

Mithilfe der vorliegenden Checkliste können Betriebe und Organisationen Rahmenbedingungen und Faktoren identifizieren, die arbeitsbedingte Gewalt begünstigen können. Anhand der identifizierten Faktoren lassen sich Maßnahmen zur Gewaltprävention ableiten. Die Checkliste kann in allen Branchen und unabhängig von der Betriebsgröße eingesetzt werden.

Wann ist der Einsatz der Checkliste Gewaltprävention hilfreich?

- Wenn in Betrieben oder Organisationen eine erhöhte Gefährdung durch Gewalt gegeben ist (zum Beispiel aufgrund von häufigem Personenkontakt oder bei arbeitsbedingt häufigem Umgang mit Bargeld und Wertsachen).
- Ergänzend zur Bearbeitung des Themas Gewalt im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung – **Achtung!** Der Einsatz der Checkliste ersetzt nicht geprüfte Verfahren zur Arbeitsplatz-evaluierung lt. ÖNORM EN ISO 100075-3.
- Die Checkliste unterstützt generell bei der Identifizierung gewaltbegünstigender Faktoren im Betrieb.
- Wenn es im Betrieb bereits zu Gewaltvorfällen gekommen ist.

Wer füllt die Checkliste aus?

Die für den Arbeitnehmer:innenschutz zuständige Person (bzw. eine Person aus der Steuerungsgruppe in größeren Betrieben) leitet das Gespräch und füllt die Checkliste gemeinsam mit Arbeitnehmer:innen aus den relevanten Bereichen des Betriebs (z. B. Stellvertretern:Stellvertreterinnen aus einer Tätigkeitsgruppe) aus. Die Fragen sind so formuliert, dass sie sich an Arbeitnehmer:innen richten. Schätzen mehrere Personen die Situation ein, wird durch den gemeinsamen Austausch eine Einigung erzielt und dementsprechend wird die Checkliste ausgefüllt.

Da sich die Situation je nach Tätigkeit und Organisationseinheit unterscheiden kann, wird die Checkliste jeweils pro Tätigkeitsgruppe ausgefüllt. Die Mitarbeiter:innen des jeweiligen Arbeitsbereichs sind dabei aktiv miteinzubeziehen. Mögliche Tätigkeitsgruppen sind beispielsweise „Pflegefachkräfte“, „Berater:innen“, „Servicepersonal“, „Kontrolleure:Kontrolleurinnen“.

Zur Vorbereitung des Gesprächs ist es zielführend, dass sich die Person, die das Gespräch leitet, mit der Checkliste vertraut macht und sich einen Überblick über bereits im Betrieb vorhandene Präventionsmaßnahmen zur Gewaltprävention verschafft. Beim gemeinsamen Ausfüllen der Checkliste kann sich dadurch ergeben, dass bereits Maßnahmen gesetzt wurden, diese jedoch „nicht bekannt“ sind.

Stellen Sie gegenüber den Mitarbeitern:Mitarbeiterinnen klar, dass eine ehrliche Einschätzung der Situation zu keinen negativen Konsequenzen für die beteiligten Personen führt, und sprechen Sie das vor dem Ausfüllen der Checkliste aktiv an.

Bitte berücksichtigen Sie beim Bearbeiten der Checkliste, dass Gewalt in folgenden Formen auftreten kann:

- körperliche Gewalt
- verbale Gewalt (z. B. Beleidigung)
- psychische Gewalt (z. B. Bedrohung)
- Mobbing
- sexuelle Belästigung
- Diskriminierung

Wie ist die Checkliste aufgebaut?

Die Checkliste ist in drei Fragenblöcke unterteilt.

1. Der Fragenblock **„Gefährdung durch Gewalt“** zeigt Branchen, Tätigkeiten bzw. Ausgangssituationen auf, die mit einem erhöhten Risiko durch Gewalt einhergehen. Wenn Sie hier eines oder mehrere der roten Felder angekreuzt haben, ist es besonders zielführend, ein umfassendes Gewaltpräventionskonzept für Ihren Betrieb zu entwickeln. Hinweise, welche Aspekte in einem Konzept besonders berücksichtigt werden sollen, finden Sie im nächsten Block **„Konkrete Ansatzpunkte der Gewaltprävention“**.
2. Der Fragenblock **„Konkrete Ansatzpunkte der Gewaltprävention“** zeigt Aspekte mit Handlungsbedarf für präventive Maßnahmen auf. In diesem Fragenblock besteht bei bestimmten Aspekten die Möglichkeit einer Doppelantwort. Zum Beispiel, wenn es in einem Betrieb zwar Anweisungen zur Meldung von Gewaltvorfällen gibt (Antwortkategorie „ja“), diese den Arbeitnehmern:Arbeitnehmerinnen im Gespräch aber nicht bekannt sind (Antwortkategorie „nicht bekannt“). In diesem Fall wäre als Maßnahme die Bekanntmachung der bereits bestehenden Maßnahmen erforderlich.

