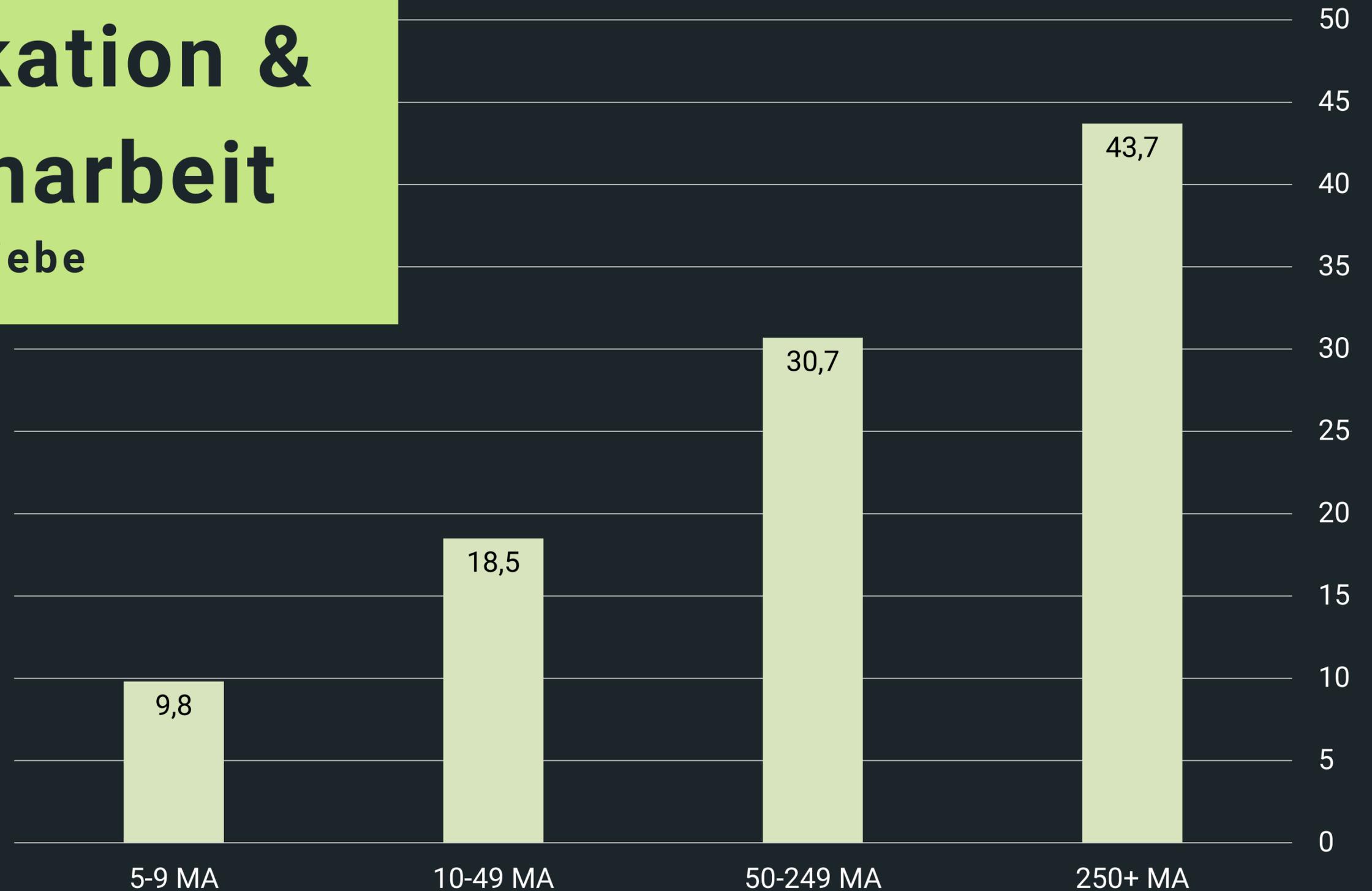
Mobbing, Diskriminierung und Konflikte in der Organisation

