



Am häufigsten mit Gewalt am Arbeitsplatz konfrontiert sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsbetrieben.

Tatort Arbeitsplatz

Aggressives Verhalten am Arbeitsplatz ist keine Seltenheit. Das ergab eine Umfrage im Auftrag der Gewerkschaft *Vida*.

Viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind in den Betrieben aggressiven Handlungen ausgesetzt. Das beginnt bei Ausgrenzungen, anzüglichen oder diskriminierenden Bemerkungen sowie Verspottungen und Hänseleien und setzt sich fort mit Anschreien, Einschüchterungen und sexueller Belästigung. Jeder zweite Bedienstete im Verkehrs-, Tourismus-, Gesundheits- und Dienstleistungsbereich hat bereits einmal eine solche Erfahrung am Arbeitsplatz gemacht. Am häufigsten mit Gewalt konfrontiert sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Verkehrsbetrieben – 40 Prozent wurden von Kunden bedroht oder eingeschüchtert. Hier ist auch die Zahl der Tötlichkeiten und Handgreiflichkeiten dreimal so hoch wie im Durchschnitt.

Das ergab österreichweite Befragung des Meinungsforschungsinstituts *IFES* zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz. Auftraggeber war die Gewerkschaft *Vida* im Rahmen der Initiative „Tatort Arbeitsplatz. Gib der Gewalt im Job keine Chance“.

1.815 Personen aus 51 Betrieben wurden befragt. Die Befragten sind aus dem Verkehrs-, Tourismus-, Gesundheits- und Dienstleistungsbereich, da diese Sparten besonders häufig mit aggressiven Kundinnen und Kunden konfrontiert sind.

Sechs von zehn Befragten gaben an, Zeugen einer Gewalttat gewesen zu sein, die an Kolleginnen bzw. Kollegen verübt wurde. Auch hier liegt der Verkehrssektor deutlich über dem Durchschnitt. So nahmen 64 Prozent der Befragten aus diesem Bereich Vorfälle wahr, in denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter angeschrien und eingeschüchtert wurden. Der Durchschnitt liegt hier bei 42 Prozent. Hänseleien und Verspottungen wurden von 72 Prozent bemerkt.

Als Verursacher von Gewalttaten wurden im Verkehrs- und Gesundheitssektor zu einem überwiegenden Teil Kundinnen und Kunden genannt. Im Bereich Tourismus sind die Verursacher häufiger Vorgesetzte sowie Kolleginnen und Kollegen.

Als Auslöser von Gewalt wurden primär wirtschaftliche Rahmenbedingungen genannt, wie steigender Arbeitsdruck (46 %), Angst um den Arbeitsplatz (41 %) und ein schlechter Führungsstil (40 %). Auch Alkohol- und Drogenkonsum (32 %) führt immer wieder zu gewalttätigen Handlungen. Rudolf Kaska, Vorsitzender der Gewerkschaft *Vida*, ortet auch Personalmangel als möglichen Gewaltauslöser: „Einen Zugbegleiter oder eine Zugbegleiterin mit einer Gruppe von Fans aufgrund von Sparmaßnahmen alleine zu lassen, ist sehr verantwortungslos. Schließlich sind anonyme Kundengruppen oft Auslöser von gewalttätigen Handlungen. Wenn zu wenig Personal vorhanden ist, kann man sich nur sehr schwer dagegen wehren.“ Kaska hält es für notwendig, dass alle Betriebe Leitlinien zur Bekämpfung von Gewalt ausarbeiten. Auch Schulungen von Führungskräften und Beschäftigten werden als wesentlicher Schritt für einen sicheren Arbeitsplatz gesehen.

Viktoria Preining