Da sich die Checkliste an Betriebe aller Branchen richtet, kann bei einzelnen Fragen in diesem Fragenblock, die nicht auf den jeweiligen Betrieb zutreffen, die Antwortkategorie „nicht relevant“ ausgewählt werden.

3. Der Fragenblock **„Psychische Belastungsfaktoren“** zeigt ausgewählte Bereiche der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung auf, die das Gewaltisiko besonders beeinflussen. Rot angekreuzte Felder in diesem Fragenblock zeigen Bereiche auf, für die geeignete Maßnahmen zu treffen sind. Zusätzlich zu diesen getroffenen Maßnahmen sind die Bereiche dieses Fragenblocks im Rahmen der Arbeitsplatzevaluierung psychischer Belastung (lt. ArbeitnehmerInnenschutzgesetz) zu berücksichtigen und entsprechend zu bearbeiten. Ziel der Evaluierung ist die Gestaltung gesunder und sicherer Arbeitsbedingungen, die zugleich eine wesentliche Grundlage für wirksame Gewaltprävention bilden.

In allen Fragenblöcken gilt:

Rot angekreuzte Felder zeigen Handlungsbedarf in Form von Maßnahmen zur Gewaltprävention auf.



Bei Fragen stehen Ihnen
die Arbeitspsychologen:Arbeitspsychologinnen
der AUVA gerne zur Verfügung.

auva.at/arbeitspsychologie

Gefährdung durch Gewalt bei der Arbeit		ja	nein
1	Zählt der Betrieb zu einer Branche, in der das Risiko für Gewalt oder Belästigung besonders hoch ist? ¹		
2	Führen Sie bestimmte Tätigkeiten aus, die mit einem erhöhten Gewaltrisiko einhergehen? ²		
3	Haben Sie häufig Kontakt zu schwierigen oder aggressiven Kunden:Kundinnen / Klienten:Klientinnen / Patienten:Patientinnen / Besuchern:Besucherinnen / Angehörigen / Gästen?		
4	Hat es bisher einen Gewaltvorfall unter Arbeitnehmern:Arbeitnehmerinnen und / oder Führungskräften gegeben?		

¹ Gesundheitswesen, öffentliche Verwaltung, Gastgewerbe, soziale Dienste, Notfalldienste, hauswirtschaftliche Arbeit, Transport, Bildung oder Unterhaltung (Bereiche mit erhöhter Auftretenswahrscheinlichkeit von Gewalt und Belästigung angelehnt an das Übereinkommen der International Labour Organization (ILO, Internationale Arbeitsorganisation) Nr. 190 über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt (2019))

² Umgang mit Bargeld & Wertsachen, Überwachungs- & Kontrolltätigkeiten, Autoritätsfunktionen, Alleinarbeitsplätze, Nacharbeit, Schichtdienst, häufiger Kontakt zu Menschen, Außendienst, Hausbesuche

Konkrete Ansatzpunkte der Gewaltprävention		ja	nein	nicht bekannt	nicht relevant
5	Gibt es eine Hausordnung für Mitarbeiter:innen und externe Personen (z. B. Kunden:Kundinnen, Klienten:Klientinnen, Besucher:innen, Patienten:Patientinnen, Drittfirmen)?				
6	Bestehen festgeschriebene Verhaltensregeln zum Umgang zwischen Kollegen:Kolleginnen untereinander sowie zum Umgang mit externen Personen?				
7	Gibt es eine schriftliche Erklärung, dass Gewalt und Belästigung im Betrieb nicht toleriert werden?				
8	Gibt es eine Betriebsvereinbarung zum Thema arbeitsbedingte Gewalt?				
9	Gibt es eine schriftliche Anweisung, wie Sie im Betrieb mit bedrohlichen Situationen umgehen sollen?				
10	Gibt es festgelegte Meldewege bei Gewaltvorfällen?				
11	Ist im Fall einer bedrohlichen Situation jederzeit eine verantwortliche Person erreichbar?				
12	Gibt es festgelegte Meldewege bei Mängeln an Sicherheits-einrichtungen? (z. B. Alarmierungs- & Notrufsysteme, Eingangstüren, Schlösser, Video- und Sprechanlagen)				