# Mangelhafte Kommunikation & Zusammenarbeit

innerhalb der Betriebe

**ESENER-2-  
Befragung 2014**

Arbeitgeberangaben  
Österreich



# Vermutete Ursachen

## Ursachen

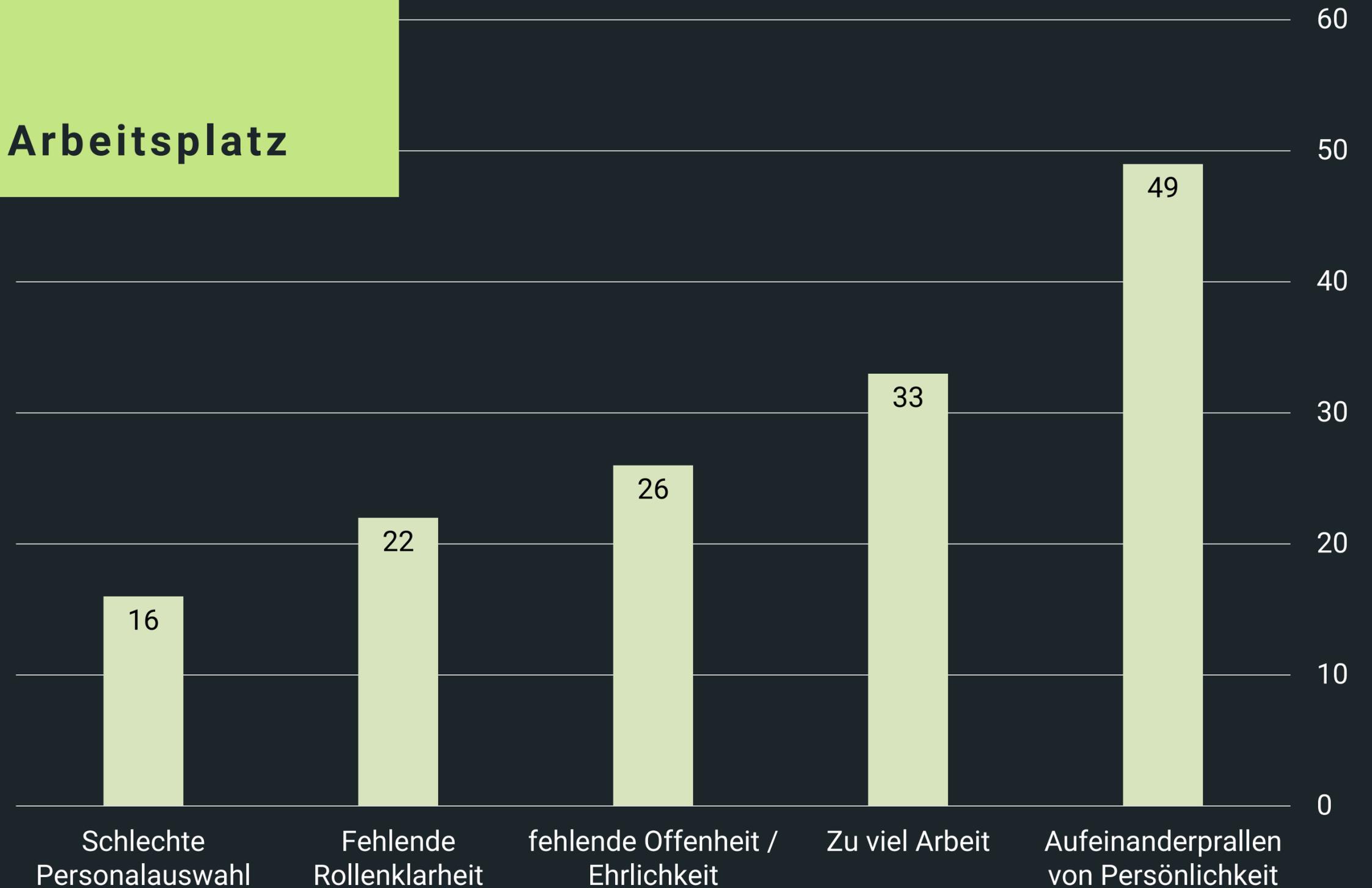
von Konflikten am Arbeitsplatz

Befragung  
CPP Global 2008

Angaben in %

n = 5.000

Auswahl von Themen



# Test: Gespräche über Personen, die nicht anwesend waren

Haben Sie im letzten Monat...

...die Handlungen einer dritten Person gelobt als Sie mit einer/m KollegIn gesprochen haben?

...einem/r KollegIn etwas Positives über jemanden Dritten erzählt?

