

Das ist nicht  
mein Job

## Die Rolle der Sozialpartner bei der Verhütung von Gewalt und Belästigung durch Dritte am Arbeitsplatz

Dr. Jane Pillinger



Das ist  
nicht  
mein  
Job

Mit finanzieller Unterstützung  
der Europäischen Union



# Inhaltsverzeichnis

5	<b>ABKÜRZUNGEN</b>
7	<b>ZUSAMMENFASSUNG</b>
14	<b>ABSCHNITT 1: EINLEITUNG</b>
14	1.1 BERICHTSHINTERGRUND UND -ÜBERBLICK
15	1.2 HINTERGRUND DER MULTISEKTORALEN LEITLINIEN ZUR BEKÄMPFUNG VON GEWALT UND BELÄSTIGUNG DURCH DRITTE
16	1.3 UMSETZUNG DER MULTISEKTORALEN LEITLINIEN
19	<b>ABSCHNITT 2: DATEN ZU PRÄVALENZ UND URSACHEN VON TPVH</b>
19	2.1 EINLEITUNG
22	2.2 SPEZIFISCHE DATEN FÜR DIE IM PROJEKT BEHANDELTEN SEKTOREN
27	2.3 ERGEBNISSE DER PROJEKTUMFRAGE ZU TPVH
37	<b>ABSCHNITT 3: RECHTLICHER UND POLITISCHER RAHMEN FÜR TPVH</b>
37	3.1 RECHTLICHER UND POLITISCHER RAHMEN DER EUROPÄISCHEN UNION (EU)
40	3.2 INTERNATIONALE ARBEITSORGANISATION
43	3.3 NATIONALE GESETZE, DIE SICH MIT TPVH BEFASSEN
48	<b>ABSCHNITT 4: VON DEN SOZIALPARTNERN DURCHGEFÜHRTE MASSNAHMEN</b>
48	4.1 EINLEITUNG
50	4.2 GESCHLECHTSSPEZIFISCHE GEWALT UND BELÄSTIGUNG DURCH DRITTE
56	4.3 HÄUSLICHE GEWALT
61	4.4 DIGITALISIERUNG UND RISIKEN VON CYBERGEWALT UND -BELÄSTIGUNG
66	4.5 ARBEITSSCHUTZ, PRÄVENTION UND RISIKOBEWERTUNG
86	4.6 SCHUTZ, RECHTSBEHELFE UND ENTSCHÄDIGUNG
91	<b>ABSCHNITT 5 : SCHLUSSFOLGERUNGEN UND EMPFEHLUNGEN</b>
91	5.1 SCHLUSSFOLGERUNGEN
91	5.2 EMPFEHLUNGEN
100	<b>QUELLENANGABEN</b>

Das ist  
nicht  
mein  
Job

# Abkürzungen

<b>TV</b>	Tarifvereinbarung/Tarifvertrag
<b>CCOO</b>	Confederación Sindical de Comisiones Obreras, Spanien
<b>CESI</b>	Europäische Union unabhängiger Gewerkschaften
<b>CEEP</b>	Europäischer Zentralverband der Arbeitgeber und Unternehmen, jetzt SGI Europe
<b>RGRE</b>	Rat der Gemeinden und Regionen Europas
<b>CFDT</b>	Confédération française démocratique du travail, Frankreich
<b>CGIL</b>	Confederazione Generale Italiana del Lavoro, Italien
<b>CISL</b>	CISL Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori, Italien
<b>CISL</b>	Confederazione Italiana Sindacati Lavoratori, Italien
<b>CITUB</b>	Bulgarischer Gewerkschaftsbund
<b>EWSA</b>	Europäischer Wirtschafts- und Sozialausschuss
<b>EFEE</b>	Europäischer Verband der Arbeitgeber im Bildungswesen
<b>ENSIA</b>	EU-Agentur für Cybersicherheit
<b>EGÖD</b>	Europäischer Gewerkschaftsverband für den öffentlichen Dienst
<b>ETF</b>	Europäische Transportarbeiter-Föderation
<b>ETI</b>	Initiative für ethischen Handel
<b>ETNO</b>	Vereinigung der europäischen Betreibern von Telekommunikationsnetzen.
<b>EGB</b>	Europäischer Gewerkschaftsbund
<b>EGBW</b>	Europäisches Gewerkschaftskomitee für Bildung und Wissenschaft
<b>EU</b>	Europäische Union
<b>EU-OSHA</b>	EU-Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit
<b>EUPAE</b>	Arbeitgeber in der öffentlichen europäischen Verwaltung
<b>EBR</b>	Europäische Erhebung über die Arbeitsbedingungen
<b>FH</b>	Fagbevægelsens Hovedorganisation, Dänischer Gewerkschaftsbund
<b>FISTEL CISL</b>	Federazione sindacale che tutela i lavoratori dei settori dell'informazione, dello spettacolo e delle telecomunicazioni, Italien
<b>FO</b>	Force Ouvrière, Frankreich
<b>FRA</b>	EU-Agentur für Grundrechte
<b>FTTUB</b>	Föderation der Verkehrsgewerkschaften in Bulgarien
<b>GBV</b>	Geschlechtsspezifische Gewalt
<b>GBVH</b>	Geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung
<b>GSMA</b>	Verband Globales System für mobile Kommunikation
<b>ICTU</b>	Irischer Gewerkschaftskongress
<b>ILC</b>	Internationale Arbeitskonferenz
<b>ILO</b>	Internationale Arbeitsorganisation
<b>INMO</b>	Irische Krankenschwestern- und Hebammenorganisation
<b>ITF</b>	Internationale Transportarbeiter-Föderation
<b>IGR</b>	Internationaler Gewerkschaftsbund
<b>LGBTI</b>	Lesbisch, schwul, bisexuell, transgender und intersexuell
<b>NASUWT</b>	Nationaler Verband der Schulmeister/Union of Women Teachers, Vereinigtes Königreich
<b>OECD</b>	Organisation für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung
<b>OSH</b>	Arbeitsschutz - Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit
<b>OSH</b>	Arbeitsschutz - Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit
<b>PTBS</b>	Posttraumatische Belastungsstörung
<b>SLC CGIL</b>	Sindacato Lavoratori della Comunicazione, Italien
<b>TPV</b>	Gewalt durch Dritte
<b>TPVH</b>	Gewalt und Belästigung durch Dritte
<b>TUC</b>	Gewerkschaftskongress, UK
<b>TUNED</b>	Nationale und europäische Verwaltungsdelegation der Gewerkschaften
<b>UGT</b>	Unión General de Trabajadores, Spanien
<b>UIL</b>	Unione Italiana del Lavoro, Italien
<b>UILCOM UIL</b>	Unione Italiana Lavoratori della Comunicazione, Italien
<b>UITP</b>	Internationaler Verband für öffentliches Verkehrswesen
<b>VIDA</b>	Verkehrs- und Dienstleistungsgewerkschaft, Österreich

Das ist  
nicht  
mein  
Job

# Zusammenfassung

## Einleitung

2010 einigten sich die Sozialpartner aus den Bereichen Gesundheit, Bildung, Kommunal- und Regionalverwaltung, Handel und private Sicherheit auf sektorübergreifende Leitlinien zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung durch Dritte am Arbeitsplatz.

In diesem Bericht, der Teil eines Sozialpartnerprojekts (2021-2023) ist, werden die Wirksamkeit und die Umsetzung der Leitlinien sowie der Spielraum für eine Aktualisierung der Leitlinien überprüft, um der sich verändernden Arbeitswelt, den entsprechenden Prioritäten der Sozialpartner und den Entwicklungen in der Gesetzgebung Rechnung zu tragen. Das Projekt konzentriert sich insbesondere auf die folgenden sechs Sektoren und Teilsektoren: Kommunal- und Regionalverwaltung (Kundenbetreuung), Zentralverwaltung (Gefängnisse und Arbeitsvermittlung), Krankenhäuser, weiterführende Schulen, öffentlicher Nahverkehr und Telekommunikation.

Zu diesem Zweck untersucht der Bericht Daten, Belege, den rechtlichen Rahmen und die Herausforderungen bei der Verhütung und Bekämpfung des wachsenden Problems von Gewalt und Belästigung durch Dritte am Arbeitsplatz, insbesondere im Zusammenhang mit COVID-19, Digitalisierung und geschlechtsspezifischer Gewalt und Belästigung, einschließlich häuslicher Gewalt. Er enthält Empfehlungen zur Verbesserung von Inhalt und wirksamer Umsetzung der Leitlinien sowie mehr als 40 Beispiele für politische Initiativen und Tarifvereinbarungen der nationalen Sozialpartner zu TPVH.

## Daten zu Gewalt und Belästigung durch Dritte (TPVH)

In dem Bericht werden vorhandene europäische und nationale Daten zu TPVH geprüft und neue Erkenntnisse aus der sektorübergreifenden Umfrage des Projekts bei den nationalen Mitgliedern der Projekt-Sozialpartner vorgestellt.

Erhebungen und Daten in einigen dieser Sektoren, insbesondere in Krankenhäusern, im städtischen Nahverkehr und in Gefängnissen, zeigen, dass sowohl das Bewusstsein für die Auswirkungen und Ursachen von TPVH gewachsen ist als auch das Ausmaß und der Schweregrad von TPVH, insbesondere während der COVID-19-Pandemie, zugenommen hat. Die Daten zeigen auch, dass jüngere Arbeitnehmer und weibliche Arbeitnehmer unverhältnismäßig stark von TPVH betroffen sind (Eurofound 2022a & 2022b, FH 2022) und dass Arbeitnehmer TPVH selten melden, da viele das Problem als „Teil der Arbeit“ ansehen (ETF 2017). **In diesem Zusammenhang sind die Arbeitsbedingungen und die Personaldecke für das Verständnis der steigenden Häufigkeit von TPVH von entscheidender Bedeutung.**

## Rechtlicher und politischer Rahmen

Auf europäischer, internationaler und nationaler Ebene entwickelt sich ein rechtlicher und politischer Rahmen zur Verhütung und Bekämpfung von TPVH. In der Europäischen Union (EU) sind Belästigung und sexuelle Belästigung als eine Form der Diskriminierung bereits in den einschlägigen Richtlinien über Gleichbehandlung und Antidiskriminierung enthalten,

während die EU-Rahmenrichtlinie über Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (89/391/EWG) ein wichtiges Instrument darstellt, das für die Verhütung von TPVH relevant ist. Obwohl diese Richtlinien keinen ausdrücklichen Verweis auf TPVH enthalten, stellen sie einen wichtigen Bezugspunkt für Maßnahmen zu TPVH in nationalen Gesetzen dar.

Die vorgeschlagene Richtlinie über Gewalt gegen Frauen und häusliche Gewalt (2022) ist eine weitere Gelegenheit, häusliche Gewalt als Thema am Arbeitsplatz und geschlechtsspezifische TPVH am Arbeitsplatz in einen EU-Rechtsrahmen einzubringen. Die einzigen europäischen politischen Instrumente, die sich speziell mit TPVH befassen, sind die beiden nicht rechtsverbindlichen Initiativen der Sozialpartner, insbesondere die Europäische Rahmenvereinbarung der Sozialpartner über Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz aus dem Jahr 2007 und die Leitlinien zu Gewalt durch Dritte aus dem Jahr 2010, um die es in diesem Bericht geht.

Auf internationaler Ebene sind das IAO-Übereinkommen Nr. 190 über Gewalt und Belästigung und die begleitende Empfehlung Nr. 206 von Bedeutung, die noch weiter gehen und einen integrierten und umfassenden Ansatz zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung bieten. Das Übereinkommen befasst sich sowohl mit TPVH als auch mit häuslicher Gewalt als Themen der Arbeitswelt, die für den nationalen Rechtsrahmen relevant sind, indem es die Arbeitgeber verpflichtet, alle Formen von Gewalt und Belästigung zu verhindern und zu bekämpfen. Da sich weitere europäische Länder auf die Ratifizierung des Übereinkommens vorbereiten, ist es wahrscheinlich, dass es neue rechtliche Präzedenzfälle zu TPVH und häuslicher Gewalt als Problem am Arbeitsplatz geben wird.

Auf nationaler Ebene gibt es verschiedene Möglichkeiten, wie rechtliche und politische Maßnahmen TPVH angehen, ungeachtet der entscheidenden Rolle eines Rechtsrahmens, der Tarifverhandlungen auf betrieblicher und sektoraler Ebene ermöglicht. In den Gesetzen wird TPVH auf unterschiedliche Weise als Problem des Arbeitsschutzes, der Gleichstellung der Geschlechter bzw. der Nichtdiskriminierung, des Arbeitsrechts oder des Strafrechts behandelt. In der Praxis erfordern viele der Gesetze, die sich mit TPVH und häuslicher Gewalt befassen, eine starke Rolle bei der Umsetzung von Tarifverhandlungen.

## Zusammenfassung der Ergebnisse der TPVH-Projektumfrage

Auf die TPVH-Umfrage des Projekts, die zwischen Herbst 2021 und Anfang 2022 durchgeführt wurde, haben 165 Sozialpartnerorganisationen geantwortet (59 Gewerkschaften, 87 Arbeitgeber, 19 Organisationen auf europäischer Ebene oder ohne Angabe). Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Ergebnisse der Umfrage die vorhandenen europäischen und nationalen Daten bestätigen und gleichzeitig einen Blick auf sektorspezifische Probleme ermöglichen. Die Umfrage lieferte auch wertvolle Erkenntnisse über den Bekanntheitsgrad der Leitlinien und ihre künftige Rolle bei der Bewältigung des Problems der TPVH. Diese Ergebnisse haben dazu beigetragen, Beweise und einen Kontext für die thematischen Webinare des Projekts zu liefern und gleichzeitig die Empfehlungen in diesem Bericht zu untermauern. Zusammengefasst:

- 80 % der Befragten glauben, dass TPVH ein äußerst ernstes, sehr ernstes oder ziemlich ernstes Problem ist.
- 42 % der Befragten gaben an, dass TPVH einen sehr großen oder großen Einfluss auf die Qualität der Dienstleistungserbringung hat.

- Verbale Belästigung, gefolgt von Mobbing und körperlicher Gewalt sind die wichtigsten Formen von TPVH, die die Arbeitnehmer erleben, wobei es einige Unterschiede zwischen den Sektoren gibt.
- Etwa die Hälfte der Befragten berichtet über Initiativen zur Sensibilisierung oder Unterstützung des Personals, 40 % geben an, dass TPVH in die Risikobewertung einbezogen wird, und 33 %, dass sie in die Tarifvereinbarungen aufgenommen wird.
- Die häufigsten politischen Initiativen stammen aus dem Bereich Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, und eine große Anzahl von Maßnahmen befasst sich mit allen Formen von Gewalt und Belästigung, wobei sowohl interne als auch externe Gewalt und Belästigung abgedeckt werden.
- Nur 45 % der Befragten verfügten über Strategien oder Vereinbarungen, die TPVH aus der Geschlechterperspektive behandeln, obwohl die Daten darauf hindeuten, dass Frauen unverhältnismäßig stark von TPVH betroffen sind. Am häufigsten wurde die Umsetzung von Unterstützungs- und Sicherheitsmaßnahmen für weibliche Opfer von TPVH genannt; weniger häufig wurde über Strategien zu geschlechtsspezifischer Gewalt und Belästigung (GBVH) oder die Einbeziehung von GBVH in Risikobewertungen berichtet.
- Der Bekanntheitsgrad der sektorübergreifenden Leitlinien ist gering: 70 % der Befragten kennen weder die Leitlinien noch ihren Inhalt.
- Zu den wichtigsten Empfehlungen, die den Sozialpartnern helfen würden, ihre Reaktionen auf TPVH zu verbessern, gehören der Austausch bewährter Praktiken, gefolgt von Informationskampagnen, bessere Beschwerdemechanismen, Leitlinien zu GBVH, sektorspezifische Leitlinien und die Rechtsverbindlichkeit der Leitlinien.

## Von den Sozialpartnern auf nationaler und europäischer Ebene durchgeführte Maßnahmen

Ein wichtiger Teil der Untersuchungen (Literaturschau, Projektumfrage, Interviews und Diskussionen in Webinaren) bestand darin, die jüngsten Entwicklungen in der Politik und bei den Sozialpartnern zu dokumentieren und über 40 bewährte Praktiken zur Bekämpfung von TPVH zu sammeln. Diese konzentrieren sich auch auf Schlüsselbereiche, die für die künftige Umsetzung und Aktualisierung der Leitlinien von Bedeutung sind. Zu den bewährten Praktiken gehören:

- Aushandlung von Arbeitsplatzpolitiken und Tarifvereinbarungen, die TPVH verhüten und bekämpfen.
- Präventionsprogramme mit geschlechtsspezifischer Risikobewertung und Risikominderung sowie Sicherheitsmaßnahmen.
- Beschwerdemechanismen, denen die Arbeitnehmer vertrauen, einschließlich vertraulicher Beratung und Information.
- Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen für Arbeitgeber, Führungskräfte, Arbeitnehmer und Gewerkschaftsmitglieder.

- Psychologische und andere praktische Unterstützung für Arbeitnehmer, die von TPVH oder häuslicher Gewalt betroffen sind.
- Lernen aus Fällen, einschließlich der Erhebung von Daten zur Überprüfung und Erfassung von Gewaltvorfällen unter Wahrung der Vertraulichkeit der Opfer/Überlebenden.

Viele der Beispiele zeigen einen allgemeinen Trend zu Maßnahmen und Vereinbarungen, die sowohl interne als auch externe Gewalt und Belästigung miteinander verbinden, was dem im IAO-Übereinkommen Nr. 190 und der Empfehlung Nr. 206 empfohlenen Ansatz entspricht.

Konkrete Beispiele im Zusammenhang mit **geschlechtsspezifischer TPVH** umfassen geschlechtsspezifische Maßnahmen und Vereinbarungen, die sich mit Risiken in weiblich dominierten Sektoren wie Bildung und Gesundheit und in männlich dominierten Sektoren wie dem städtischen Verkehrswesen und Gefängnissen befassen. Diese zielen darauf ab, die Kultur am Arbeitsplatz, einschließlich des institutionellen Sexismus und des Bewusstseins für vielfältige und sich überschneidende Formen der Diskriminierung, zu thematisieren. Beispiele - aus Österreich (Verkehr, Gesundheit, soziale Dienste), Bulgarien (städtischer Verkehr), der Tschechischen Republik (öffentliche Verwaltung), Dänemark (Kommunal- und Regionalverwaltung), Frankreich (Verkehr und öffentlicher Sektor), Deutschland (Verkehr), Spanien (öffentliche Verwaltung), dem Vereinigten Königreich (öffentlicher Sektor) und drei Beispiele auf europäischer Ebene - verdeutlichen die Rolle von Sensibilisierung und Tarifverhandlungen zur Bekämpfung von geschlechtsspezifischer TPVH.

Im Zusammenhang mit **häuslicher Gewalt** als Problem am Arbeitsplatz wurden Maßnahmen zur Minderung der Auswirkungen häuslicher Gewalt und zur Unterstützung der Überlebenden eingeführt, darunter Schulungen und Leitlinien für Gewerkschaftsverhandlungen (Österreich und Vereinigtes Königreich), die Aufnahme von Unterstützung bei häuslicher Gewalt und bezahltem Urlaub in Vereinbarungen zur Gleichstellung von Frauen und Männern im Telekommunikations-, Verkehrs- und öffentlichen Sektor (Frankreich) sowie bezahlter Urlaub von bis zu drei Monaten in Tarifvereinbarungen im öffentlichen Sektor und im Telekommunikationssektor (Italien).

Ein aktuelles Thema ist TPVH im Zusammenhang mit der zunehmend **digitalisierten Arbeitswelt**, in der die Risiken von Cybergewalt und -belästigung erheblich zugenommen haben. Die Digitalisierung bringt neue Bedrohungen und Auswirkungen auf die Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmer mit sich. Insbesondere junge Arbeitnehmerinnen sind unverhältnismäßig stark von digitalen Formen der sexuellen Belästigung, Bedrohung und des Missbrauchs betroffen. Viele nationale Politiken und Tarifvereinbarungen verweisen auf die Risiken von Cyber-Belästigung und -Missbrauch, auch während der Telearbeit, und auf das Recht, „abzuschalten“. Dies sind neu aufkommende Themen, und die vier Beispiele für Initiativen der europäischen Sozialpartner bieten einen Kontext und Rahmen für nationale Maßnahmen und Vereinbarungen:

- Europäischer sektorübergreifender Rahmen der Sozialpartner für die Digitalisierung (2020)
- Im Bildungsbereich eine Aktion des EGBW-Vorstands zur Bekämpfung von Cyber-Mobbing im Kontext von Gewalt und Mobbing in der Schule (2020) und eine gemeinsame Erklärung des Europäischen Ausschusses für den sektoralen sozialen Dialog im Bildungswesen (2021)

- Eine gemeinsame Erklärung der europäischen Sozialpartner des Telekommunikationssektors zu TPVH
- Europäisches Rahmenabkommen über die Digitalisierung im öffentlichen Sektor mit dem Ziel, rechtsverbindlich zu werden (2022).

**Arbeitsschutzpolitik (OSH), Risikobewertung und Risikominderung** spielen eine wichtige Rolle bei der Verhütung von TPVH und bei der Bewältigung allgemeiner psychosozialer Risiken, die zu einem erhöhten Maß an TPVH führen. Diese Maßnahmen betreffen die Prävention von **Risiken auf Organisationsebene** wie z. B. eine wirksame Risikobewertung, Beschwerden, Sensibilisierung und andere politische Maßnahmen zur Bekämpfung von TPVH und zur Unterstützung der Arbeitnehmer; Prävention im Zusammenhang mit **Arbeitsbedingungen** wie Personalmangel oder Alleinarbeit; und Prävention von **Kunden-/Nutzerbezogenen Risiken**, insbesondere bei der Arbeit mit schutzbedürftigen oder ängstlichen Bürgern und im Zusammenhang mit der zunehmenden Normalisierung von Aggression und TPVH. Mehrere Gewerkschaften berichten über die negativen Auswirkungen der Sparmaßnahmen im öffentlichen Dienst, die zu einem Abbau von Personal und Dienstleistungen sowie Qualitätseinbußen führen.

Der überwiegende Teil der Initiativen und Vereinbarungen zu TPVH fällt in den Bereich der Arbeitsschutzpolitik. Die Beispiele in dem Bericht zeigen den Wert gemeinsamer Ansätze, der Anhörung von Arbeitnehmern sowie von Risikobewertungs- und Sicherheitsmaßnahmen, die auf verschiedene Sektoren wie das Gesundheitswesen, das Bildungswesen, die öffentliche Verwaltung, den Strafvollzug und die Telekommunikation zugeschnitten sind. Zusätzlich zu den nationalen Beispielen werden drei europäische Initiativen der Sozialpartner vorgestellt, deren Schwerpunkt auf der Prävention im Bereich Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit liegt. Dazu gehören die gemeinsamen Empfehlungen der Sozialpartner im öffentlichen Nahverkehr (UITP-ETF); ein Online-Instrument zur Risikobewertung, OiRA, (EU-OSHA mit den Sozialpartnern im Bildungswesen); und ein europäischer Aktionsrahmen der Sozialpartner, der sich mit TPVH im Zusammenhang mit der Einstellung und Weiterbeschäftigung von Krankenhauspersonal befasst (EGÖD-HOSPEEM).