Konkrete Ansatzpunkte der Gewaltprävention		ja	nein	nicht bekannt	nicht relevant
13	Stehen Informationen zu Risiken durch Cybermobbing oder durch digitale Belästigung zur Verfügung?				
14	Werden Unterweisungen und Schulungen für Notfallsituationen durch Gewalt durchgeführt? (z. B. Meldewege, Fluchtmöglichkeiten, Rettungsmaßnahmen, Evakuierung)				
15	Gibt es im Betrieb transparente Informationen über die Konsequenzen bei Gewaltausübung durch Kollegen:Kolleginnen sowie durch externe Personen? (z. B. Ermahnung, Hausverbot, Beendigung der Zusammenarbeit, Versetzung, Kündigung und Entlassung)				
16	Gibt es in bedrohlichen Situationen durch externe Personen die Möglichkeit von sofortiger Unterstützung? (z. B. Kollege:Kollegin dazuholen)				
17	Befinden sich Gegenstände in Griffnähe, die von externen Personen in bedrohlichen Situationen als Waffe eingesetzt werden könnten? (z. B. Messer, Glasflaschen, Werkzeuge, Spritzen)				
18	Ist in bedrohlichen Situationen mit externen Personen das Verletzungsrisiko durch die Bekleidung bei Gewalteinwirkung erhöht? (z. B. Halsketten, Schals)				
19	Gibt es in Ihrem Arbeitsbereich ausreichend technische und bauliche Maßnahmen zum Schutz vor gewalttätigen Personen? (z. B. Abtrennungen, Zugangskontrollen)				
20	Gibt es an Ihrem Arbeitsplatz Alarmierungs- & Notrufsysteme oder mobile Notrufgeräte? (z. B. Notruftasten, Pager, Funkgeräte)				
21	Gibt es in bedrohlichen Situationen Fluchtmöglichkeiten vor gewalttätigen Personen?				
22	Sind im Betriebsbereich Wegweiser und eindeutige Beschilderungen vorhanden? (z. B. Gänge, Räumlichkeiten, Stiegenhäuser, Aufzüge, Parkplätze, Tiefgaragen, Wege zwischen Gebäuden am Firmengelände)				
23	Sind alle Betriebsbereiche ausreichend beleuchtet?				
24	Wurden Maßnahmen zur Reduktion von Hitze umgesetzt? (Hitze kann beispielsweise Aggression fördern.)				
25	Kommt es zu langen Wartezeiten für externe Personen?				
26	Sind Wartebereiche übersichtlich und ansprechend gestaltet? (z. B. Bodenmarkierungen, Führungsvorrichtungen für Warteschlangen, Informationen zum Ablauf und zur Orientierung, Sitzmöglichkeiten, Kinderspielbereich)				☐

Psychische Belastungsfaktoren		ja	nein
27	Treten durch Ihre Tätigkeit wiederholt Überlastungen (körperlich, geistig oder emotional) auf?		
28	Steht für Ihre Tätigkeit ausreichend Zeit zur Verfügung, um diese in entsprechender Qualität zu erfüllen?		
29	Gibt es eine klare und durchführbare Pausenregelung?		
30	Besteht die Möglichkeit, sich in Pausenbereichen zu erholen?		
31	Werden Arbeitsaufgaben transparent und nachvollziehbar vergeben?		
32	Werden Arbeitnehmer:innen bei Entscheidungen, die die eigene Tätigkeit betreffen, aktiv miteingebunden?		
33	Werden Arbeitnehmer:innen über Änderungen / Neuigkeiten / Verzögerungen, die die eigene Tätigkeit betreffen, rechtzeitig und angemessen informiert?		
34	Gibt es grundsätzlich seitens der Führungskräfte und der Kollegen:Kolleginnen einen respektvollen und wertschätzenden Umgang im Betrieb?		
35	Werden unterschiedliche Gruppen von den Führungskräften und von den Kollegen:Kolleginnen gleichbehandelt? ³		
36	Gibt es einen konstruktiven Umgang mit Fehlern, um daraus zu lernen?		

3 hinsichtlich des Geschlechts, der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion oder Weltanschauung, des Alters, der sexuellen Orientierung (laut Gleichbehandlungsgesetz); hinsichtlich einer Behinderung (laut Behindertengleichstellungsgesetz)