...die Handlungen einer dritten Person verteidigt als Sie mit einer/m KollegIn gesprochen haben?

...über jemanden Dritten etwas Nettes gesagt als Sie mit einem/r KollegIn gesprochen haben?

...einem/r KollegIn gesagt, dass Sie eine dritte Person respektieren?



# Test: Gespräche über Personen, die nicht anwesend waren

Haben Sie im letzten Monat...

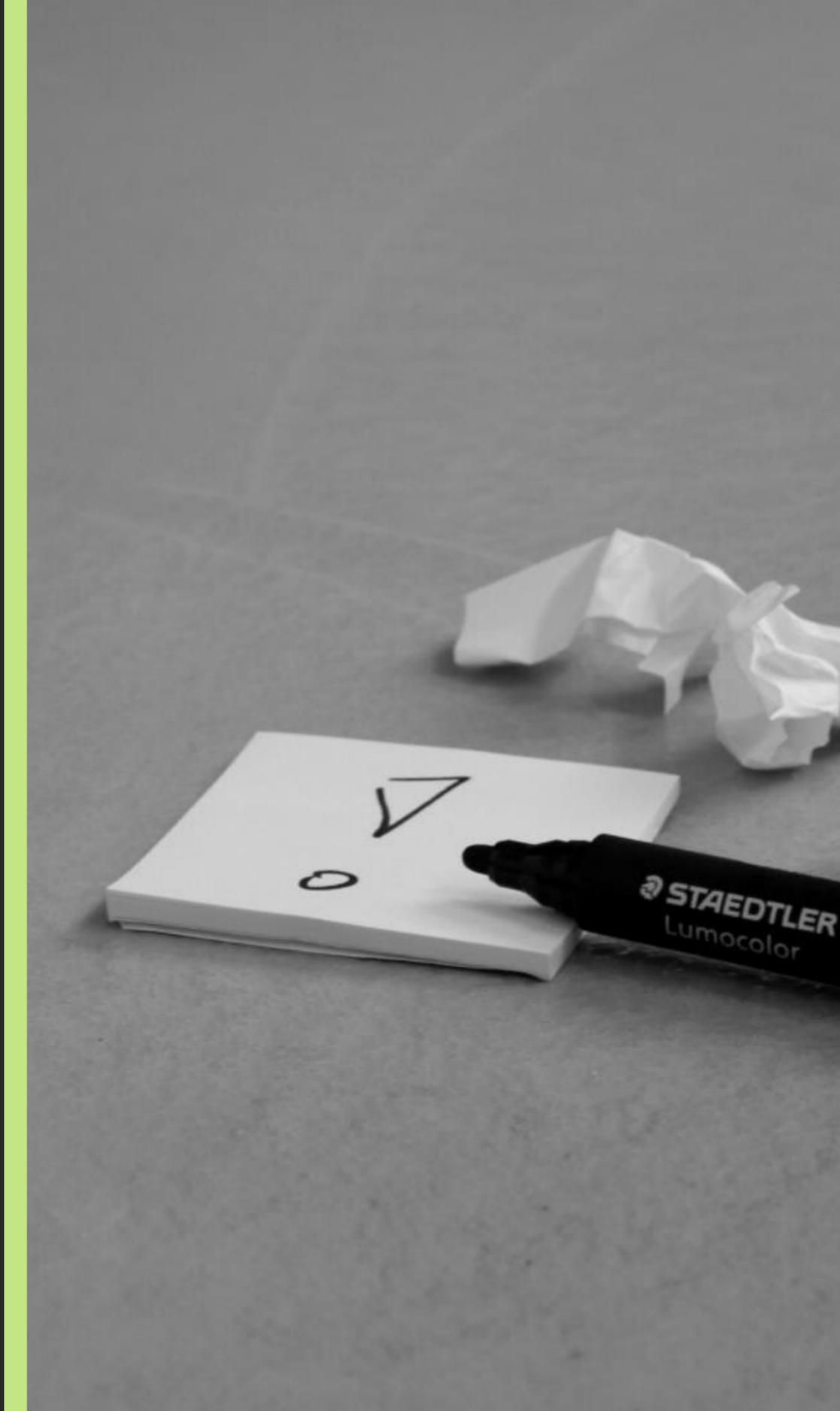
... eine/n KollegIn gefragt, ob er/sie einen negativen Eindruck hat von etwas, das eine dritte Person gemacht hat?