Ein letztes Thema betrifft **Schutz, Rechtsbehelfe und Entschädigungsbestimmungen** in nationalen Gesetzen zu TPVH in Bulgarien, Finnland und Italien sowie in Initiativen der Sozialpartner. Zu den Tarifvereinbarungen gehören Unterstützung und Abhilfemaßnahmen im Verkehrssektor (Bulgarien), Kontaktstellen für Mobbing und Stalking zur Unterstützung und Information von Opfern/Überlebenden (Italien) und die dreigliedrige Vereinbarung über sexuelle Belästigung, die eine höhere Entschädigung der Opfer vorsieht (Dänemark).

## Zusammenfassung der Empfehlungen

Auf der Grundlage der für das Projekt durchgeführten Untersuchungen, der Sammlung bewährter Praktiken und der Diskussionen zwischen den Sozialpartnern im Rahmen von Projekttreffen und Webinaren werden im Folgenden die in dem Bericht enthaltenen Empfehlungen zusammengefasst.

### 1. Aktualisierung der Leitlinien

In Anbetracht der Besonderheiten von TPVH und der Tatsache, dass TPVH während COVID-19 zu einem noch größeren Problem wurde, besteht Konsens darüber, dass die Beibehaltung

spezieller Leitlinien für TPVH von Bedeutung ist. Es gibt jedoch Raum für Verbesserungen, indem die Leitlinien in Bezug auf folgende Punkte aktualisiert werden:

- Die Rolle und die damit verbundenen Risiken der Digitalisierung in der sich verändernden Arbeitswelt.
- Die Auswirkungen von GBVH, einschließlich häuslicher Gewalt am Arbeitsplatz, und die Notwendigkeit einer stärkeren Fokussierung auf geschlechtsspezifische Ansätze für TPVH im Einklang mit dem IAO-Übereinkommen 190 und der Empfehlung 206.
- Die Notwendigkeit, die Risikobewertung als wichtiges Präventionsinstrument besser durchzusetzen und die Einbeziehung von psychosozialen Risiken, unzureichender Personalausstattung, Sicherheitsprotokollen, Unterstützung und Entschädigung der Opfer.

## **2. Bessere Umsetzung der Leitlinien**

Der besseren Umsetzung der Leitlinien kommt eine entscheidende Rolle zu:

- Kurzfristig ist die Überarbeitung der Leitlinien in den Ausschüssen für den sektoralen sozialen Dialog, die Gegenstand des Projekts sind, zu vereinbaren.
- Überlegung, ob die Leitlinien oder eine Reihe von Grundsätzen, die den Leitlinien zugrunde liegen, in nationalen Tarifvereinbarungen und/oder sektorspezifischen Vereinbarungen der EU verbindlich sein sollten.
- Ausarbeitung eines Kommunikations- und Verbreitungsplans, einer hochrangigen Einführung und Unterstützung für die aktualisierten Leitlinien sowie einer speziellen Website, zugänglicher Materialien und Informationsblätter.
- Längerfristig sollte die Möglichkeit erörtert werden, die Leitlinien in die Neuverhandlung einer verbindlichen Sozialpartnervereinbarung über alle Formen von Gewalt und Belästigung aufzunehmen (Aktualisierung der Sozialpartnervereinbarung über Gewalt und Belästigung aus dem Jahr 2007), um eine Angleichung an das IAO-Übereinkommen 190 und an nationale Vereinbarungen zu gewährleisten, die einen integrierten Ansatz zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung (sowohl intern als auch extern) fördern.



# Abschnitt 1: Einleitung

## 1.1 Berichtshintergrund und -überblick

2010 verabschiedeten die EU-Sozialpartner im öffentlichen und privaten Dienst sektorübergreifende Leitlinien zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung durch Dritte am Arbeitsplatz, um auf die zunehmende Gewalt durch Dritte zu reagieren. Dabei handelte es sich um die Sozialpartner für das Gesundheitswesen (EGÖD und HOSPEEM), das Bildungswesen (EGBW und EFEE), die Kommunal- und Regionalverwaltung (EGÖD und RGRE-Arbeitgeber), den Handel (UNI-Europa und Eurocommerce) und die private Sicherheit (UNI-EUROPA und CoESS). Die Leitlinien wurden 2018 von den Sozialpartnern der Zentralverwaltungen, dem EGÖD-geführten TUNED und EUPAE angenommen.

Mehr als zwölf Jahre nach der Verabschiedung der Multisektoralen Leitlinien haben die europäischen Sozialpartner ein zweijähriges, von der EU finanziertes Projekt (2021-2022) mit besonderem Schwerpunkt auf öffentlichen Dienstleistungen gestartet. An dem Projekt waren Sozialpartner - Unterzeichner und Nichtunterzeichner der Leitlinien - aus sechs Sektoren beteiligt, und zwar aus der Kommunal- und Regionalverwaltung, den Diensten der Zentralverwaltung, Krankenhäusern, dem Bildungswesen und dem öffentlichen Nahverkehr sowie ein Arbeitgeberpartner aus dem Privatsektor (Telekommunikation). Diese Partner sind für die Arbeitgeber, RGRE, HOSPEEM, EUPAE, UITP und ETNO, und für die Gewerkschaften EGÖD, CESI, ETF und EGBW.

Das Projekt untersuchte die Wirksamkeit und Umsetzung der Leitlinien auf nationaler Ebene, den aktuellen Wissensstand und bewährte Praktiken bei der Ausmerzung von TPVH sowie die Frage, ob die 2010 vereinbarten sektorübergreifenden Leitlinien, um die sich verändernde Arbeitswelt widerzuspiegeln und im Lichte neuer Erkenntnisse und politischer Entwicklungen, einschließlich des IAO-Übereinkommens Nr. 190 über Gewalt und Belästigung und der begleitenden Empfehlung Nr. 206 (hier als C190 und R206 bezeichnet), aktualisiert werden müssen.

Dieser Bericht stützt sich auf die Erkenntnisse, die im Rahmen der Webinare und der Konferenz des Projekts gesammelt wurden, sowie auf spezifische Untersuchungen zu Gewalt und Belästigung durch Dritte (TPVH), die eine sektorübergreifende Umfrage, Interviews mit den Sozialpartnern und die Sammlung von Beispielen umfassen.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Berichte über die Aktivitäten und Webinare des Projekts finden Sie unter: <https://www.epsu.org/article/multi-sectoral-project-role-social-partners-preventing-third-party-violence-and-harassment>

## Überblick über den Bericht

Der Rest dieses Abschnitts verschafft einen kurzen Überblick über den Hintergrund und die Umsetzung der europäischen sektorübergreifenden Leitlinien.

Abschnitt 2: erteilt einen Überblick über die einschlägigen internationalen, europäischen und nationalen Rechtsvorschriften, die für TPVH relevant sind.

Abschnitt 3: präsentiert relevante nationale und europäische Daten und Ergebnisse der sektorübergreifenden Umfrage zum Thema TPVH, die im Rahmen des Projekts durchgeführt wurde, um das Projekt zu unterstützen, bewährte Verfahren und die Ansichten der Sozialpartner zur Aktualisierung der sektorübergreifenden Leitlinien zu ermitteln.

Abschnitt 4: behandelt Schlüsselthemen, die für die Aktualisierung der Leitlinien relevant sind, sowie Beispiele für bewährte Verfahren bei Initiativen, Arbeitsplatzpolitiken und Tarifvereinbarungen, die von den Sozialpartnern einseitig oder gemeinsam durchgeführt wurden.

Abschnitt 5: fasst Schlussfolgerungen und Empfehlungen für die weitere Umsetzung und Aktualisierung der sektorübergreifenden Leitlinien zusammen.

## 1.2 Hintergrund der Multisektoralen Leitlinien zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung durch Dritte

Die sektorübergreifenden Leitlinien wurden zur Ergänzung der sektorübergreifenden autonomen Rahmenvereinbarung über Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz aus dem Jahr 2007 erstellt, in der es heißt, dass Gewalt und Belästigung „unter Kollegen, zwischen Vorgesetzten und Untergebenen oder durch Dritte wie Kunden, Klienten, Patienten, Schüler usw.“ stattfinden können. Nach ihrer Verabschiedung 2010 wurden die sektorübergreifenden Leitlinien in alle EU-Sprachen übersetzt und über Workshops und eine Konferenz verbreitet, um das Bewusstsein für die Leitlinien und ihre Umsetzung zu schärfen. In diesen Workshops wurden Schlüsselemente bewährter Praktiken in den verschiedenen Sektoren ermittelt, insbesondere eine klare Definition, Präventionsmaßnahmen (Umgang mit Kundenerwartungen, Gestaltung sicherer Arbeitsplätze, Instrumente zum Schutz der Mitarbeiter), Arbeitsplatzgestaltung und Arbeitsorganisation, Schulung und Sensibilisierung, klare Überwachung, Unterstützung der Opfer und Verfahren zur Bewertung und Überprüfung der Politik (GHK 2011).

2018 unterzeichnete der Europäische Ausschuss für den sozialen Dialog in den Zentralverwaltungen die Leitlinien, in denen der Wert des sektoralen Ansatzes und die Beweise für eine Zunahme der verbalen und körperlichen Gewalt gegen Beschäftigte in diesem Sektor, insbesondere in Gefängnissen, Arbeitsämtern, Arbeitsaufsichtsbehörden und Steuerbehörden, anerkannt werden, und zwar zu einer Zeit, in der das Bewusstsein für das Problem der geschlechtsspezifischen Gewalt und Belästigung (GBVH) infolge der #MeToo-Bewegung und der globalen Kampagne zur Beendigung von GBVH für ein IAO-Übereinkommen deutlich gestiegen ist (EGÖD 2018).

## Zusammenfassung der Definitionen und des Inhalts der Multisektoralen Leitlinien

Die Multisektoralen Leitlinien definieren Gewalt und Belästigung durch Dritte (TPVH) als Gewalt und Belästigung, die am Arbeitsplatz, im öffentlichen Raum oder im privaten Umfeld im Zusammenhang mit der Arbeit auftreten. TPVH umfasst physische, psychische, verbale und/oder sexuelle Formen der Gewalt, die einmalige Vorfälle oder systematischere Verhaltensmuster einer Einzelperson oder einer Gruppe sein können, die von Fällen von Respektlosigkeit bis hin zu ernsteren Drohungen, sexueller Gewalt und körperlichen Übergriffen sowie Cyber-Belästigung reichen. Die Leitlinien schließen eine Wissens- und Orientierungslücke in Bezug auf TPVH, die sich „hinreichend von der Frage der Gewalt und Belästigung (unter Kollegen) am Arbeitsplatz unterscheidet“ und „hinreichend signifikant in Bezug auf ihre Auswirkungen auf die Gesundheit und Sicherheit der Arbeitnehmer und ihre wirtschaftlichen Folgen“ ist.

Die Leitlinien fordern die Sozialpartner auf, TPVH durch einen vielschichtigen Ansatz anzugehen, der Prävention, Risikobewertung, Beschwerdemaßnahmen, Partnerschaften mit den Behörden und Unterstützung für Opfer/Überlebende umfasst. Die Arbeitgeber werden ermutigt, einen „klaren politischen Rahmen für die Prävention und den Umgang“ mit diesen Vorkommnissen zu schaffen und unter Einbeziehung der Sozialpartner einen „ganzheitlichen Ansatz anzustreben, der alle Aspekte abdeckt, von der Sensibilisierung für die Prävention und die Schulung bis hin zu den Methoden der Berichterstattung, der Unterstützung der Opfer und der Bewertung und laufenden Verbesserung.“ Da die Leitlinien nicht rechtsverbindlich sind, ist es den nationalen Mitgliedern der sektoralen Sozialpartner in der EU überlassen, sie in ihren jeweiligen Ländern umzusetzen.

## 1.3 Umsetzung der Multisektoralen Leitlinien

Eine 2013 durchgeführte gemeinsame Überprüfung der Leitlinien zeigt einige positive Entwicklungen bei ihrer Umsetzung durch die Sozialpartner, z. B. durch Vereinbarungen, Arbeitsplatzpolitik, Schulungsprojekte, Sensibilisierung, Seminare und Kampagnen (EGÖD et al. 2013). Im Krankenhaussektor und in der Kommunalverwaltung wurden die Leitlinien über Kommunikationskanäle wie Newsletter, Mailings oder Sonderveröffentlichungen verbreitet, und die Informationen wurden durch Schulungen, Konferenzen und Seminare weitergegeben (in Deutschland, Frankreich, der Tschechischen Republik, den Niederlanden, Lettland und dem Vereinigten Königreich). Die Umsetzung der Leitlinien hat auch dazu beigetragen, die Gewalt durch Dritte in Bulgarien und der Tschechischen Republik auf die Tagesordnung der Sozialpartner zu setzen und die Beziehungen zwischen den Sozialpartnern zu verbessern. Allerdings haben keine nationalen Sozialpartner eine sektorübergreifende Vereinbarung unterzeichnet, die den Umfang der Sektoren auf europäischer Ebene widerspiegelt. Die gemeinsame Überprüfung forderte die weitere und kontinuierliche Umsetzung durch Vereinbarungen, Bewusstseinsbildung und Informationsverbreitung über die Leitlinien durch die Sozialpartner und ihre Umsetzung durch die nationalen Mitglieder der jeweiligen Ausschüsse für den sozialen Dialog ihrer Unterzeichner.

Obwohl die sektorübergreifenden Leitlinien von den nationalen Sozialpartnern nur in sehr begrenztem Umfang formell angenommen wurden, haben sie dennoch dazu beigetragen, das Bewusstsein für TPVH auf nationaler, europäischer und internationaler Ebene und insbesondere für die entscheidende Rolle der Sozialpartner bei der Suche nach gemeinsamen Lösungen für das Problem zu schärfen.

**Die Leitlinien wurden weithin als internationales bewährtes Verfahren genannt, z. B. von der IAO, da sie dazu beitragen, die Einbeziehung von TPVH in den Inhalt und die Verhandlungen für IAO C190 und R206 (IAO 2016, 2018 und 2019) zu fördern, und auch als bewährtes Verfahren in internationalen Richtlinien zur Beendigung von Gewalt gegen Frauen in der Arbeitswelt (IAO und UN Women 2019).**

Die Untersuchungen und Konsultationen mit Arbeitgebern und Gewerkschaften in den vom Projekt abgedeckten Sektoren zeigen, wie wichtig die sektorübergreifenden Leitlinien sind, um die Verabschiedung sektorspezifischer Leitlinien auf europäischer Ebene zu erleichtern, z. B. im Verkehrssektor und im Bildungssektor. 2020 wurden gemeinsame Empfehlungen der europäischen Sozialpartner im öffentlichen Personennahverkehr zur Bekämpfung von Gewalt und Unsicherheit in diesem Sektor (UITP und ETF 2021) unterzeichnet, die sich auf interne und externe Gewalt beziehen. Im Bildungssektor hat das EGBW das Bewusstsein für TPVH an Schulen durch Schüler, Eltern und Familienmitglieder geschärft. Im Rahmen eines separaten Projekts zur Sensibilisierung für die Leitlinien für den Bildungssektor (EGBW-EFFA 2013) werden Empfehlungen zur Verhütung und Verringerung von TPVH in sechs Schritten ausgesprochen: Bestandsaufnahme und Verstehen der Situation; Zusammenarbeit bei der Festlegung geeigneter Maßnahmen; Förderung bewährter Praktiken, Meldung von Vorfällen, Grund- und Weiterbildung sowie Überwachung und Follow-up.

In jüngster Zeit dienen die Leitlinien als Referenz für ein gemeinsames Projekt der Sozialpartner in der Kommunal- und Regionalverwaltung (EGÖD & RGRE 2022), das sich auf drei wichtige Bereiche konzentriert: Gewalt und Belästigung durch Dritte am Arbeitsplatz, Gleichstellung der Geschlechter und Migration. In ähnlicher Weise ist TPVH in der Rahmenvereinbarung zur Digitalisierung enthalten, die 2022 vom Ausschuss für den sozialen Dialog in den Zentralverwaltungen (TUNED und EUPAE) vereinbart wurde (siehe Abschnitt 4).

Das ist  
nicht  
mein  
Job

## Abschnitt 2: Daten zu Prävalenz und Ursachen von TPVH

### 2.1 Einleitung

In diesem Abschnitt werden zunächst die vorhandenen Daten und Erkenntnisse über die Häufigkeit und die Auswirkungen von TPVH, einschließlich der Auswirkungen der COVID-19-Pandemie, geprüft. Er stützt sich auf internationale, europäische und nationale Daten zu TPVH sowie auf sektorale Daten, die für die im Projekt behandelten Sektoren relevant sind. Der zweite Teil dieses Abschnitts fasst die Ergebnisse einer sektorübergreifenden Erhebung zum Thema TPVH zusammen, die im Rahmen des Projekts durchgeführt wurde.

Insgesamt zeigen die Erhebungsdaten sowohl den Schweregrad als auch das Ausmaß von TPVH in den letzten Jahren (Eurofound 2015, 2022a & 2022b, EU-OSHA 2022a & 2022b, Hagedorn-Rasmussen et al. 2021, FP-CGIL 2022). Schätzungen der TPVH reichen von 2 % bis 23 % aller Arbeitnehmer und bis zu 42 % der Arbeitnehmer, die in direktem Kontakt mit der Öffentlichkeit arbeiten (EU-OSHA 2010, Eurofound 2015). Mit Ausnahme der von Männern dominierten Gefängnisse sind Frauen und jüngere Arbeitnehmer, insbesondere jüngere Frauen, unverhältnismäßig stark von TPVH betroffen (TUC 2018, FRA 2014). Nach Angaben des dänischen Gewerkschaftsbundes FH (2021) sind die größten Risiken der sexuellen Belästigung Handlungen, die von Dienstleistungsnutzern und Kunden begangen werden (60 %).

Was bedeutet das für die Gesundheit der Arbeitnehmer? TPVH kann erhebliche Auswirkungen auf die körperliche und geistige Gesundheit und das Wohlbefinden haben, was zu einem höheren Krankenstand, psychosozialen Stress und einer geringen Bindung von Arbeitnehmern führt (Eurofound 2015, 2022b; EU-OSHA 2021, ETF 2017). Gewalt und Mobbing am Arbeitsplatz haben weitere schwerwiegende gesundheitliche Folgen wie ein erhöhtes Risiko für Typ-2-Diabetes (Xu et al. 2018) und Herz-Kreislauf-Erkrankungen (Xu et al. 2019). Die EWCTS (Eurofound 2022b) zeigt, dass die Arbeit mit Kunden die Arbeitnehmer einem höheren Gesundheits- und Sicherheitsrisiko aussetzt. Dazu gehören ein höheres Maß an emotionaler Erschöpfung im Vergleich zu Arbeitnehmern ohne Kundenkontakt (40 % bzw. 14 %), Angst (53 % bzw. 27 %), das Risiko einer Depression (38 % bzw. 20 %), die Klage über fehlende oder mangelnde Antriebslosigkeit (19 % bzw. 8 %) oder ihre Gesundheit und Sicherheit gefährdet ist (61 % bzw. 30 %). Darüber hinaus hatte die COVID-19-Pandemie noch nie da gewesene Auswirkungen auf die Sicherheit, die Gesundheit und das Wohlergehen der Arbeitnehmer, wobei die Zahl der Fälle von schwerer körperlicher Gewalt gegen Beschäftigte an vorderster Front und in wichtigen Bereichen sowie gegen Frauen, die während der Pandemie von zu Hause aus arbeiten, zunahm (UN 2020, IAO 2020 & 2021, OECD 2020, Eurofound 2022a & 2022b, Europäische Kommission 2021).

In überwiegend weiblichen Berufen wie dem Lehrerberuf und der Krankenpflege sowie in männerdominierten Sektoren wie dem Verkehrswesen sind Frauen überproportional häufig von TPVH betroffen. Höhere Risiken können bei Dienstleistungen auftreten, bei denen die Arbeit an abgelegenen oder mobilen Orten oder während ungünstiger Arbeitszeiten ausgeführt wird, was häufig im Verkehrswesen, bei Telekommunikationsdiensten und im Gesundheitswesen der Fall ist (IAO 2016, IAO 2018). Ein Mangel an Ressourcen für Ausrüstung, Infrastruktur und Personal kann zu gewalttätigem und belästigendem Verhalten beitragen, insbesondere wenn Kunden oder Dienstleistungsnutzer komplexe Bedürfnisse haben, die nicht erfüllt werden. Daten aus der französischen Erhebung über Arbeitsbedingungen und

psychosoziale Risiken (Beque & Mauroux 2017) ergaben, dass 73 % der Arbeitnehmer Kontakt mit der Öffentlichkeit hatten, und fast die Hälfte (46 %) dieser Arbeitnehmer gab an, dass sie mit „Menschen in Not“ in Kontakt waren und häufig „Menschen beruhigen“ mussten. Diese Werte hatten sich seit der letzten Erhebung im Jahr 2013 erhöht.

Während der Anstieg von TPVH eine Folge des größeren Problembewusstseins und einer effektiveren Berichterstattung sein kann, gibt es einen breiteren politischen und sozialen Kontext, mit dem die öffentlichen Dienste konfrontiert sind: Sparmaßnahmen, Personalmangel, mehr Alleinarbeit und höhere Anforderungen an die Führungskräfte sowie ein Mangel an Vertrauen in staatliche Institutionen (Eurofound 2021). Diese Faktoren haben zur Frustration und Aggression von Dienstleistungsnutzern gegenüber Mitarbeitern an vorderster Front und zur Normalisierung von TPVH geführt.

### **Daten zu TPVH aus den Europäischen Erhebungen über Arbeitsbedingungen**

Die EWCS-Erhebungen (Eurofound 2010 und 2015) zeigen die Prävalenz von Gewalt am Arbeitsplatz, die Auswirkungen von Gewalt am Arbeitsplatz und den Zusammenhang zwischen Arbeitsplatzqualität, Arbeitsorganisation und Gewalt am Arbeitsplatz. **Eine wichtige Veränderung im Laufe der Zeit ist der Anstieg der Arbeit mit verärgerten Kunden, Patienten und Dienstleistungsnutzern von 16 % 2010 auf 22 % 2015.** Die Daten der EWCS (2015) zeigen, dass in allen EU-Mitgliedstaaten externe Gewalt und Belästigung durch Dritte deutlich häufiger vorkommen als interne Gewalt durch Kollegen und Vorgesetzte. Fünf Länder - die Slowakei, Estland, Frankreich, Dänemark und die Niederlande - melden eine Prävalenz der TPVH von 25 %, der EU-Durchschnitt liegt bei 20%. Darüber hinaus sind Frauen in den Bereichen öffentliche Verwaltung, Gesundheit, Bildung und Verkehr überproportional stark betroffen. Die EWCS ermittelte auch Probleme im Zusammenhang mit der Qualität des Arbeitsplatzes, die sich auf das soziale Umfeld am Arbeitsplatz, die Arbeitsintensität, die Qualität der Arbeitszeit und die Arbeitnehmervertretung auswirken und die das Risiko von TPVH erhöhen.

Eine Sonderausgabe der EWCS aus dem Jahr 2021, die Europäische Telefonerhebung über die Arbeitsbedingungen (Eurofound 2022a & 2022b), befasste sich mit den Auswirkungen von COVID-19 auf die Arbeitnehmer, einschließlich derjenigen in den vordersten Reihen und den systemrelevanten Dienstleistungen. Die Erhebung wurde mit 70.000 Telefoninterviews in 36 Ländern durchgeführt, ist jedoch aufgrund des Kontextes von COVID-19 und der Methodik nicht mit anderen EWCS vergleichbar.<sup>2</sup> Interessant ist, dass 81 % aller Arbeitnehmer mit Kunden, Schülern oder Patienten arbeiteten, wobei mehr als die Hälfte der Arbeitnehmer (53,3 %) oft oder immer mit ihnen zu tun hatte.