... die Fähigkeiten einer dritten Person hinterfragt als Sie mit einer/m KollegIn gesprochen haben?

...eine Person kritisiert als Sie mit einer/m KollegIn gesprochen haben?

...Ihrem Ärger bei einer/m KollegIn Luft gemacht über etwas das eine dritte Person getan hat?

... einer/m KollegIn eine unvoreilhaftige Geschichte über jemanden Dritten erzählt?



# Gründe für Klatsch & Tratsch



## Eigenen Selbstwert erhöhen

Geheimes Wissen verteilen / sich als Retter darstellen / die eigene Reputation erhöhen / sich wichtig machen / ...

## Strategisch die Reputation von anderen verringern

Konkurrenz verhindern / jemandem etwas heimzahlen / Erfolge von anderen kleinreden / ...

## Gruppenzusammenhalt durch Ausgrenzung

Das Wir-Gefühl stärken / einen Außenfeind schaffen / ...

# Risikofaktoren für Mobbing

## ● **Persönlichkeit der TäterInnen**

Geringer Selbstwert

Aggressionen

Angst um eigenen Arbeitsplatz

## ● **Persönlichkeit der Opfer**

Hervorstechende Eigenschaften

Körperliche Besonderheiten

## ● **Strukturelle Ursachen**

Zu viel Arbeit & Personalmangel

Unklare Hierarchien

Mangelhafte Arbeitsaufteilung

Intransparente Entscheidungen

Negatives Sozialklima

Keine Konsequenz bei Konflikten

Keine Unterstützung von der

Führungskraft

# Prävention von innerer Gewalt



Vorbeugung gegen Mobbing, Diskriminierung und  
Konflikte in der Organisation

# Nur 6%

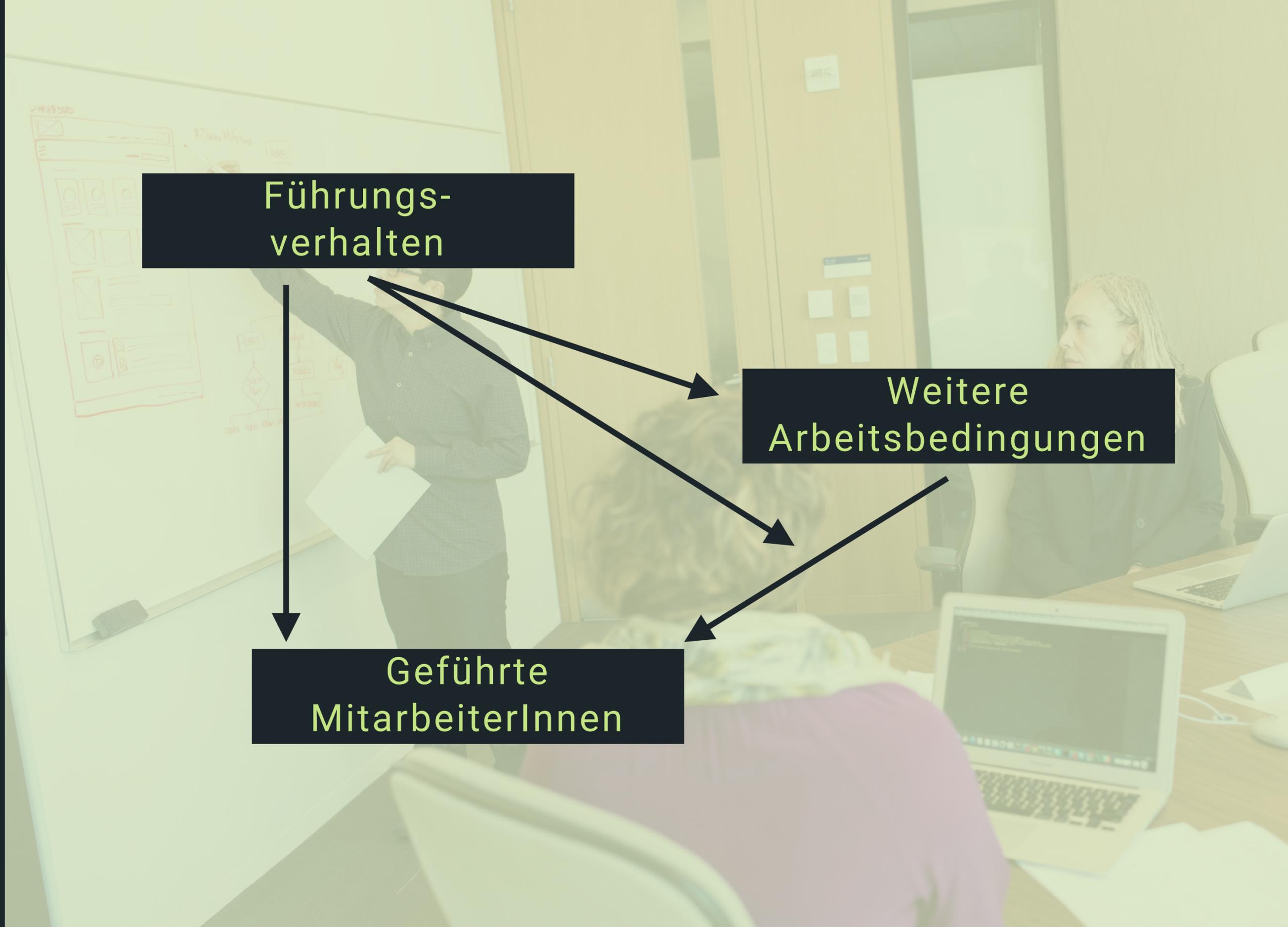
**DER BESCHÄFTIGTEN GLAUBEN,  
DASS KONFLIKTE UNVERMEIDBAR SIND!**

---

Organisationen und Führungskräfte  
sind gefordert!



# Führungskraft als Einflussfaktor



Führungs-  
verhalten

Weitere  
Arbeitsbedingungen

Geführte  
MitarbeiterInnen



**Gewalt von  
innen**

**Hat Ihre Firma  
ein Verfahren zum  
Umgang  
mit Mobbing oder  
Belästigung  
am Arbeitsplatz?**

**Gewalt von  
innen**

**nur 32%**

der österreichischen Betriebe haben  
ein Verfahren zum Umgang mit  
Mobbing oder Belästigung am Arbeitsplatz.

**Gewalt von  
innen**

**Hat Ihre Firma ein  
Konfliktlösungs-  
Verfahren?**



**Gewalt von  
innen**

**nur 28%**

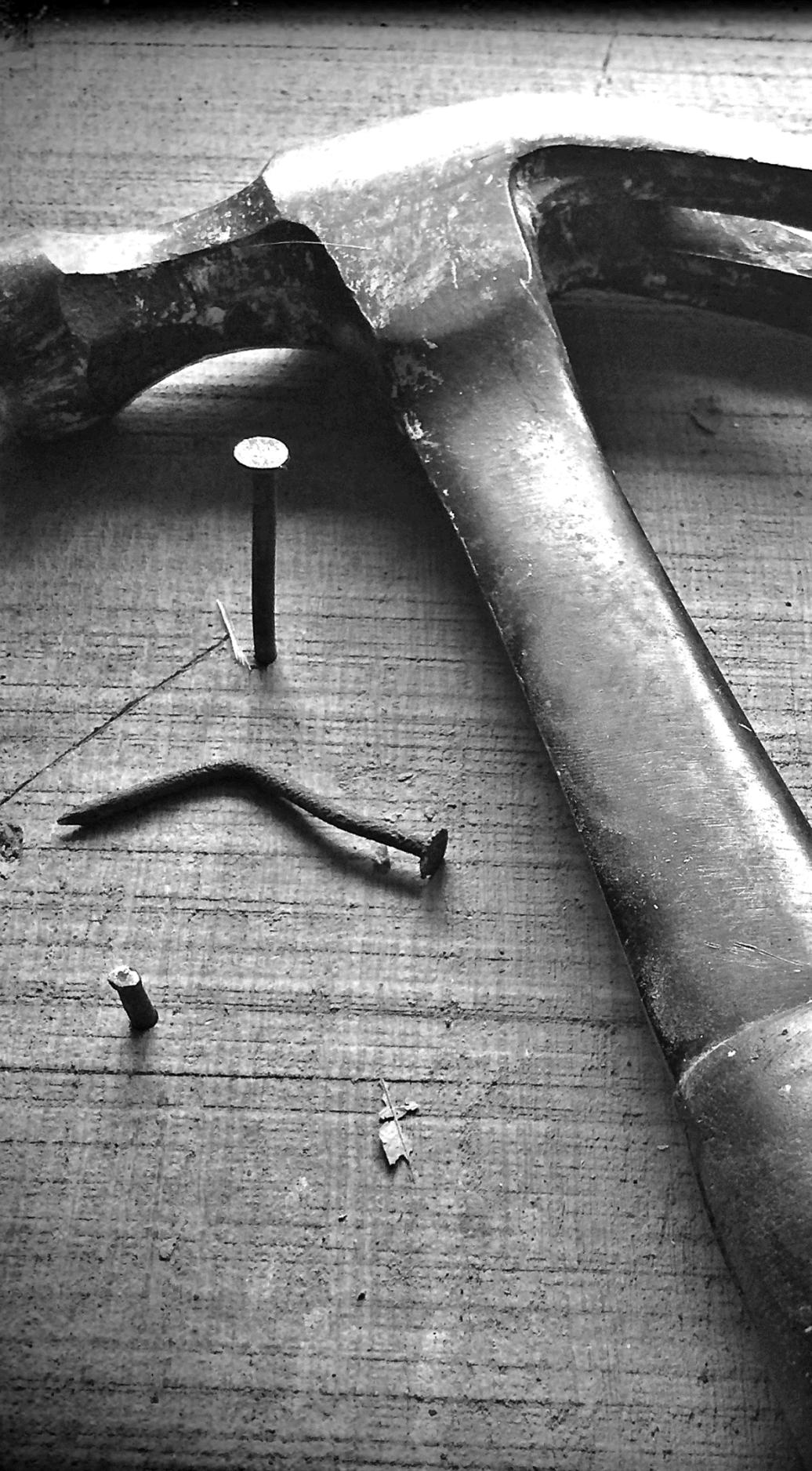
der österreichischen Betriebe haben  
in den letzten 3 Jahren  
ein Konfliktlösungsverfahren angewendet.