Befunde im Zusammenhang mit negativem Sozialverhalten in den letzten 12 Monaten (Eurofound, 2022b):

- 15 % der Arbeitnehmer waren negativen sozialen Verhaltensweisen ausgesetzt, davon 9,3 % Beschimpfungen und Drohungen, 5,9 % Mobbing, Belästigung oder Gewalt und 1,8 % unerwünschter sexueller Aufmerksamkeit;

---

<sup>2</sup> Die nachstehend zusammengefassten Eurofound-Daten wurden auf der Abschlusskonferenz des TPVH-Projekts am 29. November 2022 in Madrid auf der Grundlage einer separaten Datenanalyse von Vīginta Ivaskaite-Tamosiune, Forschungsbeauftragte bei Eurofound, vorgestellt. Siehe Eurofound (2022b).

- Arbeitnehmer, die Dienstleistungen für Kunden erbringen, wurden doppelt so häufig Opfer von Gewalt und Belästigung wie Arbeitnehmer, die nicht mit Kunden arbeiten (14 % bzw. 7 %); und siebenmal so oft Opfer unerwünschter sexueller Aufmerksamkeit (0,3 % bzw. 2,1 %);
- es spielt eine Rolle, wie oft ein Mitarbeiter mit einem Kunden zu tun hat; Arbeitnehmer, die selten oder manchmal mit Kunden zu tun haben, berichteten über einen Anstieg des unerwünschten Sozialverhaltens um 20-30 %, mit Ausnahme der unerwünschten sexuellen Aufmerksamkeit, die um das Vierfache zunahm; bei den Arbeitnehmern, die häufig oder immer mit Kunden zusammenarbeiten, ist der Anteil derjenigen, die mit widrigem Verhalten konfrontiert sind jedoch doppelt so hoch wie bei denjenigen, die weniger häufig mit Kunden zusammenarbeiten.

**Die Umfrage verdeutlicht auch, wie wichtig die Unterstützung durch eine Führungskraft ist: Fast ein Drittel der Arbeitnehmer, die mit negativem Sozialverhalten konfrontiert sind, erhalten nie oder nur selten Unterstützung von ihren Vorgesetzten. Dies ist ein wichtiges Thema, da die Ergebnisse des TPVH-Projekts in allen sechs Sektoren zeigen, dass viele Arbeitnehmer TPVH als „Teil der Arbeit“ ansehen und nur selten über TPVH berichten.**

EWCTS-Daten aus verschiedenen Sektoren und Berufen zeigen Folgendes:

- Beschäftigte im Krankenhausbereich und im „sonstigen Personenverkehr“ (der auch den städtischen und vorstädtischen Personenverkehr umfasst) gaben an, doppelt so häufig wie der EU-Durchschnitt verbale Beschimpfungen oder Drohungen sowie Mobbing, Belästigung und Gewalt zu erleben.
- Beschäftigte im Krankenhausbereich gaben an, dreimal häufiger als im EU-Durchschnitt unerwünschte sexuelle Aufmerksamkeit zu erhalten;
- Arbeitnehmer aus dem Beschäftigtensektor berichteten doppelt so häufig über verbale Beschimpfungen oder Drohungen und unerwünschte sexuelle Aufmerksamkeit, aber weniger über Mobbing, Belästigung und Gewalt als im EU-Durchschnitt.
- Der Gesamtanteil der Beschimpfungen oder Drohungen im Bildungsbereich lag unter dem EU-Durchschnitt, im Sekundarbereich war er höher.
- Die niedrigsten Werte für jegliche Form von negativem Sozialverhalten wurden aus dem Telekommunikationssektor gemeldet;
- In Bezug auf die Berufe meldeten mehr als 20 % der Beschäftigten in Schutzdiensten (dazu gehören Feuerwehrleute, Polizeibeamte, Gefängniswärter und Wachpersonal) und im Gesundheitswesen tätige Fachkräfte das höchste Maß an Mobbing, Belästigung und Gewalt (2-3 Mal höher als der EU-Durchschnitt von 5,9 %).
- Fachkräfte des Gesundheitswesens und assoziierte Fachkräfte dieses Bereichs berichteten bis zu dreimal häufiger über unerwünschte sexuelle Aufmerksamkeit als der EU-Durchschnitt.

## 2.2 Spezifische Daten für die im Projekt behandelten Sektoren

Es gibt Daten und Belege zu den Ursachen von TPVH in Gefängnissen, im Bildungs-, Verkehrs- und Krankenhausesektor, aber es gibt nur sehr wenige sektorale Daten zu TPVH im Telekommunikationssektor, im Front-Desk/Kundendienst in der Kommunal- und Regionalverwaltung und in der Arbeitsvermittlung.

### **Zentralverwaltung (Arbeitsvermittlung und Gefängnisse)**

Das Projekt umfasste zwei Dienstleistungen, die von zentralen oder bundesstaatlichen Behörden erbracht werden: Arbeitsvermittlungen und Gefängnisse. Es gibt eine Lücke in den Daten über Gewalt und Belästigung in den Arbeitsvermittlungen, während einige der schwerwiegendsten Formen von TPVH im Strafvollzugssektor zu finden sind.

So leidet im Vereinigten Königreich jeder vierte Häftling an einer Aufmerksamkeitsdefizit-Hyperaktivitätsstörung (Guardian, 1. Juni 2022), für deren Behandlung das Gefängnispersonal nicht ausreichend geschult ist. Die jüngste Zunahme von TPVH in einer Reihe von EU-Mitgliedstaaten hängt mit schlechten Arbeitsbedingungen, Überbelegung und Personalmangel zusammen, wobei die Ressourcen für eine Umstellung auf ein Reintegrations- und Rehabilitationsmodell begrenzt sind (EGÖD/Vereycken & Ramioul 2019). Die Inhaftierung und die starke Einschränkung der Autonomie werden durch Überbelegung, Personalmangel, fehlende Privatsphäre und unzureichenden Zugang zu Bildung oder anderen Freizeiteinrichtungen noch verschärft. Darüber hinaus erfahren Häftlinge strukturelle Gewalt, die als „systemische, strukturelle oder institutionelle Methoden, die Menschen daran hindern, Zugang zu den Ressourcen zu erhalten, die sie zur Befriedigung ihrer Grundbedürfnisse benötigen, und die Lebensqualität zu erreichen, die sonst möglich wäre“ definiert wird. (Ludwig Boltzmann Institut 2021:20).

Ein schlechtes Arbeitsumfeld und ein feindseliger Arbeitsplatz haben dazu geführt, dass die Kultur der Einschüchterung, Aggression und Gewalt zu einem wachsenden Problem geworden ist, was laut einem Bericht der niederländischen Arbeitsaufsichtsbehörde zur Folge hat, dass 79 % der Strafvollzugsanstalten diese Probleme gemeldet haben (EGÖD 2013). Untersuchungen in Dänemark ergaben, dass 34 % der Strafvollzugsbeamten Situationen erlebt haben, in denen ihr eigenes Leben in Gefahr war, während mehr als die Hälfte (52 %) der Strafvollzugsbeamten körperliche Gewalt erlebt haben (Østergaard Larsen et al. 2020).

Die Häufigkeit von Drohungen und Gewalt am Arbeitsplatz kann zu posttraumatischen Belastungsstörungen (PTBS) führen. Im dänischen Strafvollzugssystem wiesen 27,1 % der Strafvollzugsbeamten, Gefängniswärter und Bediensteten des Strafvollzugsdienstes Symptome von PTBS, Depression, Angst oder Stress auf, und zwar in einem höheren Maße als bei der Polizei oder den Streitkräften (Østergaard Larsen et al. 2020). In einer anderen Studie wurde festgestellt, dass PTBS in Gefängnissen viel häufiger vorkommt als in Altenpflege, Psychiatrie und in Sonderschulen (Andersen et al. 2019). Obwohl die Daten zeigen, dass Frauen im Allgemeinen häufiger von Stress und PTBS berichten, ist der Anteil der Männer mit PTBS-Symptomen unter den Gefängnisbediensteten höher als der Anteil der Frauen mit Stress (Østergaard Larsen et al. 2020). Dies könnte darauf hindeuten, dass Frauen über bessere Bewältigungs- und Unterstützungsstrukturen innerhalb und außerhalb der Arbeit verfügen, was zum Aufbau von Widerstandsfähigkeit beiträgt.

Zu den zu berücksichtigenden Risikofaktoren gehören das Geschlecht, die ethnische Zugehörigkeit, die Persönlichkeit, die Erfahrung mit Unterstützung, die persönliche Einstellung

zur Arbeit, die Arbeitsplatzkultur, einschließlich einer Macho-Kultur, und die Zunahme von weiblichen Häftlingen mit psychischen Gesundheits- und Suchtproblemen sowie Erfahrungen mit häuslicher Gewalt, die viktimisiert wurden. In einer dänischen Studie hatten 68 % des weiblichen Gefängnispersonals unerwünschte sexuelle Aufmerksamkeit erfahren, verglichen mit 20 % des männlichen Personals (Østergaard Larsen et al. 2020). In den Gefängnissen wird häufig nicht berücksichtigt, dass viele weibliche Häftlinge wiederholt Opfer von Gewalt und häuslicher Gewalt waren und dass diese Gewalt als Teil eines Kontinuums von Gewalt reproduziert wird (Natacha Chetcuti-Osorovitz 2021). Natacha Chetcuti-Osorovitz wies auf dem EGÖD-Seminar darauf hin, dass es wichtig sei, die Verletzlichkeit von weiblichen Häftlingen anzuerkennen, von denen viele selbst Opfer von Gewalt geworden sind, und dass Frauen Instrumente benötigen, um sicherzustellen, dass „man als Opfer von Gewalt nicht mit Gewalt handeln muss.“ In ihrem kürzlich erschienenen Buch, das auf Interviews mit 42 weiblichen Häftlingen basiert, waren 35 Frauen Opfer von Gewalt, einige davon infolge von Prostitution oder wirtschaftlicher Gewalt (bei der ihre Finanzen kontrolliert wurden, um die Abhängigkeit von einem Täter aufrechtzuerhalten), und alle befanden sich in einer sozial schwierigen Situation, in der sie auch Rassismus erlebten, was zu geringem Selbstwertgefühl und geringer Selbstachtung führte. Es wurde festgestellt, dass die Privatisierung des Kantinenwesens in den Gefängnissen unverhältnismäßig negative Auswirkungen auf weibliche Insassen hat.

**Die Arbeitsbedingungen und die Personalausstattung sind für das Begreifen der steigenden Anzahl von TPVH entscheidend.** Untersuchungen der Arbeitsbedingungen in Gefängnissen in Schweden, dem Vereinigten Königreich, Italien und Griechenland ergaben, dass sich die Arbeitsbedingungen in den letzten Jahren erheblich verschlechtert haben (EGÖD/Vereycken & Ramioul 2019). Die niederländische FNV (einschließlich der ehemaligen Gewerkschaft des öffentlichen Dienstes, Abvakabo) stellt fest, dass geplante Initiativen zur Bekämpfung von Gewalt aufgrund von Ausgaben- und Personalkürzungen nicht durchgeführt wurden. Laut der Hotline der Gewerkschaft für das Gefängnispersonal haben sich diese Probleme aufgrund der gestiegenen Arbeitsbelastung und der unzureichenden Personalausstattung verschärft. Die Situation verschlechterte sich während COVID-19, was vor dem Hintergrund der Überbelegung der Gefängnisse, der sich verschlechternden Haftbedingungen und der Isolation zu einem erhöhten Infektions- und Krankheitsrisiko durch COVID-19 bei den Häftlingen und dem Gefängnispersonal führte. Wiederholt wurden präventionsorientierte Politiken in den Gefängnissen und die Schulung des Personals, eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen, der Bezahlung und des Personalbestands und die Verringerung der Gefängnispopulation durch eine Politik, die auf Rehabilitation und Wiedereingliederung ausgerichtet ist, sowie durch Investitionen in öffentliche Dienste, einschließlich Dienste für häusliche Gewalt gefordert (EGÖD 2021; EuroPris 2021; Europäisches Parlament 2017; EGÖD/Vereycken & Ramioul 2019).

### **Front-Desk/Kundendienst in der Kommunal- und Regionalverwaltung**

Im Vergleich zu anderen Sektoren gibt es nur wenige Daten zum Ausmaß von TPVH in der Kommunal- und Regionalverwaltung, obwohl die von den Sozialpartnern in der Kommunal- und Regionalverwaltung gesammelten Daten zeigen, dass das Ausmaß an verbaler, psychologischer und Online-Gewalt und Belästigung gegenüber Beschäftigten, die Kontakt zur Öffentlichkeit haben, zugenommen hat (EGÖD & RGRE 2022). Einzelbelege zeigen, dass Aggression, Ungeduld und Frustration in der Öffentlichkeit erheblich zugenommen haben, wenn es um den Zugang zu Dienstleistungen der Kommunal- und Regionalverwaltung geht.

In Italien ergab eine im Jahr 2018 durchgeführte Untersuchung, dass neun von zehn kommunalen Sozialarbeitern Opfer von Gewalt und Aggression geworden waren, nur wenige Arbeitnehmer berichteten über das Problem und viele sahen es als „Teil der Arbeit“ an (EGÖD et al. 2022). Nur 26

% meldeten die TPVH den Strafverfolgungsbehörden und nur 8 % der Kommunalverwaltung, was einen besorgniserregenden Trend in Bezug auf mangelnde Sicherheit und fehlenden Schutz für das Personal zeigt. In der dänischen Umfrage zu Arbeitsumfeld und Gesundheit 2018 (Arbejdstilsynet 2018) hatten 21 % der Beschäftigten in der Regionalverwaltung in den letzten 12 Monaten Gewaltandrohungen und 14 % körperliche Gewalt am Arbeitsplatz erlebt, wobei Gewalt oder Drohungen in der Psychiatrie und in Sozialunternehmen häufiger vorkamen. Arbeitnehmer, die während der Schließungen Telearbeit leisteten, waren von Online-Belästigung und häuslicher Gewalt betroffen, während diejenigen, die weiterhin an vorderster Front systemrelevante Dienstleistungen im direkten Kontakt mit der Öffentlichkeit erbrachten, einem erhöhten Risiko durch aggressivere, konfrontativere und frustrierendere Dienstleistungsnutzer ausgesetzt waren.

### **Schulsektor**

Im Schulsektor zeigen die Daten ein hohes Maß an TPVH, einschließlich verbaler Belästigung, digitaler Belästigung und Drohungen, mit negativen Auswirkungen auf das Arbeitsumfeld, das Verhalten der Schüler sowie die Gesundheit und das Wohlbefinden der Lehrkräfte (Andersen et al. 2021 lit. a) und b). In einer nationalen Studie der dänischen Lehrgewerkschaft (DLF) und des National Research Centre on Work Environment berichteten 56 % der Lehrer über aggressives Verhalten von Schülern in Form von Belästigungen, Drohungen und Gewalt (Winding et al. 2021), was zu einem höheren Burnout-Niveau bei Lehrern führt (Winding et al. 2022).

Andere Umfragedaten zeigen, dass etwa 6,6 % der Arbeitnehmer im Bildungssektor angeben, Mobbing oder Belästigung erlebt zu haben (im Vergleich zum EU27-Durchschnitt von 5 %) (EGBW 2010). Eine frühere Studie aus dem Jahr 2009, die in Dänemark, den USA und Polen durchgeführt wurde, ergab, dass Gewalt an Schulen ein zunehmend verbreitetes Phänomen ist (Kowzan 2009). Die deutsche Lehrgewerkschaft VBE stellte fest, dass jede vierte Schule von Gewalt betroffen ist (Pearson 2018). In Bulgarien ist ein hohes Maß an TPVH gegen Lehrer zu verzeichnen. Eine nationale Umfrage des CITUB (2018) ergab, dass TPVH weit verbreitet ist und in Frauenberufen wie dem Lehrerberuf am häufigsten vorkommt. Die Umfrage ergab, dass zwar 40 % der Arbeitgeber über Gewalt und Belästigung besorgt waren, aber nur 25 % Maßnahmen zur Verhinderung von Gewalt und Belästigung ergriffen hatten. Eine von der bulgarischen Lehrgewerkschaft durchgeführte Umfrage ergab, dass 65 % der Lehrer psychische Gewalt und 2,5 % physische Gewalt erlitten haben, was einen Anstieg von TPVH belegt. Diese Gewalttaten wurden entweder von Schülern und/oder deren Eltern oder Verwandten verübt (EPSU et al. 2022).

Die COVID-19-Pandemie hatte weitere negative Auswirkungen auf weibliche Lehrkräfte, die zunehmend online gemobbt und belästigt wurden (Education International 2021, ETUCE 2021). Lehrerinnen standen unter zusätzlichem Stress, weil sie häufig neben dem Online-Unterricht auch Aufgaben zu Hause übernehmen mussten, mit erhöhter Arbeitsbelastung und ohne geeignete Ressourcen. Eine vom Ausschuss des Irish Congress of Trade Unions Education Group (2018) in Nordirland durchgeführte Studie über Lehrkräfte und Hilfskräfte ergab, dass die Kürzungen im Bildungsbereich die Situation noch verschlimmert haben. Jedes Jahr wird ein Drittel der Lehrkräfte körperlich misshandelt, 83 % wurden von Schülern oder Eltern verbal misshandelt.

### **Öffentlicher Personennahverkehr**

Ein erhebliches Risiko von Gewalt durch Dritte besteht für Beschäftigte im öffentlichen Personennahverkehr, d. h. für Bus- und Straßenbahnfahrer, Fahrkartenkontrolleure, Schaffner

und Fahrkartenverkäufer/Kundendienstmitarbeiter, die TPVH häufig als „Teil der Arbeit“ betrachten“. Die Auswirkungen von COVID-19 brachten weitere Risiken für Verkehrsbeschäftigte mit sich, u. a. die Weigerung von Fahrgästen, Schutzmaßnahmen zur Verringerung der Virusübertragung während der Pandemie zu befolgen, was zu vermehrten verbalen und körperlichen Beschimpfungen, Feindseligkeiten, Aggressionen und sexueller Belästigung von Verkehrsbeschäftigten führte (ETF 2020, ITF 2020). Darüber hinaus zeigte eine Umfrage der ETF vor der Pandemie eine besorgniserregende Zunahme von körperlicher, verbaler und nonverbaler sexueller Belästigung, Stalking und Missbrauch (ETF 2017). Die Umfrage ergab, dass 63 % der weiblichen Beschäftigten im Verkehrssektor in ganz Europa in jüngster Zeit mindestens eine Gewalttat erlebt haben; 26 % der weiblichen Beschäftigten im Verkehrssektor glauben, dass Belästigung zum Job gehört, und melden das Problem nicht. Veränderungen in der Personalausstattung des öffentlichen Personennahverkehrs und in der Arbeitsorganisation hatten beispielsweise zu mehr Alleinarbeit und/oder zu einem Mangel an Sicherheitspersonal geführt. Verkehrsbeschäftigte berichten von Gesundheitsproblemen wie Angst, Stress, Schlaflosigkeit, Depressionen und langfristigen körperlichen Erkrankungen, die durch Gewalt und Belästigung verursacht werden und „... verheerende Auswirkungen auf die körperliche und geistige Gesundheit und das Wohlbefinden der Arbeitnehmerinnen, ihre Arbeitsfähigkeit und ihre Beziehungen zu Familie, Freunden und Arbeitskollegen haben“ (ETF 2017:3). Darüber hinaus hat TPVH erhebliche Auswirkungen auf die Sicherheit der Fahrgäste (International Transport Forum 2018).

Im Verkehrssektor, einer männerdominierten Branche, in dem nur 22 % der Arbeitsplätze von Frauen besetzt sind, verstärken soziale Normen das Klischee, dass Frauen nicht in die Arbeitswelt des Verkehrssektors „gehören“. Gewalt und Belästigung sind ein wichtiger Faktor, der sich auf die Anwerbung und den Verbleib von Frauen in Verkehrsberufen auswirkt (IAO 2013), Thema, mit dem sich derzeit die EU-Plattform der Europäischen Kommission für den Wandel bei Frauen im Verkehrswesen beschäftigt. Die gemeinsamen Empfehlungen der Europäischen Sozialpartner (UITP und ETF 2014) zur Förderung der Beschäftigung von Frauen im europäischen öffentlichen Personennahverkehr setzen das ehrgeizige Ziel, den Anteil der beschäftigten Frauen von 17,5 % 2011 auf 25 % 2020 und 40 % im Jahr 2035 zu erhöhen.

### **Telekommunikationssektor**

Die Beschäftigten in der Telekommunikation sind eine Gruppe von Arbeitnehmern, die in zunehmendem Maße mit TPVH konfrontiert sind. Dies betrifft vor allem Arbeitnehmer, die an der Installation der Infrastruktur und an Reparaturen beteiligt sind, sowie Arbeitnehmer, die in Geschäften und Telekommunikations-Verkaufsstellen mit Kunden zu tun haben, und Arbeitnehmer, die online, in Callcentern und in den Privatwohnungen der Kunden Dienstleistungen anbieten. Darüber hinaus gibt es im Vergleich zu anderen Sektoren Datenlücken zu den Erfahrungen der Arbeitnehmer mit TPVH. Ein neueres Problem im Telekommunikationssektor ist die Zunahme von Verschwörungstheorien, die mit politischem Extremismus, Staatszorn und der Rechtfertigung von Aggressionen in Verbindung gebracht werden, insbesondere bei Menschen mit erhöhter Paranoia. Dies hat dazu geführt, dass 5G-Mobilfunk-Verschwörung Anhänger glauben, dass die Technologie ein Überträger von COVID-19 sei (Jolley und Patterson 2020). Im Vereinigten Königreich, in Irland und in den Niederlanden kam es zu physischen und verbalen Angriffen auf Beschäftigte der Telekommunikation (ETNO, GSMA & ENI-Europa 2020), darunter Gewaltandrohungen, Todesdrohungen, verbale und physische Gewalt, Zerstörung von Netzinstallationsausrüstung, 5G-Infrastruktur und Mobilfunkmasten (Guardian, 7. Mai 2020). Die Überwachung dieser Vorfälle durch ETNO und GSMA im Jahr 2020 ergab 120 Angriffe auf Mobilfunknetze, einschließlich Brandstiftung auf kritische Telekommunikationsinfrastrukturen, in zehn europäischen Ländern,

bei denen Arbeitnehmer, die Öffentlichkeit und die Angreifer in Gefahr gerieten. Angriffe auf wichtige Arbeitskräfte und lebenswichtige Infrastrukturen stören die Notdienste und gefährden Menschenleben (Jolley und Patterson 2020). Es wurden zahlreiche Forderungen nach einem Ende dieser Gewalt laut, darunter auch eine gemeinsame Erklärung von ETNO, GSMA und ENI-Europa (2020) in der dies gefordert wird.

## **Krankensektor**

In den letzten Jahren hat sich die Zahl der internationalen, europäischen und nationalen Erhebungen vervielfacht, die auf einen besorgniserregenden Anstieg von TPVH in Krankenhäusern und im gesamten Gesundheitssektor hinweisen, insbesondere seit der Pandemie. Jüngste Erhebungen, einschließlich der oben erwähnten Daten der EWCS (Eurofound, 2022b), deuten auf eine erhebliche Zunahme von Gewalt und Belästigung gegen Beschäftigte im Gesundheitswesen seit der Pandemie hin. Gewalt wird allgemein als endemisch angesehen, unabhängig vom Entwicklungs- oder Sicherheitsniveau eines Landes (ICN, ICRC, IHF & WMA 2022; Thornton 2022).