# Prävention von innerer Gewalt

- **Spannungen ansprechen, bevor es zu spät ist**
- **Psychische Fehlbelastungen reduzieren**
- **Einzelgespräche führen, Vertrauen aufbauen**
- **Klare Zielvorgaben, Verantwortlichkeiten und Erwartungen**
- **Konsequenter Umgang mit Personen**
- **Mediation oder Beratung ermöglichen**

# Was tun, wenn Gewalt passiert?

Schritte, wenn Prävention zu spät ist



# Psychologische Erste Hilfe bei einer Krise

1. Ich bin da. / Ich bleibe bei Ihnen. / Es sind Maßnahmen eingeleitet worden.
2. Privatsphäre herstellen
3. Vorsichtiger Körperkontakt (Handrücken, Schulter) auf gleicher Höhe, Blickkontakt
4. Jammern akzeptieren; Aggression ignorieren wenn möglich
5. Offene Fragen stellen ohne Vorwürfe oder regelmäßig Kontakt signalisieren
6. Maßnahmen einfach erklären; ruhig wirken
7. Betroffene (unwichtigere) Entscheidungen treffen lassen
8. Kann ich noch etwas für Sie tun?
9. Konkrete Anweisungen für nächste 24 Stunden



# Reflexion für Ansprechpersonen

Umgang mit den eigenen Emotionen reflektieren:

Wie sehe ich meine Rolle?

Was will ich und was kann ich leisten?

Gibt es rechtliche Rahmenbedingungen?

Welche Erwartungen an mich sind im Raum?



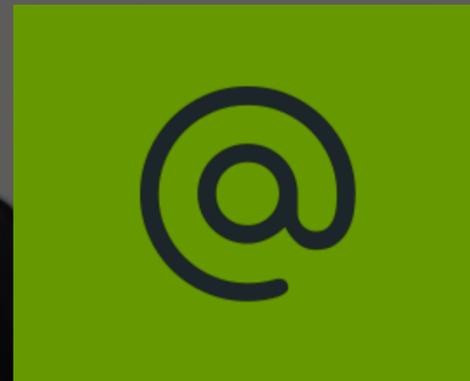
**Jetzt erhältlich!**

**BLEIBEN WIR  
IN KONTAKT!**



**XING**

Veronika Jakl



**EMAIL-ADRESSE**

veronika.jakl@apjakl.at



**Linked In**

Veronika Jakl