Beschäftigte im Gesundheitswesen berichten häufig, dass Aggressionen von Dienstleistungsnutzern, Patienten und Familienmitgliedern alltäglich geworden sind (EU-OSHA 2022b, EGÖD 2017, INMO 2021, Pillinger 2017). In einer Notaufnahme eines Krankenhauses kann ein Patient mit Demenz oder psychischen Problemen Schwierigkeiten haben, die Situation zu verstehen, in der er sich befindet (Hagedorn-Rasmussen et al. 2021). Personalmangel kann zu aggressivem Verhalten beitragen, insbesondere wenn Dienstleistungsnutzer und Patienten komplexe Bedürfnisse haben, die nicht erfüllt werden, und die Ausdruck von Machtlosigkeit, Vernachlässigung und Stress sind. Im Gesundheitswesen sind Burnout und Stress seit der Pandemie zu einem viel größeren Problem geworden.

Jüngste Erhebungen beinhalten internationale und europäische Daten, die ein hohes Maß an TPVH zeigen (ICN et al. 2022, EMO 2022, Eurofound 2015, 2022), was auch in nationalen Studien in Bulgarien (CITUB 2018), der Tschechischen Republik (Ombudsman et al. 2019; Euroeduca 2010); Dänemark (Arbejdstilsynet 2018); Finnland (Reknes et al. 2017, Finnisches Institut für Gesundheit am Arbeitsplatz 2021); Deutschland (Schablon et al. 2012), Irland (Irish Examiner 2022, INMO 2021), Italien (FP-CGIL 2022); und dem Vereinigten Königreich (British Medical Association 2022, ICS 2021, Guardian, 1. Juni 2022, UNISON & Nursing Times 2021) bestätigt wurde. Die Ergebnisse dieser Erhebungen zeigen, dass zwischen 35 % und 70 % des Gesundheitspersonals in irgendeiner Form TPVH erlebt haben. Einige der höchsten Grade von Gewalt und Belästigung werden aus Unfall- und Notaufnahmen, Ambulanzen und stationären Abteilungen gemeldet, insbesondere aus der geriatrischen und psychiatrischen Versorgung.

Es mangelt auch an Schulungen für das Personal, um feindseliges und aggressives Verhalten zu erkennen und damit umzugehen, einschließlich der Frage, wie Gewalttaten ablaufen und wie das Personal bei Anzeichen wie aggressive verbale Gesten und Ausdrücke unterbrechend einschreiten kann (FP-CGIL 2022, UNISON 2018). Umfragen zeigen zwar, dass das Personal durch die erlebte Gewalt stark belastet wird, doch je besser die Einrichtung die Mitarbeiter für den Umgang mit aggressiven und gewalttätigen Klienten schult, desto geringer ist das Risiko, dass die Mitarbeiter Aggressionen erleben. Wie auch in anderen Sektoren sind die „Normalisierung von TPVH“ und die geringe Meldebereitschaft des Gesundheitspersonals ein durchgängiges Ergebnis. Die größten Risiken im Zusammenhang mit TPVH bestehen für Krankenschwestern und -pfleger sowie für Hilfskräfte im Gesundheitswesen, da sie in direktem Kontakt mit den Patienten stehen und mit der emotionalen Verletzlichkeit der Patienten und ihrer Angehörigen umgehen müssen.

Die hohe Nachfrage, Sparmaßnahmen, die zu einer unzureichenden Personalausstattung führen, und lange Wartezeiten haben in letzter Zeit zu einem Anstieg von TPVH beigetragen (HOSPEEM-EPSU 2021). Darüber hinaus haben Fehlinformationen über Impfstoffe zu beispielloser Gewalt geführt, darunter Brandanschläge auf Impfzentren in Frankreich und Polen sowie Drohungen gegen Beschäftigte im Gesundheitswesen und Gewerkschaftsfunktionäre in einigen Ländern (EGÖD & RGRE 2022). In Frankreich beispielsweise veranlassten Gewalt und Übergriffe gegen Beschäftigte im Gesundheitswesen die Regierung dazu, den Arbeitnehmern auf dem Weg zur und von der Arbeit Sicherheitspersonal zur Verfügung zu stellen (France info 2020). Weitere Risikofaktoren sind die Anfälligkeit und der Leidensdruck von Patienten mit komplexen psychischen und sozialen Problemen, die das Ausmaß von TPVH erhöhen (Beque & Mauroux 2017). Eine geringere Personalausstattung und eine Zunahme der Alleinarbeit bergen weitere Risiken, wenn ein einzelner Mitarbeiter bei Besuchen, Untersuchungen, Behandlungen oder Pflegemaßnahmen an isolierten, geografisch verstreuten Orten mit einem Patienten in Kontakt kommt. Auch die Sicherheitsmaßnahmen können unzureichend sein, z. B. die schlechte Beleuchtung in Krankenhäusern und auf Parkplätzen.

## 2.3 Ergebnisse der Projektumfrage zu TPVH

### Überblick

Ein wichtiger Teil des TPVH-Projekts war die Überprüfung der Umsetzung und Aktualisierung der sektorübergreifenden Leitlinien. Zwischen Herbst 2021 und Anfang 2022 wurde eine Online-Umfrage zu TPVH durchgeführt, die die sechs Teilspektoren des Projekts umfasste. Die Umfrage richtete sich an die nationalen Sozialpartnerorganisationen, um Informationen für die Projekt-Webinare sowie für die in diesem Bericht enthaltenen Empfehlungen zur Aktualisierung der sektorübergreifenden Leitlinien zu erhalten.<sup>3</sup>

Auf die Umfrage gingen insgesamt 165 vollständige Antworten aus 19 Ländern ein, darunter auch Antworten von Organisationen auf europäischer Ebene. Von diesen Antworten stammen 59 von einer Gewerkschaft, 87 von einer Arbeitgeberorganisation, während sich 19 weder als Gewerkschaft noch als Arbeitgeberorganisation zu erkennen gaben. Tabelle 1 veranschaulicht die Aufschlüsselung der 165 Antworten nach Sektoren sowie nach Gewerkschaften und Arbeitgebern. Von den im Projekt erfassten Sektoren kamen die meisten Antworten aus dem Strafvollzugssektor, gefolgt vom Krankenhaussektor und dem öffentlichen Personennahverkehr. Die meisten Antworten von Gewerkschaften kamen aus dem Krankenhaussektor, während die meisten Antworten von Arbeitgebern aus dem Strafvollzugssektor stammten. Eine weitere Analyse der Erhebungsdaten wurde durchgeführt, um Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen den Sektoren zu ermitteln.

---

<sup>3</sup> Die Online-Umfrage, die zwischen November 2021 und Februar 2022 durchgeführt wurde, hatte zum Ziel, ein Bild der Wahrnehmung von TPVH, der politischen und sonstigen Maßnahmen der Sozialpartner zur Verhütung und Bekämpfung von TPVH sowie der Ansichten zur Aktualisierung der sektorübergreifenden Leitlinien zu gewinnen. Die Umfrage enthielt 24 Fragen (20 Multiple-Choice-Fragen und 4 offene Fragen). Sie wurde in 10 Sprachen zur Verfügung gestellt. Die Umfragedaten wurden auf Datenfehler und Doppelungen überprüft, und unvollständige Antworten wurden aus der Analyse der Ergebnisse entfernt.

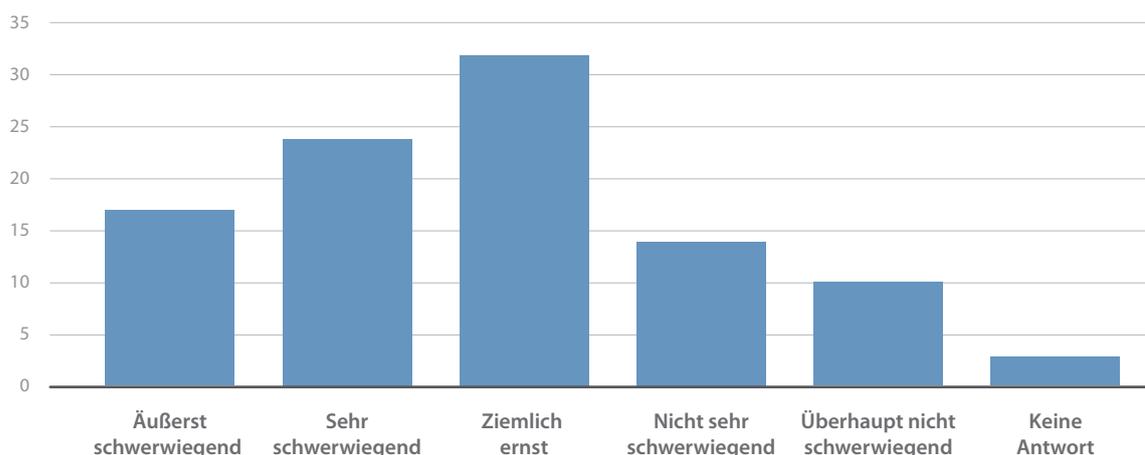
**Tabelle 1: Antworten nach Gewerkschafts- und Arbeitgeberkontext (165 Antworten)**

Sektor	Gewerkschaft	Arbeitgeber	Nicht identifiziert	Gesamt
Arbeitsvermittlungsdienste	4	2	0	6
Empfang: Kommunal- und Regionalverwaltung	2	3	1	6
Krankenhäuser	16	4	1	21
Gefängnisse	7	44	9	60
Sekundarschulen	9	0	0	9
Telekommunikation	1	4	0	5
Öffentlicher Nahverkehr	7	11	1	19
Andere	13	19	7	39
<b>Gesamt</b>	<b>59</b>	<b>87</b>	<b>19</b>	<b>165</b>

### Schweregrad TPVH und Auswirkungen auf das Dienstleistungsangebot

Insgesamt wird TPVH von den meisten Befragten als ernstes Problem eingestuft (siehe Grafik 1). Von den 165 Teilnehmern an der Umfrage halten 17 % TPVH für äußerst ernst, 24 % für sehr ernst und 32 % für ziemlich ernst. Eine viel geringere Zahl ist der Ansicht, dass TPVH kein ernstes Problem darstellt.

**Diagramm 1: Wie schwerwiegend ist TPVH? (%)**



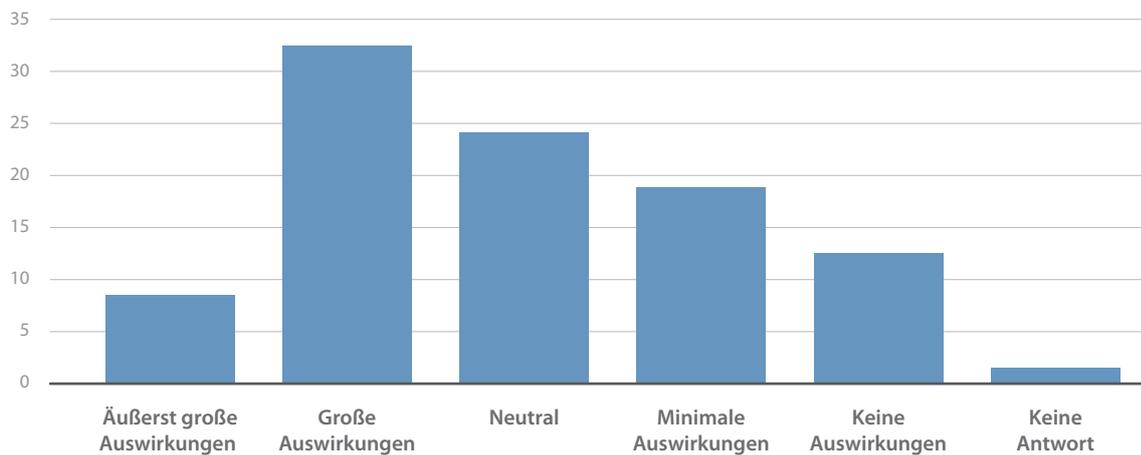
Zwischen den Ländern und Sektoren scheint es keine großen Unterschiede in der Wahrnehmung der Schwere des Problems zu geben, obwohl das Problem in Gefängnissen, Krankenhäusern und an Arbeitsplätzen in den kommunalen und regionalen Behörden als am schwerwiegendsten angesehen wird. Sowohl die Gewerkschaften als auch die Arbeitgeber halten TPVH für ein ernstes Problem, wobei die Gewerkschaften, die auf die Umfrage geantwortet haben, TPVH für ernster halten (16 % der Gewerkschaften gegenüber 8 % der Arbeitgeber halten das Problem

für äußerst ernst; 11 % der Gewerkschaften im Vergleich zu 25 % der Arbeitgeber halten TPVH für sehr ernst; und 20 % der Gewerkschaften halten das Problem für ziemlich ernst, verglichen mit 25 % der Arbeitgeber).

### Auswirkungen von TPVH auf die Erbringung von Dienstleistungen

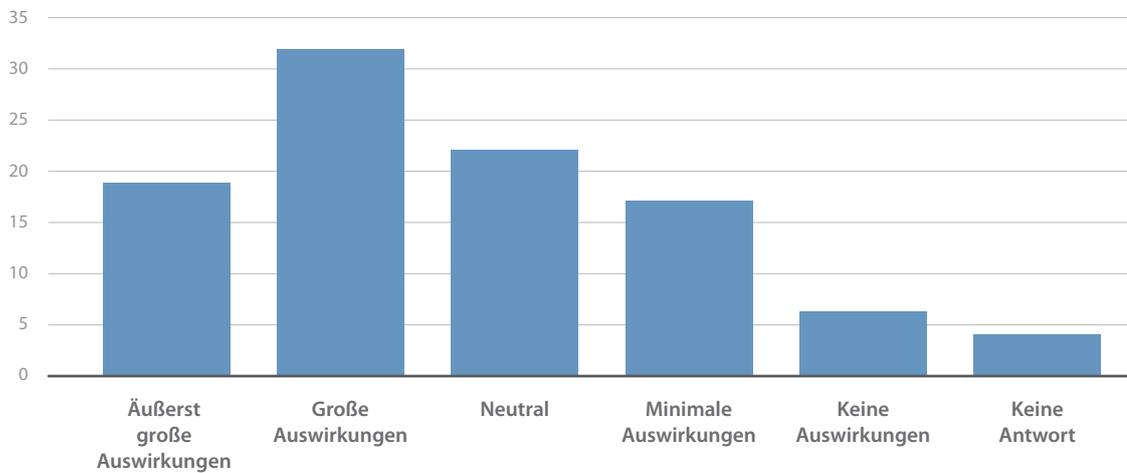
Wie in Grafik 2 dargestellt, gab ein Drittel (33 %) der Befragten an, dass TPVH sich stark auf die Erbringung von Dienstleistungen auswirkte und 9 %, dass es sich sehr stark auswirkte. Weitere 24 % geben an, dass es sich neutral ausgewirkt hat, und 19 % geben an, dass die Auswirkungen minimal waren. Es gibt einige Unterschiede zwischen den einzelnen Sektoren, wobei die größten Auswirkungen auf die Qualität der Dienstleistungen im Strafvollzug, im Krankenhaussektor und in den weiterführenden Schulen gemeldet werden, gefolgt vom Personennahverkehr, der Telekommunikation, der Arbeitsvermittlung und den Empfangsdiensten in der Kommunal- und Regionalverwaltung.

**Diagramm 2: Auswirkungen von TPVH auf Dienstleistungen, alle Sektoren (%)**



Die größte Auswirkung scheint die Art und Weise zu sein, wie Dienstleistungen erbracht werden, einschließlich der Bereitstellung von weniger personalisierten Dienstleistungen, was von 40 % der Befragten angegeben wurde, gefolgt von der Rücknahme von Dienstleistungen, die von 17 % der Befragten angegeben wurde, und der erzwungenen Verlagerung von Dienstleistungen ins Internet aus Sicherheitsgründen, die von 5 % der Befragten angegeben wurde. Die Mehrheit der Befragten gab an, dass sich COVID-19 äußerst stark oder stark auf TPVH ausgewirkt hatte, was die europaweite Forschung über den jüngsten Anstieg von TPVH seit Beginn der Pandemie bestätigt. Grafik 3 zeigt, dass 19 % der Befragten äußerst große Auswirkungen, 32 % große Auswirkungen, 22 % neutrale Auswirkungen, 17 % minimale Auswirkungen und 6 % keine Auswirkungen angaben.

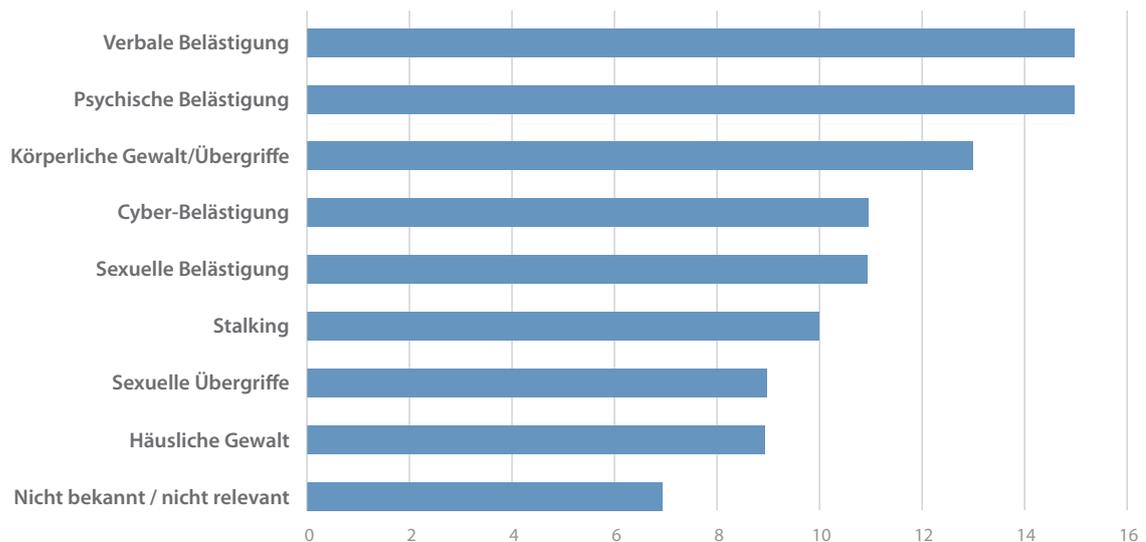
**Diagramm 3: Auswirkungen von COVID-19 auf TPVH, alle Sektoren (%)**



**Wichtigste Formen von TPVH**

Grafik 4 veranschaulicht die verschiedenen Formen von TPVH in allen Sektoren und zeigt, dass verbale Belästigung, gefolgt von Mobbing und körperlicher Gewalt/Übergriffen die häufigsten Formen von TPVH sind. Von den insgesamt gemeldeten Gewalttaten und Belästigungen entfielen 15 % auf verbale Belästigung, 15 % auf Mobbing, 13 % auf körperliche Gewalt und Übergriffe, gefolgt von Cyber-Belästigung (11 %), sexueller Belästigung (11 %), Stalking (10 %) und häuslicher Gewalt (10%). Weitere 7 % wussten nicht, welches die wichtigsten Formen von TPVH in ihrem Sektor waren.

**Diagramm 4: Haupttypen von TPVH, alle Sektoren (%)**



Zwischen den Sektoren sind einige Unterschiede festzustellen. Körperliche Gewalt wird in Gefängnissen, Krankenhäusern und im Verkehrswesen höher eingestuft als in anderen Sektoren, während verbale, psychische und sexuelle Formen der Belästigung in allen Sektoren ähnlich hoch eingestuft werden. Im Telekommunikationssektor stehen körperliche Gewalt und verbale Belästigung an erster Stelle, während im Verkehrssektor verbale Belästigung,

gefolgt von körperlicher Gewalt, an erster Stelle stehen. In weiterführenden Schulen, in der Arbeitsvermittlung und am Empfang ergibt sich ein etwas anderes Bild: Verbale Belästigung, gefolgt von Mobbing und körperlicher Gewalt, stehen hier an erster Stelle. In den Gefängnissen steht verbale Belästigung an erster Stelle, gefolgt von körperlicher Gewalt.

Was die Maßnahmen zur Verhütung und Bekämpfung von TPVH betrifft, so haben viele Sozialpartner keine Maßnahmen zur Reaktion auf TPVH eingeführt. Tabelle 2 zeigt die von den Befragten mit gewerkschaftlichem und arbeitgeberseitigem Hintergrund am häufigsten genannten Maßnahmen (nicht identifizierte bezieht sich auf Befragte, die nicht angaben, einer Gewerkschaft oder einer Arbeitsorganisation anzugehören). Von den 165 Antworten auf die Umfrage gaben 21 Organisationen (7 Gewerkschaften, 12 Arbeitgeber, 2 nicht identifizierte), d. h. 13 % aller Befragten, an, dass ihnen keine Maßnahmen zur Ausmerzung von TPVH bekannt waren, während die übrigen Befragten angaben, dass mindestens eine Maßnahme eingeführt worden sei.

**Tabelle 2: Eingeführte Initiativen zu TPVH (n=165)**

	Gewerkschaft	Arbeitgeber	Nicht identifiziert	Gesamt
Sensibilisierung / Verständnis für das Problem	33	47	8	88 (53%)
Unterstützung für Mitarbeiter, die Opfer von TPVH sind	23	53	8	84 (51%)
Durchführung von Beschwerdeverfahren	16	52	7	75 (45%)
Überwachung von Beschwerden und Folgemaßnahmen	20	46	8	74 (44%)
Einbeziehung in Risikobewertung und Präventionspläne	25	35	5	65 (40%)
Tarifvereinbarungen	26	23	6	55 (33%)
Austausch von bewährten Praktiken zwischen den Sozialpartnern	22	25	4	51 (31%)
Politischer Rahmen für die Prävention und den Umgang mit TPVH	14	31	6	51 (31%)
Integration in Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz	18	25	3	46 (28%)
An Dritte gerichtete Informationskampagnen	16	10	1	27 (16%)
Lobbying/Kampagnenarbeit für neue Rechtsvorschriften	13	3	0	16 (10%)
Partnerschaften mit NRO/ Gemeinschaftsverbänden	4	6	1	11 (7%)
Andere	4	8	2	14 (8%)
Keine Maßnahmen eingeführt	7	12	2	21 (13%)

Die wichtigste Initiative, die in der Umfrage genannt wurde, ist die Sensibilisierung (53 % der Befragten), z. B. durch Information und Schulungen sowie die Förderung eines stärkeren Bewusstseins für TPVH bei Arbeitnehmern und Führungskräften. Darauf folgt die Unterstützung von Opfern von TPVH, die durch TPVH physisch oder psychisch geschädigt wurden, von 51 % der Befragten als Maßnahme genannt, einschließlich spezieller Unterstützungsdienste, z. B. als Teil von unternehmensinternen Programmen zur Unterstützung der Mitarbeiter und der Gesundheit am Arbeitsplatz. Die Einrichtung von Melde- und Beschwerdeverfahren ist ein weiterer wichtiger Bereich, der von 45 % der Befragten angegeben wurde, ebenso wie die Überwachung von Beschwerden, die von 44 % der Befragten angegeben wurde. Obwohl es Beschwerdeverfahren gibt, fügen die Gewerkschaften hinzu, dass die Arbeitnehmer im Allgemeinen keine TPVH melden, entweder weil sie wenig Vertrauen in den Beschwerdemechanismus haben oder weil TPVH als Teil der Arbeit angesehen wird. Zu den bewährten Verfahren gehören die Entwicklung von Online- und vertraulichen Meldemechanismen und die Sensibilisierung der Arbeitnehmer, um sie zu ermutigen, ohne Repressalien zu melden.

Ein wichtiges Ergebnis dieser Untersuchung und eine relativ neue Entwicklung ist die Einbeziehung von TPVH in Risikobewertungen und Präventionspläne, wie von 40 % der Befragten angegeben. In diesem Zusammenhang gaben nur 28 % der Befragten an, dass TPVH nur in die Arbeitsschutzpolitik integriert ist. Es ist offensichtlich, dass Gewerkschaften und Arbeitgeber gerade erst damit beginnen, Programme für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und für die Risikobewertungen zu entwickeln, um die Prävention von TPVH einzubeziehen, und in einigen Fällen wurden separate, maßgeschneiderte Risikobewertungen entwickelt.

Was die Tarifvereinbarungen betrifft, so berichten nur 33 % der Befragten, dass die Tarifvereinbarungen Klauseln über TPVH enthalten, was zu besseren Verfahren, kollektiven Reaktionen und größerem Vertrauen führt. Die vollständige Umsetzung der Tarifvereinbarungen ist jedoch ein Dauerthema. Weitere 31% der Befragten geben an, dass es einen politischen Rahmen für die Prävention und den Umgang mit dem Problem der TPVH gebe. Zusammen mit den Tarifvereinbarungen kann ein politischer Rahmen eine Schlüsselrolle bei der Festlegung von Verhaltenskodizes, Melde- und Beschwerdemechanismen, Prävention und Risikobewertung sowie bei der Schulung und Sensibilisierung in anderen Bereichen spielen. Der Austausch bewährter Praktiken zwischen den Sozialpartnern wurde von 31 % der Befragten angegeben, gezielte Informationskampagnen, die sich an Dritte richten, von nur 16 % der Befragten. Einige Organisationen haben sich an spezifischen Kampagnen für neue Rechtsvorschriften beteiligt, die Präventionsmaßnahmen und/oder Pflichten für Arbeitgeber zur Bekämpfung von TPVH beinhalten, einschließlich nationaler Kampagnen für die Ratifizierung des IAO-Übereinkommens 190, die von 10 % der Befragten angegeben wurde. Die am seltensten genannte Maßnahme betrifft Partnerschaften mit NRO und Gemeindeverbänden für die Weiterleitung an Fachberatungsstellen und/oder Dienste für häusliche Gewalt sowie Partnerschaften mit Organisationen, die bei der Sensibilisierung und Schulung behilflich sein können, was nur 13 % der Befragten angaben. Dies ist einer von mehreren Bereichen, in denen weitere Leitlinien erforderlich sein könnten.

Wie aus Tabelle 3 hervorgeht, stammen die Initiativen, über die berichtet wird, aus verschiedenen politischen Rahmen. Am häufigsten wird über eine Politik oder eine Vereinbarung über das Arbeitsumfeld oder Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, eine Politik oder eine Vereinbarung über alle Formen von Gewalt und Belästigung sowie separate politische Maßnahmen zu TPVH berichtet. Insgesamt gaben 60 % der Befragten an, dass einige Maßnahmen gemeinsam vereinbart wurden, 13 % wurden gemeinsam vereinbart, 7 % nur

durch den Arbeitgeber, 13 % nur durch die Gewerkschaft, während 7 % angaben, dass keine Maßnahmen vereinbart wurden.

**Tabelle 3: Arten der eingeführten politischen Maßnahmen**

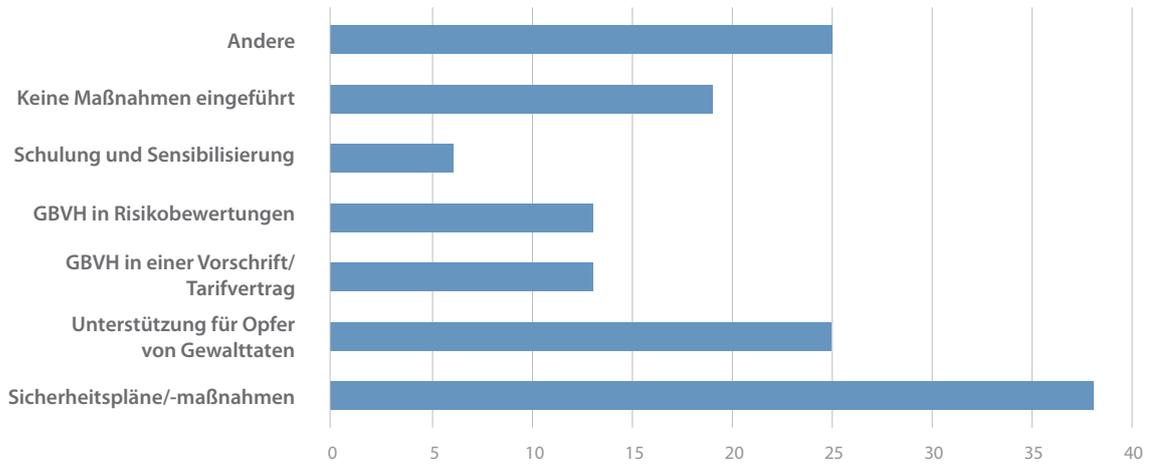
	Gewerkschaft	Arbeitgeber	Nicht identifiziert	Gesamt
Arbeitsumfeld/OSH	18	28	7	53
Alle Formen von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz	11	27	5	43
Gesonderte Maßnahmen/Politik zu TPVH	9	10	1	20
Keine einschlägigen politischen Maßnahmen eingeführt	10	14	5	29
Andere	2	2	0	4
Nicht beantwortet	9	6	1	16
<b>Gesamt</b>	<b>59</b>	<b>87</b>	<b>19</b>	<b>165</b>

### Geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung (GBVH)

Nach der Definition des IAO-Übereinkommens Nr. 190 (siehe oben) ist GBVH eine Form von Gewalt und Belästigung, die sich gegen eine Person aufgrund ihres Geschlechts oder ihrer sexuellen Orientierung richtet und sexuelle Belästigung einschließt. GBVH ist auf ungleiche Machtverhältnisse und schädliche soziale Normen zurückzuführen, die zu geschlechtsspezifischen Ungleichheiten am Arbeitsplatz führen, einschließlich des geschlechtsspezifischen Lohngefälles.

Angesichts der zunehmenden Zahl der gemeldeten Fälle von Gewalt gegen Frauen war es ein wichtiges Ziel der Untersuchung, geschlechtsspezifische politische Maßnahmen und Verhandlungen zu ermitteln, die dazu beitragen können, GBVH zu verhüten und zu bekämpfen. Nur 45 % der Befragten gaben an, dass sie über Strategien, Vereinbarungen oder andere Initiativen verfügen, die sich mit TPVH aus der Geschlechterperspektive befassen. Wie in Grafik 5 dargestellt, hatten 37 % der Befragten Sicherheitspläne, 25 % Unterstützung für Opfer eingeführt, 14 % hatten eine Politik oder Tarifvereinbarungen zu GBVH, und 6 % hatten Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen eingeführt. 19 % meldeten, keine Maßnahmen zum Thema GBVH umgesetzt zu haben. Diese Ergebnisse deuten darauf hin, dass GBVH ein Bereich ist, in dem weitere Leitlinien benötigt werden, um die Integration von GBVH in Strategien und Verfahren zu unterstützen.

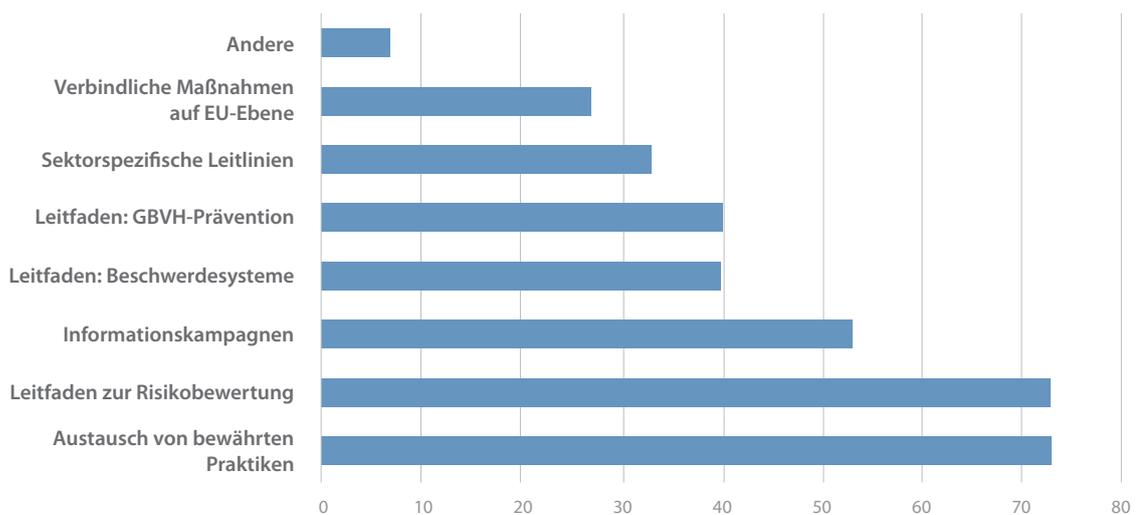
**Diagramm 5: Maßnahmen zur Prävention und Bekämpfung von GBVH durch Dritte, alle Sektoren (%)**



**Sensibilisierung und Aktualisierung der sektorübergreifenden Leitlinien**

Die Teilnehmer an der Umfrage wurden gebeten, über die Maßnahmen zu berichten, die ihrer Meinung nach den Sozialpartnern bei der Verhütung und Bekämpfung von TPVH helfen könnten. Wie in Grafik 6 dargestellt, betreffen die wichtigsten vorgeschlagenen Maßnahmen den Austausch bewährter Praktiken und Leitlinien zur Risikobewertung, gefolgt von Informationskampagnen für Dritte, wirksamen und vertrauenswürdigen Beschwerdesystemen, Leitlinien zu GBVH und detaillierteren sektorspezifischen Leitlinien zu TPVH. Darüber hinaus betonten 27 % der Befragten, vor allem aus den Gewerkschaften, die Notwendigkeit verbindlicher Maßnahmen zu TPVH auf EU-Ebene.

**Diagramm 6: Maßnahmen zur Unterstützung der Sozialpartner bei der Beendigung von TPVH (%)**



**In Bezug auf die sektorübergreifenden Leitlinien zeigt die Umfrage einen geringen Bekanntheitsgrad der Leitlinien.** Insgesamt gaben 70 % der Befragten an, dass ihnen die Leitlinien nicht bekannt waren. Der Bekanntheitsgrad ist bei den Arbeitgebern höher als bei den Gewerkschaften, und in allen Sektoren ist er ähnlich niedrig. Im Bildungssektor ist der Bekanntheitsgrad am höchsten, im Strafvollzugssektor am niedrigsten. Etwas mehr Arbeitgeber als Gewerkschaften kennen die Leitlinien, obwohl davon auszugehen ist, dass das Projekt und die Teilnahme von Gewerkschaften und Arbeitgebern an den Webinaren des Projekts dazu beigetragen haben, das Bewusstsein für die Leitlinien, einschließlich ihrer Aktualisierung, zu erhöhen. In der Umfrage wurde auch nach Informationen dazu gefragt, wie die Leitlinien aktualisiert werden könnten, und die Befragten wiesen auf die Notwendigkeit rechtsverbindlicher Maßnahmen zu TPVH, einer besseren Weiterverfolgung von Fällen von TPVH, mehr sektorspezifischen Leitlinien, strengeren Bestimmungen zu GBVH und einer stärkeren Einbeziehung von interner und externer Gewalt und Belästigung hin.

Das ist  
nicht  
mein  
Job

## Abschnitt 3: Rechtlicher und politischer Rahmen für TPVH

Dieser Abschnitt vermittelt einen Überblick über die einschlägigen internationalen, europäischen und nationalen rechtlichen und politischen Rahmenbedingungen, die für TPVH von Bedeutung sind.

### 3.1 Rechtlicher und politischer Rahmen der Europäischen Union (EU)

Der einschlägige EU-Rechtsrahmen umfasst Richtlinien über Gleichbehandlung und Nichtdiskriminierung sowie über Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, von denen sich keine ausdrücklich auf interne oder externe Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz bezieht. Obwohl ihre Anwendung in Situationen relevant ist, in denen sexuelle Belästigung oder Belästigung von Dritten ausgeübt wird, bleibt dies eine wichtige Lücke in der EU-Politik. Die einzigen europäischen politischen Maßnahmen, die sich auf TPVH beziehen, sind die nicht bindende sektorübergreifende europäische Vereinbarung über Gewalt und Belästigung zwischen den Sozialpartnern aus dem Jahr 2007 und die sektorübergreifenden Leitlinien aus dem Jahr 2010, auf die sich dieser Bericht fokussiert.

**Europäische Rahmenvereinbarung zu Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz** (BusinessEurope et al. 2007). Die von den europäischen Sozialpartnern unterzeichnete Vereinbarung erkennt an, dass „verschiedene Formen von Belästigung und Gewalt ... physisch, psychisch und/oder sexuell sein können“, und dass Gewalt und Belästigung „unter Kollegen, zwischen Vorgesetzten und Untergebenen oder durch Dritte wie Kunden, Klienten, Patienten [oder] Schüler“ auftreten können. Zur Umsetzung der Vereinbarung wurden Gesetze, nationale und sektorale Vereinbarungen eingeführt, unter anderem durch nationale Sozialpartnervereinbarungen in Frankreich, Italien, Dänemark und den Niederlanden (Business Europe et al. 2011).

**Belästigung und sexuelle Belästigung** werden in den Antidiskriminierungsrichtlinien im Zusammenhang mit dem Arbeitsrecht und in Bezug auf den Zugang zu und die Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen definiert. Zu diesen Maßnahmen gehören:

- Gleichbehandlung von Frauen und Männern hinsichtlich des Zugangs zur Beschäftigung, zur Berufsbildung, zum beruflichen Aufstieg und zu den Arbeitsbedingungen (Richtlinie 2006/54/EG)
- Gleichbehandlung von Frauen und Männern beim Zugang zu und bei der Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen (2004/113/EG)
- Gleichbehandlung aus Gründen der Religion oder der Weltanschauung, einer Behinderung, des Alters oder der sexuellen Ausrichtung in Beschäftigung und Beruf (Richtlinie 2000/78/EG)

- Gleichbehandlung aller Personen ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft in Bezug auf den Zugang zur Beschäftigung, zur Ausbildung, zu den Arbeitsbedingungen, zur Mitgliedschaft in einer Berufsorganisation (Arbeitgeber oder Gewerkschaft), zur Bildung, zur sozialen Sicherheit und zur Gesundheitsversorgung, zum Zugang zu und zur Versorgung mit Gütern und Dienstleistungen, einschließlich Wohnraum (Richtlinie 2000/43/EG)

Die Richtlinien bilden die Grundlage für nationale Gesetze zur Bekämpfung von Belästigung, sexueller Belästigung und rassistischer Belästigung als einer Form der Diskriminierung auf nationaler Ebene.

In der Richtlinie 2006/54/EG wird sexuelle Belästigung als eine Form der Diskriminierung aufgrund des Geschlechts definiert, und zwar als „... jede Form von unerwünschtem Verhalten sexueller Natur, das sich in verbaler, nicht-verbaler oder physischer Form äußert und das bezweckt oder bewirkt, dass die Würde der betreffenden Person verletzt wird, insbesondere wenn ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird“. Es wird auf die Rolle der Arbeitgeber verwiesen, die „... ermutigt werden sollten, Maßnahmen zur Bekämpfung aller Formen der sexuellen Diskriminierung zu ergreifen und insbesondere Präventivmaßnahmen gegen Belästigung und sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz in Übereinstimmung mit den nationalen Rechtsvorschriften und Praktiken zu ergreifen.

In den Richtlinien 2000/43 und 2004/113 wird Belästigung als „... unerwünschte Verhaltensweisen, die bezwecken oder bewirken, dass die Würde der betreffenden Person verletzt und ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird“ definiert.

In der Praxis haben sich die Sozialpartner bemüht, TPVH als ein Thema der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes (OSH) zu behandeln, wie es in der OSH-Rahmenrichtlinie (89/391/EWG) vorgesehen ist.

**Die Richtlinie 89/391/EWG über die Durchführung von Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Arbeitnehmer bei der Arbeit** legt den Rahmen und die Grundsätze für die Verhütung von Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten, den Schutz der Sicherheit und der Gesundheit der Arbeitnehmer sowie die Verhütung, Bewertung und Beseitigung von Risiken und Unfallfaktoren unter Beteiligung der Arbeitnehmer und ihrer Vertreter fest, um „... die Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Arbeitnehmer bei der Arbeit zu fördern“.

Obwohl die Rahmenrichtlinie keine Definition von Gewalt und Belästigung enthält, wird davon ausgegangen, dass Gewalt und Belästigung, einschließlich TPVH, ein ernstes Risiko für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit darstellen und dass psychosoziale Faktoren Auswirkungen auf die körperliche und geistige Gesundheit und das Wohlbefinden haben. Laut Richtlinie ist der Arbeitgeber verpflichtet, eine Risikobewertung durchzuführen und alle angemessenen Maßnahmen zu ergreifen, um festgestellte Bedrohungen zu verhindern. Sie erlaubt es den Arbeitnehmern auch, ihren Arbeitsplatz im Falle einer „schwerwiegenden,

unmittelbaren und unvermeidbaren Gefahr“ zu verlassen, ohne jedoch auf psychosoziale Risiken oder Risiken einer TPVH einzugehen. Vorschläge für eine neue Richtlinie über psychosoziale Risiken bei der Arbeit wurden vom EGB (2018) und von Eurocadres im Rahmen der EndStress.eu Plattform<sup>4</sup> mit Unterstützung des Europäischen Parlaments (2022) vorgelegt.

Der **EU-Strategierahmen für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz 2021-2027** (Europäische Kommission 2022) ist die erste Strategie für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, die im Zusammenhang mit dem von der Kommission vorgeschlagenen Beschluss des Rates zur Ermächtigung der Mitgliedstaaten, das IAO-Übereinkommen C190 im Interesse der EU zu ratifizieren, und dem bevorstehenden Legislativvorschlag zur Verhütung und Bekämpfung von geschlechtsspezifischer Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt, wie in der Gleichstellungsstrategie 2020-2025 angekündigt, ausdrücklich auf Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz Bezug nimmt. Der Strategische Rahmen ruft auch dazu auf, „die Vorbereitung auf mögliche künftige Gesundheitskrisen zu stärken“ und „sich mögliche Szenarien für die Zukunft der Gesundheit am Arbeitsplatz vorzustellen.“ Eine weitere wichtige Entwicklung ist die kürzlich mit der Europäischen Kommission (2022) getroffene Vereinbarung, dass die Mitgliedstaaten **COVID-19 als Berufskrankheit anerkennen**.

**Die Richtlinie 2012/29/EU zur Festlegung von Mindeststandards für die Rechte, die Unterstützung und den Schutz von Opfern von Straftaten und zur Ersetzung des Rahmenbeschlusses 2001/220/JI des Rates**, umfasst gemeinsame Mindeststandards für die Rechte, die Unterstützung und den Schutz von Opfern. Die Richtlinie stärkt die Rechte der Opfer von Straftaten, indem sie den Opfern ein Mindestmaß an Rechten, Schutz, Unterstützung und Zugang zur Justiz gewährt, unabhängig von ihrer Staatsangehörigkeit und davon, wo in der EU die Straftat begangen wurde. Die Richtlinie bietet Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen und wiederholter Viktimisierung, z. B. wenn ein Arbeitnehmer eine Straftat anzeigt oder ein Gerichtsverfahren einleitet, was sich möglicherweise auch auf den Arbeitsplatz auswirken könnte.

Im März 2022 veröffentlichte die Europäische Kommission den **Vorschlag einer Richtlinie zu Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt**, die erste Richtlinie dieser Art in der EU. Obwohl die Istanbul-Konvention<sup>5</sup> in EU-Recht umgesetzt werden soll und die Mitgliedstaaten dafür verantwortlich sind, koordinierte Maßnahmen zur Beendigung von Gewalt gegen Frauen zu ergreifen, äußerten einige Sozialpartner Bedenken über die begrenzte Erwähnung der Rolle der Sozialpartner und der Tarifverhandlungen bei der Vereinbarung von Maßnahmen zur Beendigung von Gewalt gegen Frauen in der Arbeitswelt und insbesondere von TPVH,

---

<sup>4</sup> <https://www.eurocadres.eu/news/the-endstress-eu-campaign-reaches-the-european-parliament/>

<sup>5</sup> Das Übereinkommen des Europarats zur Verhütung und Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt (Istanbul-Konvention) legt Maßnahmen zum Schutz von Frauen vor jeder Form von Gewalt sowie zur Verhütung, Strafverfolgung und Beseitigung von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt fest. In Bezug auf sexuelle Belästigung heißt es: „Die Vertragsparteien treffen die erforderlichen gesetzlichen oder sonstigen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass jede Form von unerwünschtem verbalem, nicht-verbalem oder physischem Verhalten sexueller Natur, das bezweckt oder bewirkt, dass die Würde der betreffenden Person verletzt wird, insbesondere wenn ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird, einer strafrechtlichen oder sonstigen gesetzlichen Sanktion unterliegt.“ (Artikel 40). Die Arbeitgeber werden aufgefordert, „... auch in der Privatwirtschaft die Beteiligung von Frauen am Erwerbsleben zu fördern und Maßnahmen zu ergreifen, die anerkennen, dass Gewalt ein Hindernis für die Beschäftigung von Frauen darstellt.“ (Artikel 12)

Prävention von GBVH,<sup>6</sup> einschließlich bezahlten Urlaubs, um die Auswirkungen von häuslicher Gewalt am Arbeitsplatz anzugehen. Daraus ergäbe sich eine politische Lücke für einen umfassenden Ansatz zur Bekämpfung von Gewalt gegen Frauen in der Arbeitswelt, einschließlich häuslicher Gewalt, Digitalisierung und Cybergewalt, und die entscheidende Rolle der Sozialpartner.

In einer gemeinsamen Erklärung, die der Europäischen Kommission von einigen Sozialpartnern des TPVH-Projekts (EGÖD, CESI, EGBW, RGRE 2021) vorgelegt wurde, werden politische Kohärenz und eine feste Verankerung der Richtlinie in einem Arbeitsschutzkonzept sowie eine Angleichung an IAO C190 und R206 zusammen mit Maßnahmen zur Minderung der Auswirkungen häuslicher Gewalt in der Arbeitswelt gefordert. Der EGB (2022) und der Europäische Wirtschafts- und Sozialausschuss (EWSA 2022) haben weitere Fragen zur zentralen Bedeutung des sozialen Dialogs und der Tarifverhandlungen, zur geschlechtergerechten Risikobewertung und zum Recht auf bezahlten Urlaub und andere Unterstützungsmaßnahmen am Arbeitsplatz für Opfer häuslicher Gewalt aufgeworfen.

## 3.2 Internationale Arbeitsorganisation

**Das Übereinkommen Nr. 190 der Internationalen Arbeitsorganisation (IAO) und die begleitende Empfehlung Nr. 206** sind die ersten internationalen Instrumente zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung, einschließlich TPVH, als Teil eines progressiven, integrativen und umfassenden Ansatzes zur Beendigung aller Formen von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt.

Sie umfassen alle Arten von Arbeit und vertraglichen Vereinbarungen, wobei die Normen im weiteren Kontext der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz, der Gleichstellung der Geschlechter, der Nichtdiskriminierung und der Grundrechte bei der Arbeit, einschließlich der Vereinigungsfreiheit und des Rechts auf Tarifverhandlungen zur Beseitigung von Gewalt und Belästigung, festgelegt werden. In der Präambel des Übereinkommens wird „... das Recht eines jeden auf eine Arbeitswelt, die frei von Gewalt und Belästigung, einschließlich geschlechtsspezifischer Gewalt und Belästigung, ist“ anerkannt.

Für die Zwecke des Übereinkommens werden die Begriffe Gewalt und Belästigung in Artikel 1 wie folgt definiert:

(a) Der Begriff „Gewalt und Belästigung“ bezieht sich in der Arbeitswelt auf eine Reihe inakzeptabler Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung, die - unabhängig davon, ob sie einmalig oder wiederholt auftreten - darauf abzielen, zu körperlichem, psycholischem,

---

<sup>6</sup> Artikel 37 über die Schulung und Informationen für Fachleute besagt Folgendes: „Personen mit Aufsichtsfunktionen am Arbeitsplatz, sowohl im öffentlichen als auch im privaten Sektor, erhalten eine Schulung zur Erkennung, Verhütung und Bekämpfung von sexueller Belästigung am Arbeitsplatz, einschließlich Risikobewertungen in Bezug auf Sicherheits- und Gesundheitsrisiken am Arbeitsplatz, um betroffenen Opfern Unterstützung zu gewähren und in angemessener Weise zu reagieren. Diese Personen und die Arbeitgeber erhalten Informationen über die Auswirkungen von Gewalt gegen Frauen und häuslicher Gewalt auf die Arbeit und das Risiko von Gewalt durch Dritte.“ Artikel 21 befasst sich mit Schutzanordnungen, die „... dem Täter oder Verdächtigen verbieten, die Wohnung oder den Arbeitsplatz des Opfers zu betreten oder mit dem Opfer oder seinen Angehörigen in irgendeiner Weise Kontakt aufzunehmen.“

sexuellem oder wirtschaftlichem Schaden zu führen oder dazu führen können, und schließt geschlechtsbezogene Gewalt und Belästigung ein;

(b) „geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung“ bedeutet Gewalt und Belästigung, die sich gegen Personen aufgrund ihres Geschlechts richten oder von denen Personen eines bestimmten Geschlechts unverhältnismäßig stark betroffen sind, einschließlich sexueller Belästigung.

C190 behandelt **Gewalt und Belästigung durch Dritte**, wie z. B. Kunden, Klienten, Studenten, Schüler und die Öffentlichkeit, als Teil einer integrierten Definition aller Formen von Gewalt und Belästigung und nicht als separates Phänomen. In dem Übereinkommen heißt es, dass die Gesetze und Verpflichtungen der Arbeitgeber „gegebenenfalls Gewalt und Belästigung durch Dritte berücksichtigen sollten“. Es ist das erste Mal, dass TPVH, zusammen mit häuslicher Gewalt, als Teil einer umfassenden Definition von Gewalt und Belästigung in einen internationalen Vertrag aufgenommen wurde. Dies geht über den aktuellen EU-Rechtsrahmen hinaus, der derzeit weder TPVH definiert noch ausdrückliche Pflichten für Arbeitgeber zur Verhütung und Bekämpfung von TPVH, einschließlich häuslicher Gewalt und der Auswirkungen der Digitalisierung, festlegt.

**Häusliche Gewalt** ist eine weitere Form von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz, die unter C190 und R206 fällt und die Verantwortung des Arbeitgebers anerkennt, die Auswirkungen von häuslicher Gewalt am Arbeitsplatz zu mindern.

### **Häusliche Gewalt: Bestimmungen in C190 und R206**

#### **Das 2019 verabschiedete IAO-Übereinkommen Nr. 190:**

„Gemäß dem IAO-Übereinkommen 190 kann sich häusliche Gewalt auf Beschäftigung, Produktivität sowie Gesundheit und Sicherheit auswirken. Regierungen, Arbeitgeber- und Arbeitnehmerorganisationen sowie Arbeitsmarkteinrichtungen können im Rahmen anderer Maßnahmen dazu beitragen, die Auswirkungen häuslicher Gewalt zu erkennen, darauf zu reagieren und dagegen vorzugehen.“ (Präambel)

Das Übereinkommen fordert die Regierungen auf, „...die Auswirkungen häuslicher Gewalt anzuerkennen und, soweit durchführbar, ihre Folgen in der Arbeitswelt zu mindern.“ (Artikel 10f)

#### **IAO-Empfehlung Nr. 206:**

Die Maßnahmen zur Minderung des Risikos häuslicher Gewalt können folgende umfassen:

- (a) Urlaub für Opfer häuslicher Gewalt;
- (b) flexible Arbeitsregelungen und Schutz für Opfer häuslicher Gewalt;
- (c) gegebenenfalls einen vorübergehenden Kündigungsschutz für Opfer häuslicher Gewalt;

- (d) die Einbeziehung von häuslicher Gewalt in die Risikobewertung am Arbeitsplatz;
- (e) ein Verweisungssystem auf öffentliche Maßnahmen zur Eindämmung häuslicher Gewalt, sofern vorhanden; und
- (f) Sensibilisierung für die Auswirkungen von häuslicher Gewalt.

Infolgedessen sind sowohl TPVH als auch GBVH integraler Bestandteil einer weitreichenden Definition von Gewalt und Belästigung, wodurch sichergestellt wird, dass sie in allen relevanten Verpflichtungen von Regierungen, Arbeitgebern und Arbeitnehmern enthalten sind. Darüber hinaus basiert C190 auf einem **intersektionellen Ansatz**, der anerkennt, dass einige Gruppen von Arbeitnehmern mehrfachen und sich überschneidenden Formen der Diskriminierung ausgesetzt sind und aufgrund von Geschlecht, ethnischer Herkunft, soziale Schicht, Migrations- oder Flüchtlingsstatus, Alter, sexueller Orientierung, Religion oder Behinderung einem größeren Risiko ausgesetzt sein können. Übereinkommen Nr. 190 enthält **Verpflichtungen für die Regierungen**, die aufgefordert werden, Arbeitgebern in Absprache mit Arbeitnehmern und Gewerkschaften Pflichten aufzuerlegen, Gewalt und Belästigung zu vermeiden, Risiken von Gewalt und Belästigung, einschließlich der psychosozialen Risiken, zu bekämpfen, Arbeitnehmer, insbesondere Frauen und Arbeitnehmer in prekären Arbeitssituationen, zu schützen und den von Gewalt und Belästigung betroffenen Arbeitnehmern Abhilfen zur Verfügung zu stellen, u.a. denen, die unverhältnismäßig stark von GBVH betroffen sind.

Bis Ende 2022 hatten 23 Länder die C190 ratifiziert, darunter drei EU-Länder (Griechenland, Italien, Spanien) und zwei weitere europäische Länder (Albanien und das Vereinigte Königreich). Ein Ratsbeschluss zur EU-Ratifizierung steht noch aus, aber im Europäischen Rat wurden diesbezüglich kaum Fortschritte erzielt.<sup>7</sup> Nach Angaben des IGB (2022) werden bis zum Jahr 2023 bis zu 50 Länder das Übereinkommen ratifiziert haben, darunter viele EU-Mitgliedstaaten.

**IAO-Übereinkommen über die Diskriminierung in Beschäftigung und Beruf, Übereinkommen Nr. 111 (1958).** Von Bedeutung ist auch das IAO-Übereinkommen Nr. 111, das nach Ansicht des IAO-Sachverständigenausschusses für die Durchführung der Übereinkommen und Empfehlungen (CEACR) die sexuelle Belästigung als eine Form der Diskriminierung aufgrund des Geschlechts definiert (IAO 2003). Die Definitionen der sexuellen Belästigung umfassen sowohl *quid pro quo* als auch *feindseliges Umfeld*<sup>8</sup> als

<sup>7</sup> Der Europäische Rat hat keine Entscheidung über den Vorschlag für einen Ratsbeschluss zur Ermächtigung der Mitgliedstaaten, das Übereinkommen Nr. 190 im Interesse der Europäischen Union zu ratifizieren (KOM/2020/24 endg.), getroffen. Siehe Gewerkschaftskampagnen zur Unterstützung der Ratifizierung in IGB (2022).

<sup>8</sup> **Quid pro quo** sexuelle Belästigung umfasst: jegliches physische, verbale oder nicht-verbale Verhalten sexueller Natur und sonstiges Verhalten aufgrund des Geschlechts, das die Würde von Frauen und Männern berührt und das für den Empfänger unerwünscht, unangemessen und beleidigend ist. Die Ablehnung dieses Verhaltens durch den Arbeitnehmer oder die Unterwerfung wird explizit oder implizit als Grundlage für eine Entscheidung verwendet, die sich auf seinen Arbeitsplatz auswirkt. Dies kann der Fall sein, wenn die sexuelle Belästigung mit einer Ernennung oder Beförderung, einer Gehaltserhöhung oder einer Vertragsverlängerung im Zusammenhang steht. **Feindseliges Arbeitsumfeld** umfasst Verhaltensweisen, die zu einem erniedrigenden, einschüchternden oder feindseligen Arbeitsumfeld führen, wie z. B. das Erzählen von Witzen sexueller Natur, die Isolierung einer Frau am Arbeitsplatz, Bemerkungen, die die Arbeitsfähigkeit einer Person beeinträchtigen und zu einem feindseligen und demütigenden Arbeitsumfeld führen.

Elemente der sexuellen Belästigung. In der Zwischenzeit wurde C111 weltweit von 175 Ländern ratifiziert.

### 3.3 Nationale Gesetze, die sich mit TPVH befassen

Nationale Gesetze, die sich mit TPVH befassen, manchmal als Teil eines Gesamtkonzepts gegen Gewalt und Belästigung, finden sich in Antidiskriminierungs-, Arbeitsschutz-, Arbeits- und Strafgesetzen. Zur Veranschaulichung der verschiedenen Rechtsvorschriften werden im Folgenden Beispiele aus einer Auswahl von Ländern angeführt.

#### TPVH in nationalen Arbeitsschutzgesetzen

Die Prävention von TPVH wird weitgehend in den nationalen Arbeitsschutzgesetzen behandelt, Beispiele hierfür finden Sie in Kasten 1. Diese Gesetze enthalten oft klare Verpflichtungen zur Prävention von Gewalt und Belästigung, zur Risikobewertung und zum Umgang mit psychosozialen Risiken im Arbeitsumfeld, wie dies in Belgien, Dänemark, Irland, den Niederlanden, Slowenien und Schweden der Fall ist (ETUI 2021; EGB 2017).

#### BOX 1: Beispiele für TPVH in nationalen Arbeitsschutzgesetzen

**Belgien:** Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz, einschließlich TPVH, werden in den Vorschriften zum Wohlbefinden am Arbeitsplatz behandelt. Der Königliche Erlass über die Prävention psychosozialer Risiken am Arbeitsplatz (2014) bezieht sich speziell auf psychosoziale Risiken wie Stress, Burnout und zwischenmenschliche Konflikte.

**Irland:** TPVH wird im Rahmen des Gesetzes über Sicherheit, Gesundheit und Wohlergehen am Arbeitsplatz behandelt. Nach Konsultationen mit den Sozialpartnern wurde 2021 von der Behörde für Gesundheit und Sicherheit und der Kommission für Arbeitsbeziehungen ein aktualisierter Arbeitsschutzkodex zur Prävention und Lösung von Mobbing am Arbeitsplatz veröffentlicht.

**Niederlande:** Die Prävention von TPVH und die Verpflichtungen der Arbeitgeber zur Prävention von TPVH sind im Gesetz über die Arbeitsbedingungen enthalten. Die Arbeitgeber müssen eine Politik zur Verringerung des Arbeitsdrucks und der arbeitsbedingten psychosozialen Belastung, einschließlich Faktoren wie sexuelle Belästigung, Aggression und Gewalt, Mobbing und Arbeitsbelastung, sowie ein Protokoll über unerwünschte Verhaltensweisen, auch von Dritten, einführen. Diese Fragen werden durch ein obligatorisches Instrument zur Risikobewertung und -evaluierung (RAE, auf Niederländisch RI&E) behandelt, und es wurde die Rolle einer „Vertrauensperson“ eingeführt, die vertrauliche Beratung und Unterstützung am Arbeitsplatz bietet.

**Dänemark:** Das Gesetz über Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz überträgt den Arbeitgebern die Verantwortung, Belästigungen am Arbeitsplatz, auch durch Dritte, zu verhindern und darauf zu reagieren, und bezieht psychosoziale Risiken am Arbeitsplatz, die zu Gewalt und Belästigung beitragen, ein. Die Durchführungsverordnung 2020 zum psychosozialen Arbeitsumfeld deckt beleidigendes Verhalten, Mobbing und sexuelle

Belästigung ab. TPVH wird als „die Situation, in der Personen, die nicht Arbeitnehmer oder Arbeitgeber des Unternehmens sind, einschließlich Bürger und Kunden, Gewalt gegen Arbeitnehmer oder Arbeitgeber ausüben“ definiert (S.25), wobei auch arbeitsbedingte Gewalt außerhalb der Arbeitszeit und Alleinarbeit zu berücksichtigen sind.

In einigen Ländern sieht das Gesetz vor, dass die Sozialpartner gemeinsam Gewalt und Belästigung, einschließlich TPVH, durch Arbeitsschutzausschüsse am Arbeitsplatz verhindern. In Frankreich beispielsweise ist der Ausschuss für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, das Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), gesetzlich mit der Aufdeckung und Prävention von Gewalt beauftragt. In Italien beteiligen sich Gewerkschaften und Arbeitgeber am dreigliedrigen nationalen Ausschuss für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, der neue Vorschriften ausarbeitet, die die Arbeitgeber verpflichten, Gewalt und Belästigung in die Risikobewertung einzubeziehen. Derzeit verpflichten die paritätischen Ausschüsse (Comitati Unici di Granazia, CUGs) die Arbeitgeber, Initiativen zur Verhütung von Gewalt oder Belästigung am Arbeitsplatz durchzuführen, beispielsweise durch Unterstützung der Opfer sowie durch Informations- und Sensibilisierungsmaßnahmen.

### **Straf- und Arbeitsrecht zu Gewalt und Belästigung, sexueller Belästigung und TPVH**

Sexuelle Belästigung und TPVH wurden in den jüngsten Änderungen des Straf- und Arbeitsrechts behandelt, wie z. B. in Frankreich, Italien und Spanien (siehe Kasten 2 unten).

## **Kasten 2: Beispiele für neuere arbeits- und strafrechtliche Vorschriften in Bulgarien, Italien, Frankreich und Spanien, die sich mit TPVH befassen**

**Bulgarien:** Das bulgarische Strafgesetzbuch wurde 2013 geändert, um Gewalt und Belästigung gegen öffentliche Bedienstete, wie Lehrer und Beamte, unter Strafe zu stellen. Der daraus resultierende Artikel 131 Absatz 2 des Strafgesetzbuchs sieht die Verurteilung von Gewalttätern gegen Beamte vor, wenn die Körperverletzung in Ausübung oder im Zusammenhang mit der Ausübung ihrer Aufgaben oder Funktionen erfolgt ist. Dies kann von einem Schüler, Studenten oder einem Familienmitglied ausgehen. Das Gesetz wurde nach einer Kampagne der Lehrgewerkschaft geändert, was zu einer deutlichen Verringerung der TPVH führte.

**Italien:** Das Strafgesetz 113/2020<sup>9</sup> wurde verabschiedet, um Gewalt gegen Angehörige der Gesundheits- und Sozialberufe anzugehen; es gilt für Angehörige der Gesundheitsberufe in Krankenhäusern und Gemeinden sowie für Angehörige der Sozialberufe in Kommunalverwaltungen und Sozialverbänden. Darüber hinaus wurden die Haftstrafen bei schweren oder sehr schweren Verletzungen des Gesundheitspersonals von 4 auf 16 Jahre verlängert und die Verwaltungsstrafe für Gewalt, Missbrauch, Beleidigung oder Belästigung von

<sup>9</sup> <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/09/09/20G00131/sg>

Beschäftigten des Gesundheitswesens von 500 auf 5000 Euro erhöht. Es wurde eine nationale Beobachtungsstelle für die Sicherheit der Gesundheits- und Sozialberufe eingerichtet, in der nationale und regionale Verwaltungen, Berufsverbände und Gewerkschaften vertreten sind. Sie soll Untersuchungen und Datenerhebungen durchführen, um die Risiken von Gewalt und Belästigung, denen Angehörige der Gesundheitsberufe ausgesetzt sind, zu verringern, Sicherheitsmaßnahmen zu überwachen, Schulungen zu fördern und bewährte Praktiken auszutauschen. Ein nationaler Tag der Aufklärung und Prävention von Gewalt gegen Gesundheitspersonal (12. März) wurde ins Leben gerufen, um das Bewusstsein für Gewalt und Belästigung zu schärfen, und zwar unter Beteiligung von Arbeitgebern und Gewerkschaften. Wie die CGIL im Projekt-Webinar zur Risikobewertung am 25. Oktober 2021 berichtete: „Zum ersten Mal erhielten die Arbeitnehmer in diesem Sektor ein Sicherheitsnetz.“

**Frankreich:** Am 1. Januar 2021 sind neue Verpflichtungen für französische Arbeitgeber in Kraft getreten, was die Bereitstellung von Informationen am Arbeitsplatz bei zivil- und strafrechtlichen Klagen wegen sexueller Belästigung und sexistischen Verhaltens sowie die Kontaktdaten der zuständigen Behörden, wie z. B. des Arbeitsinspektors oder des Arbeitsmediziners, betrifft. Im Rahmen des Gesetzes über Tarifverhandlungen wurden in Tarifvereinbarungen und Aktionsplänen zur beruflichen Gleichstellung, einschließlich TPVH, mit Unternehmen mit mehr als 250 Beschäftigten spezifische Klauseln ausgehandelt. In kleineren Unternehmen muss der Arbeitgeber eine/n Gleichstellungsbeauftragte/n oder eine Person aus der Personalabteilung benennen, der/die für die Information und Unterstützung der Mitarbeiter zuständig ist. Im öffentlichen Dienst beispielsweise sind obligatorische Maßnahmen in den Aktionsplänen für die berufliche Gleichstellung enthalten, mit der Verpflichtung für Arbeitgeber, ein System für die Meldung, Behandlung und Überwachung von GBVH einzurichten.

2016 änderte die französische Regierung das Gesetz über den öffentlichen Dienst aus dem Jahr 1983, um die Arbeitgeber zu verpflichten, für einen „funktionalen Schutz“ der Arbeitnehmer zu sorgen, und zwar durch umfassenden Schutz, rechtlichen Beistand sowie psychologische und praktische Unterstützung für die Arbeitnehmer aufgrund von TPVH. Außerdem kann eine Behörde in einem Gerichtsverfahren gegen einen Täter als Zivilpartei auftreten. Der funktionale Schutz wurde im März 2018 durch ein Dekret ergänzt, das die vorherige Mediation (Médiation Préalable Obligatoire) bei allen Rechtsstreitigkeiten im öffentlichen Dienst auf kommunaler und regionaler Ebene vorschreibt.

**Spanien:** Die Gesetzgebung verlangt von den Arbeitgebern, dass sie Maßnahmen zur Beendigung von Gewalt und Belästigung einführen, u. a. durch Arbeitsplatzprotokolle über Belästigung und sexuelle Belästigung. In den Gleichstellungsplänen der Unternehmen wurden Protokolle über sexuelle Belästigung und Mobbing sowie Bestimmungen über häusliche Gewalt als Problem am Arbeitsplatz vereinbart. Es gibt getrennte Protokolle zu TPVH als Thema der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes bei der Arbeit, was zu einer Trennung von interner und externer Gewalt und Belästigung führt. Das Gesetz beauftragt die Sozialpartner, in Unternehmen mit mehr als 50 Beschäftigten Gleichstellungspläne zu vereinbaren, die auch Bestimmungen über geschlechtsspezifische Gewalt enthalten. Diese sind im Organgesetz 3/2007 vom 22. März 2007 vorgesehen, das 2021 geändert wurde und somit für Unternehmen mit mehr als 50 Beschäftigten gilt.

## Gesetze zu häuslicher Gewalt am Arbeitsplatz

Wie bereits erwähnt, ist **häusliche Gewalt** international als eine Form von GBVH am Arbeitsplatz anerkannt, und zwar durch IAO C190 und R206. Es gibt eine wachsende Zahl von Gesetzen, die sich mit diesem Thema befassen, angeführt von fortschrittlichen Entwicklungen und der gesetzlichen Verankerung von bezahltem Urlaub bei häuslicher Gewalt in Australien, Kanada und Neuseeland (ILO/Pillinger 2022, in Vorbereitung; Pillinger et al. 2022; EGB 2017). Beispiele für Gesetze, die sich mit häuslicher Gewalt befassen, finden Sie in Kasten 3.

### Kasten 3: Gesetze zu häuslicher Gewalt am Arbeitsplatz

**Italien:** Das Beschäftigungsgesetz (2016) sieht ein Schutzprogramm für Opfer häuslicher Gewalt und einen bezahlten Urlaub bei häuslicher Gewalt von bis zu drei Monaten vor, der auf denselben Grundsätzen wie der Mutterschaftsurlaub beruht. Arbeitnehmer können von einer Vollzeit- in eine Teilzeitbeschäftigung wechseln oder den Urlaub auf flexibler Basis nehmen. Die Ansprüche müssen in Tarifvereinbarungen ausgehandelt werden.

**Spanien:** Das Organgesetz 1/2004 über den Schutz vor häuslicher Gewalt sieht bei häuslicher Gewalt einen Urlaub und andere Unterstützungsmaßnahmen am Arbeitsplatz vor, und die Tarifvereinbarungen haben diese Bestimmungen, einschließlich bezahlten Urlaubs und finanzieller Unterstützung, in obligatorischen betrieblichen Gleichstellungsplänen für Unternehmen mit mehr als 50 Beschäftigten erweitert. Opfer häuslicher Gewalt haben auch das Recht auf Unterstützung und Schutz am Arbeitsplatz. Die Rechte der Beschäftigten des öffentlichen Sektors sind in Artikel 82 des Gesetzes 7/2007 vom 12. April über das Grundstatut des öffentlichen Bediensteten festgelegt.

**Irland:** Das Gesetz über die Vereinbarkeit von Beruf und Familie und verschiedene Bestimmungen aus dem Jahr 2022 bieten bei häuslicher Gewalt 5 Tage bezahlten Urlaub, Schutz vor ungerechtfertigter Entlassung und Unterstützung für Opfer häuslicher Gewalt am Arbeitsplatz. Dem Gesetzentwurf ging eine Kampagne der Gewerkschaften voraus, die sicherstellen wollten, dass das Gesetz in vollem Umfang mit der bevorstehenden Ratifizierung von C190 durch Irland übereinstimmt. Der Gesetzentwurf soll 2022 in Kraft treten. Urlaub ist möglich, um medizinische oder andere Unterstützungsdienste, Beratung, Umzug und Rechtsbeistand in Anspruch zu nehmen. Das Gesetz, das im Jahr 2022 in Kraft treten soll, wird in zwei Jahren überprüft, um festzustellen, ob der bezahlte Urlaub im Inland auf 10 Tage ausgedehnt werden kann.

**Vereinigtes Königreich:** Es gibt keine gesetzlichen Bestimmungen zur Unterstützung am Arbeitsplatz bei häuslicher Gewalt. Allerdings wurde das Gesetz über häusliche Gewalt 2021 geändert, um nach einer erfolgreichen Kampagne der Gewerkschaft des öffentlichen Dienstes UNISON die Einführung von Schutzanordnungen am Arbeitsplatz zu ermöglichen.

Das ist  
nicht  
mein  
Job

## Abschnitt 4: Von den Sozialpartnern durchgeführte Maßnahmen

### 4.1 Einleitung

In diesem Abschnitt werden die von den Sozialpartnern durchgeführten Maßnahmen zur Vermeidung und Bekämpfung von TPVH erörtert. **Der Abschnitt fasst über 40 Beispiele für gemeinsame Initiativen von Gewerkschaften und Arbeitgebern zusammen, die von betrieblichen Maßnahmen, Tarifvereinbarungen und Sensibilisierungsmaßnahmen bis hin zu mehreren spezifischen Gewerkschafts- und/oder Arbeitgeberinitiativen reichen, die sich mit der Prävention und dem Verbot von TPVH befassen.** Diese Beispiele haben dazu beigetragen, bewährte Praktiken und neue Ansätze für den Umgang mit TPVH zu ermitteln.

Auf der Grundlage dieser Beispiele sowie der Forschungsergebnisse des Projekts, der Diskussionen unter den Sozialpartnern und eines besseren Verständnisses der Auslöser, Ursachen und Auswirkungen von TPVH wurden im Rahmen des Projekts einige Schlüsselthemen erörtert, nämlich:

- Wie wichtig es ist, die Kultur am Arbeitsplatz so zu verändern, dass TPVH nicht als „Teil der Arbeit“ angesehen wird, sondern als eine kritische Form von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz, die sich sowohl auf die Qualität der erbrachten Dienstleistungen als auch auf die Qualität des Arbeitslebens der Arbeitnehmer auswirkt, die diese Dienstleistungen erbringen.
- Die Bedeutung des Bewusstseins, der Kompetenzen und des Engagements von Führungskräften und Vorgesetzten bei der Prävention von TPVH, der ernsthaften Bearbeitung und Behandlung von Beschwerden und der Unterstützung der von TPVH betroffenen Arbeitnehmer.
- Die Einführung einer Präventionskultur durch Risikobewertung, einschließlich der Berücksichtigung psychosozialer Risiken, die sich aus der Arbeitsorganisation, der Personaldecke, unzureichenden Mechanismen zur Bekämpfung von TPVH und Ressourcenbeschränkungen ergeben. Dies bedeutet, dass die Prävention von TPVH in den Mittelpunkt der sektoralen und betrieblichen Politik in Bezug auf Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Antidiskriminierung und Gleichstellung der Geschlechter gerückt wird.
- TPVH ist auf verschiedene Weise mit der Förderung eines positiven Arbeitsumfelds verbunden, indem Fragen der Qualität der Dienstleistungen und der Risiken von TPVH ernst genommen werden und indem die Bekämpfung der Ursachen und Auslöser von TPVH anerkannt wird, verbunden mit menschenwürdigen Arbeitsbedingungen, der Gewährleistung einer angemessenen Personalausstattung und der Bereitstellung von Ressourcen für die Erbringung qualitativ hochwertiger Dienstleistungen. In diesem Zusammenhang wurden Pflichten und Anreize für Arbeitgeber von den Projektpartnern häufig als entscheidend für die Prävention von TPVH hervorgehoben.
- Anerkennung und besseres Verständnis der Risiken von TPVH im Zusammenhang mit Diskriminierung, einschließlich mehrfacher und sich überschneidender Formen von

Diskriminierung, und der Rolle von geschlechtsspezifischen Machtungleichheiten. Einerseits entstehen größere Risiken, weil Frauen überwiegend in Bereichen arbeiten, in denen sie regelmäßig mit Kunden, Klienten usw. in Kontakt kommen, andererseits besteht eine zusätzliche Gefährdung aufgrund geschlechtsspezifischer Ungleichheiten auf dem Arbeitsmarkt und geschlechtsspezifischer Machtungleichheiten.

Ein weiterer Faktor ist die Verantwortung der Arbeitgeber, TPVH zu verhindern. Eine interessante Entwicklung ist die Anerkennung institutioneller Kausalfaktoren, insbesondere der institutionellen Gewalt und Belästigung. In diesem Zusammenhang ist die Rolle und Verantwortung von Institutionen wie Polizei, Justiz und Arbeitgebern/Arbeitsplätzen bei der Prävention von TPVH von größter Bedeutung. Obwohl es sich um ein relativ neues Thema handelt, hat dieses Verständnis das Potenzial, Organisationen in die Verantwortung zu nehmen, die strukturellen Ursachen von TPVH anzugehen (EWSA 2022). In Frankreich beispielsweise wurde durch die Nichtanerkennung von Burnout als Berufskrankheit und ein Urteil vom 20. Dezember 2019 gegen France Télécom die strafrechtliche Verantwortung von France Télécom für eine allgemeine Unternehmenspolitik gegen „institutionelle moralische Belästigung“ anerkannt (Lerouge 2021). Dies ist eine deutliche Abkehr von früheren rechtlichen Ansätzen zur Mobbingbekämpfung, die an zwischenmenschliche Beziehungen und/oder Managementmethoden geknüpft waren. Das Urteil ist wichtig, weil es den Arbeitgebern die rechtliche Verantwortung auferlegt, institutionelle Gewalt und Belästigung zu beenden. Eng damit verbunden ist die Bedeutung von Maßnahmen zur Bekämpfung des institutionellen Sexismus und der damit verbundenen geschlechtsspezifischen Diskriminierung, die tief in den Praktiken am Arbeitsplatz und in den kulturellen Normen verankert sind und zu einem Machtgefälle führen, das den Zugang von Frauen zu wirtschaftlicher, sozialer und politischer Macht einschränkt. Die Bekämpfung von institutionellem Sexismus, einschließlich vielfältiger Formen der Diskriminierung, in Gesetzen, Politiken, Normen und Kultur ist eine wesentliche Voraussetzung für den Aufbau einer Kultur der Geschlechtergleichstellung und die Beendigung von GBVH.

**Viele der Beispiele zeigen, dass es einen allgemeinen Trend zu Maßnahmen und Vereinbarungen gibt, die interne und externe Gewalt und Belästigung miteinander verbinden, was dem in IAOC190 und R206 empfohlenen Ansatz entspricht.** Dies ermöglicht integrierte Systeme, die sich mit den Zusammenhängen zwischen verschiedenen Formen von Gewalt und Belästigung befassen und gleichzeitig die Besonderheiten im Zusammenhang mit TPVH und häuslicher Gewalt herausarbeiten. Mehrere der jüngsten Vereinbarungen zu GBVH in Frankreich und Italien beispielsweise verfolgen diesen Ansatz und behandeln interne und externe Belästigung, sexuelle Belästigung und häusliche Gewalt in einer einzigen Vereinbarung (siehe unten).

Die von den Sozialpartnern durchgeführten Maßnahmen werden unter den folgenden Überschriften untersucht, die für die Aktualisierung der sektorübergreifenden Leitlinien relevant sind:

- Geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung
- Arbeitsschutz, Prävention und Risikobewertung
- Sicherheitsmaßnahmen und Bedrohungsmanagement
- Digitalisierung
- Abhilfemaßnahmen, Schutz und Entschädigung

## 4.2 Geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung durch Dritte

Die Prävention und Bewältigung der Folgen von TPVH erfordert einen geschlechtsspezifischen Ansatz, insbesondere in weiblich dominierten Sektoren wie Gesundheit und Bildung, in denen Frauen unverhältnismäßig stark von TPVH betroffen sind. Dies bedeutet, dass das Fortbestehen von Machtgefällen zwischen den Geschlechtern und institutionellem Sexismus am Arbeitsplatz berücksichtigt werden muss, welcher zur Folge hat, dass sexuelle Belästigung durch Dritte normalisiert wird und die Anzeigebereitschaft gering ist. Infolgedessen kommt den staatlichen Behörden, Arbeitgebern und öffentlichen Dienstleistern eine wichtige Rolle zu, wenn es darum geht, die Verantwortung für die Beendigung der sexuellen Belästigung im Zusammenhang mit TPVH von der Einzelperson auf die Institution oder Organisation zu übertragen.

Ebenso wichtig ist die Anerkennung von Mehrfachdiskriminierung und der Überschneidung verschiedener Diskriminierungsgründe wie Geschlecht, Rasse, soziale Schicht oder Behinderung. Schwarze Frauen und Frauen, die ethnischen Minderheiten angehören, werden möglicherweise belästigt, weil sie Frauen sind, aber auch aufgrund ihrer Rasse oder ethnischen Zugehörigkeit und/oder ihres Migrantensstatus, und sind daher am Arbeitsplatz stärker gefährdet, was zu rassifizierten und sexualisierten Formen von Gewalt und Belästigung führt (ILO & UN Women 2019; Pillinger et al. 2022; EIGE 2020 & 2021). Das Risiko religiöser Diskriminierung am Arbeitsplatz ist ebenfalls für das Verständnis der erhöhten Erfahrungen mit TPVH bei einigen Gruppen von Arbeitnehmern relevant (Eurofound 2017).

Während der Pandemie kam es zu einem noch nie dagewesenen Anstieg von Gewalt gegen Frauen, der strukturelle geschlechtsspezifische Ungleichheiten und ungleiche Machtverhältnisse verstärkte und ausweitete (ILO 2020; Europäische Kommission (2020a; Pillinger et al. 2022). In Anbetracht der zunehmenden Zahl von TPVH in den benutzernahen Diensten erkennen die Sozialpartner die Bedeutung des sozialen Dialogs bei der Bewältigung des Wandels und der Folgen der Pandemie für Arbeitnehmerinnen an. In diesem Zusammenhang haben die Sozialpartner in den Kommunal- und Regionalverwaltungen (EGÖD und RGRE) am 23. Juni 2020 eine gemeinsame Erklärung zu COVID-19 unterzeichnet, in der die Notwendigkeit geschlechtersensibler politischer Antworten auf die Pandemie in Bereichen wie Arbeitsorganisation, Vereinbarkeit von Beruf und Familie und Telearbeit anerkannt wird. Elf Beispiele für Maßnahmen der Sozialpartner zur Bekämpfung von GBVH finden Sie in Kasten 4.

## Kasten 4: Beispiele bewährter Praktiken: Geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung

### Österreich Verkehr

Die österreichische Gewerkschaft VIDA verfolgt seit langem eine Strategie und Priorität zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt, insbesondere von GBVH. Zu den Aktionen gehören eine Gewerkschaftskampagne<sup>10</sup> für die Ratifizierung von C190; gewerkschaftliche Bildungs- und Schulungsmaßnahmen zu GBVH; und Lobbyarbeit für eine strengere Gesetzgebung mit Strafen für Angriffe auf Mitarbeiter in öffentlichen Verkehrsmitteln (2017) und im Gesundheitssektor (2020). Zu den sektorspezifischen Maßnahmen im Eisenbahnsektor, im öffentlichen Verkehr und im Gesundheits-, Sozial- und Sozialwesen gehören der Schutz und die Sicherheit von Frauen und LGBTI-Arbeitnehmern.

### Bulgarien Verkehr

Die bulgarische Verkehrsgewerkschaft FTTUB hat eine Reihe von Tarifvereinbarungen ausgehandelt, die Bestimmungen über die Unterstützung und Entschädigung von Opfern im kommunalen Nahverkehr in der Hauptstadt und anderen Großstädten enthalten. Außerdem wurden mit vielen Unternehmen in verschiedenen Verkehrssektoren Vereinbarungen unterzeichnet, darunter die sektorale Vereinbarung für den städtischen Nahverkehr von 2014, die ein Kapitel über Gewalt am Arbeitsplatz und die Gleichstellung der Geschlechter sowie Maßnahmen zum Umgang mit psychosozialen Risiken am Arbeitsplatz als Teil eines Null-Toleranz-Konzepts für alle Formen von Gewalt am Arbeitsplatz enthält. Der Arbeitgeber muss Verfahren zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz einführen, einschließlich einer sofortigen internen Untersuchung, disziplinarischer Maßnahmen, der Unterstützung der Opfer und der Bereitstellung psychosozialer Hilfe, der Zahlung von Schadenersatz an die Opfer sowie Maßnahmen zur Prävention aller Formen von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz. Bestimmungen über den Schutz und die Unterstützung der Opfer von TPVH sind nun in den meisten Vereinbarungen im Verkehrssektor enthalten. Um auf das Problem aufmerksam zu machen, führte die Gewerkschaft Umfragen, Kampagnen, Informationsveranstaltungen und runde Tische durch, um das Bewusstsein für das Problem zu schärfen und das Schweigen über Gewalt gegen Frauen zu brechen.

### Tschechische Republik Gesundheit

Ein Handbuch zur Prävention von sexueller Belästigung in der öffentlichen Verwaltung<sup>11</sup> gibt Behörden, dem öffentlichen Dienst und kommunalen Behörden sowie anderen Arbeitgebern des öffentlichen Sektors Orientierungshilfen und Instrumente an die Hand, um sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz zu verhindern und, wenn sie vorkommt, angemessen und effektiv darauf zu reagieren.

### Dänemark Sektorübergreifend

Am 4. März 2022 schlossen der dänische Gewerkschaftsbund (FH), der dänische Arbeitgeberverband und das Ministerium für Geschlechtergleichstellung eine

<sup>10</sup> [www.tatortarbeitsplatz.at](http://www.tatortarbeitsplatz.at)

<sup>11</sup> Ombudsman et al. (2019) Prevence Sexuálního Obtěžování Ve Státní Správě. Tschechische Republik. <https://www.mdcr.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>

bahnbrechende nationale dreigliedrige Vereinbarung über Initiativen zur Beendigung der sexuellen Belästigung am Arbeitsplatz, die sowohl interne als auch externe Formen der sexuellen Belästigung behandelt und Maßnahmen vorsieht, die in das Gesetz aufgenommen werden (FH et al. 2022). Die Vereinbarung ist ein wichtiger Schritt in Richtung eines besseren Schutzes, einer besseren Prävention und eines Kulturwandels in der Arbeitswelt. Es gibt ein umfassendes Spektrum verbindlicher Maßnahmen und verstärkter Verpflichtungen für Arbeitgeber und Arbeitnehmer, einschließlich höherer Strafen für Arbeitgeber. Zusammen mit den APV-Checklisten (Risikobewertung) der dänischen Behörde für Arbeitsumwelt werden die fünf Branchenausschüsse<sup>12</sup> für das Arbeitsumfeld (BFA) dazu angehalten, sich verstärkt mit sexueller Belästigung zu befassen und diese in den Prozess der Risikobewertung einzubeziehen. Darüber hinaus muss die dänische Behörde für das Arbeitsumfeld jährliche Erklärungen über die Anzahl der Beschlüsse und Leitlinien zu sexueller Belästigung und Mobbing durch interne und externe sexuelle Belästigung erstellen.

### Frankreich SNCF

Eine von der SNCF-Gruppe und den Gewerkschaften (CGT, UNSA-Ferroviaire, SUD-Rail und CFTD) 2021 unterzeichnete Vereinbarung stützt sich auf Vereinbarungen aus dem Jahr 2006. Kapitel 4 der Vereinbarung enthält neue Bestimmungen zu geschlechtsspezifischer und sexueller Gewalt, einschließlich TPVH, sowie zur Unterstützung von Opfern häuslicher Gewalt, zur Prävention mit Schwerpunkt auf besonders gefährdeten Gruppen wie Auszubildenden und zur Ausweitung des aktuellen „Barometers“ zur Wahrnehmung von Sexismus innerhalb der SNCF auf sexuelle Gewalt. Innerhalb von drei Monaten nach Inkrafttreten der Vereinbarung wird die HRD der Gruppe ein Verfahren für die Bearbeitung von Fällen und einen Leitfaden für den Umgang mit sexueller Belästigung und sexistischem Verhalten vorschlagen. Der Schwerpunkt liegt auf der Schulung von Führungskräften und Beauftragten für sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz, die in jedem Unternehmen ernannt werden. Was die Sicherheit betrifft, hat die SNCF die Bekämpfung von sexueller Belästigung im Transportgesetz (2016 - Artikel L2251-1) als Priorität verankert, was dazu geführt hat, dass die SNCF Sicherheitskräfte geschult und mit der Polizei zusammenarbeitet hat, um sexuelle Belästigung und Übergriffe gegen Verkehrspersonal und -nutzer zu verhindern.

### Frankreich Öffentlicher Sektor

Der französische öffentliche Sektor hat am 8. März 2013 die erste Tarifvereinbarung zur Gleichstellung der Geschlechter am Arbeitsplatz verabschiedet. In Kapitel 4 wird der Arbeitgeber verpflichtet, alle Arten von geschlechtsspezifischer Gewalt am Arbeitsplatz sowie am Arbeitsplatz festgestellte häusliche Gewalt zu verhindern. Der Text enthält Definitionen, rechtliche Verpflichtungen und Sanktionen und sieht für alle neu eingestellten Bediensteten und Führungskräfte des öffentlichen Sektors Schulungen über Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz im Zusammenhang mit geschlechtsspezifischer Gewalt vor. Er betont die wichtige Rolle der Prävention, einschließlich von TPVH, in den Arbeitsschutzausschüssen (Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, CHSCT), die per Gesetz mit der Aufdeckung und Verhütung von Gewalt beauftragt sind.

<sup>12</sup> Fünf Branchenausschüsse mit Vertretern der Sozialpartner bieten Informationen und Orientierungshilfen zum Arbeitsumfeld: Wohlfahrt und öffentliche Verwaltung; Bauwesen; Industrie; Handel, Finanzen und Büro; Verkehr, Dienstleistungen, Tourismus und Land to Table.

**Deutschland**  
**Verkehr**

Betriebsvereinbarung der Deutschen Bahn AG vom Januar 2016 zur Gleichbehandlung und zum Schutz vor (sexueller) Belästigung und Diskriminierung. Sie umfasst die rechtlichen Verpflichtungen der AG (Einspruchsverfahren, Sanktionen), Schulungen für Führungskräfte und Mitarbeiter, externe Beratungsstellen für das Personal, Maßnahmen zur Stärkung und Schulung weiblicher Mitarbeiter, einschließlich Schulungen zur Selbstverteidigung gegen körperliche und sexuelle Gewalt durch Kunden.

**Italien**  
**Gefängnisse**

In der Gefängnisverwaltung wurde 2008 ein Ausschuss eingerichtet, der sich mit geschlechtsspezifischen Ungleichheiten und GBVH befassen soll und in dem Gewerkschaften und die Verwaltung vertreten sind. Es wurden Leitlinien zur Bekämpfung von GBVH erstellt, die in allen italienischen Gefängnissen verbreitet wurden. Eines der innovativen Elemente der Leitlinien ist der Einsatz von Vertrauensberatern, die Arbeitnehmern, die unter Gewalt und Belästigung jeglicher Form leiden, vertrauliche Beratung und Unterstützung bieten. In jedem italienischen Provveditorato (die Gefängnisse in jeder Gefängnisregion oder in mehreren kleineren Regionen) werden Vertrauensberater ernannt, die eine entscheidende Rolle bei der Sensibilisierung und Umsetzung der Leitlinien in jeder Region spielen.

**Spanien**  
**Öffentliche**  
**Verwaltung**

Im öffentlichen Sektor enthält der dritte Plan zur Gleichstellung der Geschlechter in der zentralen öffentlichen Verwaltung, der für 2020 vereinbart wurde, eine Säule zum Thema geschlechtsspezifische Gewalt, einschließlich Gewalt durch Dritte. Im Rahmen des Plans enthält das Protokoll der öffentlichen Verwaltung Maßnahmen zum Schutz von weiblichen Beschäftigten im öffentlichen Dienst, die Opfer von sexueller Belästigung und häuslicher Gewalt geworden sind, als Teil eines Null-Toleranz-Ansatzes. Diese Initiativen sind im Rahmen spezifischer Protokolle für die öffentliche Verwaltung verankert, die 2011 mit den Gewerkschaften im Verhandlungsausschuss der öffentlichen Verwaltung vereinbart wurden und die sexuelle Belästigung und Belästigung aufgrund des Geschlechts in der öffentlichen Verwaltung (Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública 2011a) sowie Belästigung am Arbeitsplatz in der öffentlichen Verwaltung (Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública 2011b) betreffen. Diese Protokolle mussten innerhalb von zwei Monaten von verschiedenen Abteilungen und Einrichtungen der öffentlichen Verwaltung angenommen werden, was auch die Einrichtung einer für die Entgegennahme und Bearbeitung von Beschwerden zuständigen Stelle beinhaltet. Das Protokoll muss in das Managementsystem zur Verhütung berufsbedingter Risiken in der öffentlichen Verwaltung integriert werden. Ein Beispiel hierfür ist das separate Protokoll für den Strafvollzug (siehe unten).

**VK**  
**Öffentlicher**  
**Sektor**

Die Gewerkschaft des öffentlichen Dienstes, UNISON, hat 2020 einen Leitfaden zur sexuellen Belästigung herausgegeben,<sup>13</sup> der auch eine Muster-Arbeitsplatzpolitik zur Bekämpfung sexueller Belästigung enthält, die sowohl interne als auch externe Gewalt abdeckt. Obwohl Arbeitgeber nach dem Gleichstellungsgesetz nicht gesetzlich haftbar gemacht werden können, heißt es in dem Leitfaden: „...

<sup>13</sup> <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2020/02/25965-1.pdf>

Maßnahmen zum Schutz der Beschäftigten und zur Abschreckung vor potenzieller sexueller Belästigung durch Dritte sind von Arbeitgebern nach wie vor zu erwarten und sollten in jeder Arbeitsplatzpolitik berücksichtigt werden, nicht zuletzt, um die Verantwortung für Gesundheit und Sicherheit abzudecken. Die Arbeitnehmer können nach den bestehenden Rechtsvorschriften weiterhin Ansprüche geltend machen, die sich größtenteils auf die Untätigkeit des Arbeitgebers stützen, so dass die Arbeitgeber nach wie vor angemessene Maßnahmen ergreifen müssen, um sexuelle Belästigung durch Dritte zu verhindern.“ Weitere Anleitungen zur Einbeziehung der sexuellen Belästigung in die Risikobewertung und zur Verbesserung der Meldeverfahren werden gegeben.

**ETF**  
**Verkehr**

Die Kampagne „Get me home safely“ (Bringen Sie mich sicher nach Hause) im Verkehrssektor erkennt an, dass der Weg zur und von der Arbeit ein erhebliches Risiko für Arbeitnehmer darstellt, die spätabends oder zu unsozialen Zeiten unterwegs sind, z. B. für Schichtarbeiter in Krankenhäusern und im öffentlichen Nahverkehr. In einer Entschließung des ETF-Kongresses im Jahr 2017 wurden die ETF und die ihr angeschlossenen Gewerkschaften aufgefordert, die Kampagne aktiv zu unterstützen und zu fördern und die Arbeitgeber in die Pflicht zu nehmen, dafür zu sorgen, dass Schichtarbeiter nachts sicher nach Hause kommen. Die Übergriffe haben während der Pandemie erheblich zugenommen, und die ETF hat mehr geschultes Personal und eine stärkere Durchsetzung der Gesetze gegen sexuelle Übergriffe und Belästigung in öffentlichen Verkehrsmitteln sowie eine ausdrückliche Ausweitung der Fürsorgepflicht der Arbeitgeber auf Maßnahmen für einen sicheren Heimtransport für alle Arbeitnehmer gefordert.

**Europa**  
**Verkehr**

Die ETF-Leitlinien (2020) für Verkehrsgewerkschaften zu Gewalt an und Belästigung von Frauen enthalten eine Anleitung zur Erstellung einer umfassenden Arbeitsplatzpolitik und eine schrittweise Anleitung zur Durchführung einer geschlechtsspezifischen Risikobewertung. Die Leitlinien zielen darauf ab, die Verhandlungen der Gewerkschaften über Gewalt und Belästigung zu unterstützen. Die ETF-Leitlinien, die auch auf die spezifischen Herausforderungen der Pandemie zugeschnitten sind, beruhen auf langjährigen Kampagnen, Lobbyarbeit und Verhandlungen der Verkehrsgewerkschaften auf nationaler, europäischer und globaler Ebene.

**CER & ETF**  
**Verkehr**

Die Vereinbarung CER & ETF - Frauen im Eisenbahnsektor wurde am 5. November 2021 von den europäischen Sozialpartnern, der Gemeinschaft der Europäischen Bahnen und Infrastrukturgesellschaften (CER) und der ETF unterzeichnet (ETF & CER 2021). In der Vereinbarung wird eine Reihe von Maßnahmen zur Verbesserung der Beschäftigung von Frauen im Eisenbahnsektor empfohlen, darunter Maßnahmen zur Verbesserung der Sicherheit in der Arbeitsumgebung, die Verantwortung der Arbeitgeber für die Durchführung von Risikobewertungen im Bereich Gesundheit und Sicherheit unter geschlechtsspezifischen Gesichtspunkten. Es werden spezifische Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit des Begleit- und Fahrpersonals festgelegt: gemischte Teams in Nachtschichten oder in geografischen Gebieten, die besonders risikoreich sind; Einrichtung von reservierten Parkplätzen für Frauen und schwangere Frauen, die Nachtschichten leisten; Kartierung von Arbeitsplätzen und Überprüfung der Risiken in Bezug auf TPV; Durchführung einer Umfrage unter Frauen zu den aufgetretenen

Risiken; Maßnahmen zur Bereitstellung gut beleuchteter Parkplätze in der Nähe des Arbeitsplatzes; Angebot von Sicherheitsschulungen für die Beschäftigten, insbesondere für Frauen; und Ergreifung von Maßnahmen zur Sensibilisierung der Mitarbeiter und der Öffentlichkeit für das Thema Sicherheit von Bahnmitarbeitern in Zügen und Bahnhöfen.

Im Rahmen eines EU-Projekts zum Thema TPVH im Eisenbahnsektor wurden von Gewerkschaften und Arbeitgebern des Eisenbahnsektors Belege, Daten und Beispiele für bewährte Praktiken gesammelt, was zu einer besonderen gemeinsamen Vereinbarung über die „Förderung der Sicherheit und des Sicherheitsgefühls in Bezug auf Gewalt durch Dritte im europäischen Eisenbahnsektor“ führte.

### **Zusammenfassung der wichtigsten Punkte zu GBVH, die für die Aktualisierung der Leitlinien relevant sind:**

- Sicherstellung, dass bei Verhandlungen für sektorale und betriebliche Tarifvereinbarungen, die sich mit Gewalt und Belästigung befassen, die Geschlechterperspektive berücksichtigt wird und dass Frauenvertretungen und Arbeitgebervertreter beteiligt werden.
- Annahme eines geschlechtsspezifischen Ansatzes für TPVH, der die Einbeziehung der Geschlechterperspektive in Politiken, Präventionsprogramme und entsprechende Sicherheitsmaßnahmen gewährleistet.
- Sensibilisierung für institutionellen Sexismus und Möglichkeiten zur Bekämpfung der strukturellen Ursachen von GBVH.
- Berücksichtigung der weit verbreiteten geschlechtsspezifischen Machtungleichheiten und Sensibilisierung für die vielfältigen und sich überschneidenden Formen der Diskriminierung.
- Entwicklung wirksamer geschlechtersensibler Beschwerdemechanismen und Aufbau von Vertrauen in diese Mechanismen, um Arbeitnehmer zu ermutigen, sexuelle Belästigung durch Dritte zu melden.
- Einbeziehung von Arbeitnehmerinnen und Gewerkschaftsvertreterinnen in die Entwicklung und Gestaltung von Arbeitsplatzstrategien, Präventionsprogrammen und Sicherheitsmaßnahmen.
- Umsetzung einer geschlechtergerechten Risikobewertung und von Maßnahmen zur Risikominderung, die einen geschlechtergerechten Ansatz bei der Bewertung psychosozialer Risiken gewährleisten (siehe auch unter Arbeitsschutz).
- Gewährleistung sicherer Räume für Frauen, um über Vorfälle von geschlechtsspezifischer TPVH zu berichten und Unterstützung zu erhalten.
- Aushandlung und Entwicklung von sicheren Verkehrsmitteln für den Weg zur und

von der Arbeit, unter Berücksichtigung der Risiken, denen weibliche Beschäftigte ausgesetzt sind, die nachts und/oder nach der Spätschicht unterwegs sind.

### 4.3 Häusliche Gewalt

Häusliche Gewalt, eine Form der GBVH, ist eine weitere wichtige Dimension von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz. Häusliche Gewalt wird in der Istanbul-Konvention des Europarats wie folgt definiert: „alle Handlungen körperlicher, sexueller, psychologischer oder wirtschaftlicher Gewalt, die innerhalb der Familie oder des Haushalts oder zwischen früheren oder derzeitigen Eheleuten oder Partnerinnen bzw. Partnern vorkommen, unabhängig davon, ob der Täter bzw. die Täterin denselben Wohnsitz wie das Opfer hat oder hatte.“ (Europarat, 2014, Art.3b) Häusliche Gewalt betrifft vor allem Frauen, und wie die Europäische Kommission betont:

Häusliche Gewalt ist eine Form der Gewalt gegen Frauen, da sie in unverhältnismäßig hohem Maße Frauen betrifft... Frauen sind aufgrund der zugrunde liegenden Zwangs-, Macht- und/oder Kontrollmuster unverhältnismäßig häufig Opfer beider Formen von Gewalt. Jeder kann jedoch ein potenzielles Opfer solcher Gewalt sein, unabhängig von Geschlecht oder Herkunft. Insbesondere bei häuslicher Gewalt kann jede Person betroffen sein, auch Männer, jüngere oder ältere Menschen, Kinder und LGBTIQ-Personen. (Europäische Kommission (2022), S. 1)

Häusliche Gewalt ist das Ergebnis ungleicher Machtverhältnisse in aktuellen oder früheren intimen Beziehungen. Sie kann in Form von körperlicher Gewalt, sexuellem Missbrauch und Gewalt, psychischem und emotionalem Missbrauch und Drohungen, finanziellem/wirtschaftlichem Missbrauch, Stalking und Cyber-Belästigung sowie Missbrauch und Drohungen erfolgen. Dazu gehört auch die Zwangskontrolle, ein systematisches Verhaltensmuster, das dazu dient, eine überlebende Person zu schwächen und durch Drohungen, Demütigungen und Einschüchterungen Angst zu erzeugen.

In der Europäischen Union (EU) ist jede dritte Frau Opfer von Gewalt gegen Frauen oder häuslicher Gewalt geworden, und jede fünfte Frau ist Opfer häuslicher Gewalt geworden (FRA, 2014). Viele Überlebende häuslicher Gewalt sind im erwerbsfähigen Alter und stehen in einem Arbeitsverhältnis, so dass es sich um eine Frage der Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz handelt. Umfragen unter Arbeitnehmern zeigen, dass etwa jede dritte berufstätige Frau im Laufe ihres Berufslebens mindestens eine Form von häuslicher Gewalt erlebt hat (ILO/UN Women 2019; Pillinger/EU-OSHA 2023).

Häusliche Gewalt kann sich negativ auf das Arbeitsleben, die Teilnahme an der Arbeit, das berufliche Fortkommen sowie die Gesundheit und das Wohlbefinden der Überlebenden auswirken. Eine wachsende Zahl von Arbeitgebern hat, oft in Absprache mit Arbeitnehmern und Gewerkschaften, Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit und zur Unterstützung von Überlebenden häuslicher Gewalt eingeführt, die es ihnen ermöglichen, an ihrem Arbeitsplatz zu bleiben und beruflich voranzukommen.

COVID-19 führte zu einem dramatischen Anstieg der häuslichen Gewalt, da viele Frauen mit den Tätern zu Hause eingesperrt und von ihrem Arbeitsplatz oder anderen Formen der sozialen Unterstützung abgeschnitten waren. Viele Frauen sahen sich zusätzlichem Stress ausgesetzt, wenn sie Telearbeit und Kinderbetreuung miteinander vereinbaren mussten (UN Women 2020, Europäische Kommission 2021). Die Zahl der hilfeschreitenden Frauen

hat sich in vielen europäischen Ländern mehr als verdoppelt, und mit der Schließung von Schulen, Kinderbetreuungseinrichtungen und Diensten für ältere Menschen hat auch die Belastung der Frauen durch Betreuungsarbeit erheblich zugenommen. Darüber hinaus wurden die vermehrten Tötungsdelikte an Frauen im privaten Bereich hauptsächlich von Familienmitgliedern und Intimpartnern verübt (UN Women 2022). Diese Zunahme der häuslichen Gewalt führte zu Forderungen nach geschlechtersensiblen Antworten auf die Pandemie und einer transformativen Agenda, die darauf abzielt, die Ursachen von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz zu bekämpfen (Europäische Kommission 2020 & 2021, IAO 2019 & 2020a, IAO 2022). In einigen Ländern wurden neue Gesetze und Verordnungen eingeführt, um die geschlechtsspezifischen Auswirkungen der Krise anzugehen, wie in Spanien, wo Gleichstellungspläne im öffentlichen und privaten Sektor mit mehr als fünfzig Beschäftigten obligatorisch sind und die Arbeitgeber verpflichtet sind, GBVH in Verhandlungen mit den Gewerkschaften zu thematisieren.

Häusliche Gewalt kann sich negativ auf das Arbeitsleben, die Teilnahme an der Arbeit, das berufliche Fortkommen sowie die Gesundheit und das Wohlbefinden der Überlebenden auswirken. Zu den Auswirkungen häuslicher Gewalt am Arbeitsplatz gehören eine geringere Arbeitsproduktivität, Schwierigkeiten beim Verbleib am Arbeitsplatz, das Risiko von Arbeitsunfällen sowie Risiken durch Stalking und Belästigung, einschließlich beleidigender Anrufe oder E-Mails, und in einigen Fällen körperliche Übergriffe und Frauenmorde am Arbeitsplatz durch einen Partner oder Ex-Partner (TUC 2014, ICTU, 2014, Pillinger et al. 2019, Pillinger et al. 2022, Vodafone 2021). Häusliche Gewalt kann die Erwerbstätigkeit von Frauen und die beruflichen Entwicklungs-, Schulungs- und sonstigen Möglichkeiten von Überlebenden ernsthaft beeinträchtigen und sich auf das geschlechtsspezifische Lohngefälle auswirken.

Eine wachsende Zahl von Arbeitsplätzen hat Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit und zur Unterstützung von Überlebenden häuslicher Gewalt eingeführt, die es ihnen ermöglichen, an ihrem Arbeitsplatz zu bleiben und in ihrer Karriere voranzukommen. **Beispiele für Maßnahmen, die von den Sozialpartnern ergriffen wurden, um häusliche Gewalt am Arbeitsplatz zu thematisieren, einschließlich Vereinbarungen über bezahlten Urlaub und Unterstützung am Arbeitsplatz, finden Sie in Kasten 5.**

## Kasten 5: Beispiele für Maßnahmen der Sozialpartner zur Bekämpfung häuslicher Gewalt

### Österreich Verkehr, Gesundheit

VIDA hat im Rahmen seines Engagements für die Gleichstellung der Geschlechter umfangreiche Sensibilisierungsmaßnahmen zum Thema häusliche Gewalt ergriffen, zum Beispiel bei der Bahn, im öffentlichen Nahverkehr, im Gesundheits- und Sozialsektor. Während der Pandemie hat die Gewerkschaft weitere Sensibilisierungsmaßnahmen unter Gewerkschaftsvertretern und Vertrauensleuten zum Thema häusliche Gewalt und Gewalt im Internet durchgeführt. Die Gewerkschaft hat mit Frauenhäusern und der White Ribbon-Kampagne zusammengearbeitet. Zur Unterstützung der Verhandlungsführer und Gewerkschaftsvertreter bei ihren Verhandlungen mit den Unternehmen wurde eine Muster-Betriebsvereinbarung ausgearbeitet.

### Frankreich Telekommuni- kation

Am 22. Dezember 2021 unterzeichneten Orange und die Gewerkschaften (CGT-KAPT, CFDT F3C, CFE-CGC ORANGE, CGT FAPT, FO-COM, SUD-PTT) die „Vereinbarung über die berufliche Gleichstellung von Frauen und Männern und das Gleichgewicht zwischen Privat- und Berufsleben bei Orange SA 2022-2024“. Bei häuslicher und familiärer Gewalt bietet der Sozialarbeiter des Unternehmens vertrauliche Unterstützung. Er kann die Arbeitnehmer bei externen Verfahren oder bei der Inanspruchnahme von spezialisierter psychologischer, rechtlicher, medizinischer oder finanzieller Hilfe, einschließlich der Unterstützung von Vereinigungen für Opfer häuslicher Gewalt, begleiten und unterstützen. Es kann ein bezahlter Urlaub von fünf Tagen gewährt werden, der in halbe Tage aufgeteilt werden kann, und es kann eine Notunterkunft zur Verfügung gestellt werden. In einer Informationsbroschüre werden die Maßnahmen von Orange zur Unterstützung von Mitarbeitern, die Opfer von häuslicher Gewalt sind, erläutert. Seit 2009 können die Mitarbeiter vertrauliche telefonische und persönliche Unterstützung durch einen externen klinischen Psychologen erhalten. Darüber hinaus setzt die Vereinbarung den Rahmen des Grenelle gegen häusliche Gewalt um, das Dekret Nr. 2020-683 vom 4. Juni 2020, mit dem ein neuer Fonds für die Opfer häuslicher Gewalt eingerichtet wurde.

### Frankreich Verkehr

Die von der SNCF-Gruppe und den Gewerkschaften (CGT, UNSA-Ferroviaire, SUD-Rail und CFDT) im Jahr 2021 unterzeichnete Vereinbarung über die berufliche Gleichstellung regelt die Unterstützung von Opfern häuslicher Gewalt. Opfer von geschlechtsspezifischer oder sexistischer Gewalt können drei Tage Sonderurlaub erhalten, um an einer gerichtlichen Vorladung, Beratungen mit einem Anwalt oder an einer Unterstützung durch einen Fachverband teilzunehmen, sowie durch die Sozial- und Gesundheitsdienste des Unternehmens unterstützt werden.

### Italien Öffentlicher Sektor

Nationale Vereinbarungen über häusliche Gewalt im öffentlichen Sektor dienen als Vorbild für Vereinbarungen in anderen Sektoren und bestehen gemäß Art. 24 des Gesetzesdekrets Nr. 80/2015. Der Urlaub kann flexibel genommen werden, und Arbeitnehmer haben das Recht, in eine Teilzeitbeschäftigung überzugehen und zur Vollzeitbeschäftigung zurückzukehren. Diese Bestimmungen, einschließlich des Urlaubs für Gewaltopfer, wurden zum ersten Mal in nationale Vereinbarungen im öffentlichen Sektor aufgenommen (2016-2018). Dazu gehören die Nationale Tarifvereinbarung für Bildung und Forschung (Artikel 18) und die Nationale

Tarifvereinbarung für die zentralen Funktionen der Zentralverwaltung Triennio (Artikel 36); die Nationale Tarifvereinbarung für die Kommunalbehörden (Artikel 34) und die Nationale Tarifvereinbarung für das Gesundheitswesen (Artikel 39). Die Gewerkschaften in Italien sind der Ansicht, dass die Bestimmungen zu häuslicher Gewalt in C190 und R206 dazu beitragen werden, die Verhandlungen zu diesem Thema weiter zu stärken und die Strategie der Gewerkschaften zu erfüllen, die darauf abzielt, dass jede Tarifvereinbarung auf allen Ebenen Klauseln zu Gewalt und Belästigung, einschließlich häuslicher Gewalt, im Einklang mit C190 enthält.

**Italien**  
**Telekommuni-  
kation**

Die Tarifvereinbarung 2020 zwischen den nationalen und territorialen Gewerkschaften (SLC CGIL, FISTEL CISL und UILCOM UIL) und Vodafone Italien ist ein Beispiel für eine neue Generation von Tarifvereinbarungen, die häusliche Gewalt in das intelligente Arbeiten und in die vereinbarten Protokolle über Telearbeit einbezieht. Häusliche Gewalt wird als Sonderfall aufgenommen (zusammen mit Arbeitnehmern mit einer Behinderung, Alleinerziehenden mit unterhaltsberechtigten Kindern, Eltern mit einem Kind mit einer Behinderung und frischgebackenen Eltern), bei den Maßnahmen ergriffen werden können, um Arbeitnehmern die Möglichkeit zu geben, ihre Arbeitszeit zu reduzieren und zusätzlichen Urlaub zu nehmen. Durch die Vereinbarung wurde der bezahlte Urlaub bei häuslicher Gewalt von 10 Tagen (wie in der Vodafone-Italien-Police vorgesehen) auf 15 Tage erhöht, um medizinische und psychologische Beratung und Betreuung, Unterstützung bei der Anzeige bei der Polizei und Hilfe bei der Kontaktaufnahme mit Organisationen für häusliche Gewalt zu decken; außerdem wird bei der Änderung der Firmen-Telefonnummer und der E-Mail-Adresse des Opfers geholfen.

**Spanien**  
**Öffentliche  
Verwaltung**

Auf Grundlage einer EntschlieÙung vom 25. November 2015 hat der Staatssekretär für öffentliche Verwaltungen ein Verfahren zur sozialen Unterstützung und Mobilität von weiblichen Angestellten im öffentlichen Dienst, die Opfer häuslicher Gewalt sind, eingeführt. Das Verfahren ergänzt das Grundstatut für Arbeitnehmer in der öffentlichen Verwaltung, um ihnen einen Wechsel des Arbeitsortes zu ermöglichen. Besondere Aufmerksamkeit gilt dem Schutz der Privatsphäre und der Würde der öffentlichen Bediensteten, einschließlich ihrer persönlichen Daten, der Daten ihrer Familienangehörigen und der Daten von Personen, die unter ihrer Vormundschaft, Obhut oder Pflugschaft stehen.

**VK**  
**Bildung**

Im März 2021 veröffentlichte die Lehrgewerkschaft NASUWT ein Toolkit und einen Leitfaden zu häuslicher Gewalt für Arbeitnehmervertreter. Der Leitfaden erkennt an, dass häusliche Gewalt jeden treffen kann, dass aber immer noch vor allem Frauen und Kinder unter männlichen Tätern leiden. Der Leitfaden enthält Definitionen von Formen häuslicher Gewalt und legt die Erwartungen und Leitlinien fest, die Arbeitgeber bei der Unterstützung von Überlebenden häuslicher Gewalt beachten sollten. Die Unterstützung am Arbeitsplatz kann eine Schulung des Personals zu diesem Thema und für den Arbeitgeber, flexible Arbeitszeiten, vereinbarten bezahlten Urlaub und Freistellung für Beratungs- und Arzttermine, einen geschützten Raum und eine Person, die zusätzliche Unterstützung bietet, umfassen. Der Text enthält auch einen Anhang mit Empfehlungen an Führungskräfte für informelle Gespräche und eine Liste möglicher Abhilfemaßnahmen am Arbeitsplatz.

**VK**  
**Öffentlicher**  
**Sektor**

UNISON im Vereinigten Königreich erstellte 2017 einen Leitfaden und eine Muster-Betriebsvereinbarung und -politik zum Thema häusliche Gewalt, die 2022 aktualisiert wurden<sup>14</sup>, um den neuen Arbeitsformen seit der COVID-19-Pandemie und der Notwendigkeit, häusliche Gewalt als Thema bei Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz zu behandeln, Rechnung zu tragen. Der Leitfaden umfasst Schulungen für Führungskräfte und Arbeitnehmer, die Ernennung von Personalverantwortlichen, bezahlten Sonderurlaub und die Möglichkeit eines Gehaltsvorschusses, zeitweilige oder dauerhafte Änderung der Arbeitszeit und der Arbeitsaufgaben, Versetzungen oder Ortswechsel sowie Maßnahmen für ein sicheres Arbeitsumfeld; Zugang zu Beratungs- und Unterstützungsdiensten während der bezahlten Arbeitszeit. Die UNISON-Konferenz 2022 forderte eine stärkere Einbeziehung von Maßnahmen gegen sexuelle Belästigung und häusliche Gewalt am Arbeitsplatz in den Arbeitsschutz. 2021 führte UNISON eine erfolgreiche parteiübergreifende Kampagne an, um sicherzustellen, dass das Gesetz über häusliche Gewalt dahingehend geändert wird, dass Missbrauchsschutzanordnungen auf den Arbeitsplatz des Opfers ausgedehnt werden und die Sicherheit der Opfer am Arbeitsplatz gewährleistet wird. Die UNISON-Musterpolitik für Arbeitgeber zum Thema häusliche Gewalt wird den Arbeitgebern auch im gesetzlichen Leitfaden empfohlen, der den Domestic Abuse Act 2021 unterstützt.

Während der Pandemie einigten sich Gewerkschaften und Arbeitgeber in ganz Europa auf zusätzliche Maßnahmen zur Bewältigung des Problems, und in vielen Ländern wurden Krisenmaßnahmen eingeführt, darunter auch Krisendienste für Opfer häuslicher Gewalt. Im Falle Spaniens erklärte der Notfallplan des Gleichstellungsministeriums die Unterstützung von Opfern geschlechtsspezifischer Gewalt zu einer wesentlichen Dienstleistung gemäß Artikel 2a des Gesetzes 8/2011, vom 28. April. In Frankreich gehörte die CGT (2020) zu den Gewerkschaften, die gesetzliche Maßnahmen zur Stärkung der Tarifverhandlungen zum Schutz der Opfer häuslicher Gewalt forderten, darunter auch das Recht auf bezahlten Urlaub; geografische Versetzung und Anpassung von Arbeitszeiten oder Arbeitsplätzen; Zugang zu medizinischer, sozialer und psychologischer Betreuung von Opfern und das verbindliche Dokument zur einheitlichen Risikobewertung im Unternehmen, um gegen sexistische und sexuelle Gewalt und häusliche Gewalt vorzugehen. Die Unternehmen des französischen „OneInThreeWomen“-Firmennetzwerks haben ihre Ressourcen gebündelt, um Mittel für Dienste gegen häusliche Gewalt bereitzustellen und landesweit Werbung für diese Dienste zu machen.

<sup>14</sup> [https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/11/27064\\_domestic\\_violence\\_v3.pdf](https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/11/27064_domestic_violence_v3.pdf)

### **Zusammenfassung der wichtigsten Punkte zum Thema häusliche Gewalt am Arbeitsplatz, die für die Aktualisierung der Leitlinien relevant sind:**

- Bezahlter Urlaub bei häuslicher Gewalt: 3-5 Tage in Frankreich, 5-20 Tage und in einigen Fällen unbefristeter Urlaub in Spanien und drei Monate bezahlter Urlaub in Italien.
- Unterstützung am Arbeitsplatz, z. B. zeitweilig flexible Arbeitszeiten, Neuorganisation und Reduzierung der Arbeitsaufgaben sowie Unterstützung beim Wechsel des Arbeitsortes, um die Arbeit sicher fortsetzen zu können.
- Finanzielle und wohnungsbezogene Unterstützung für Opfer von wirtschaftlichem und häuslichem Missbrauch.
- Schulung von Betriebsleitungen und Gewerkschaftsvertretern in der Bereitstellung vertraulicher Unterstützung und Informationen am Arbeitsplatz.
- Einbeziehung von häuslicher Gewalt in Risikobewertungen, einschließlich spezieller Risikobewertungen und Sicherheitsplanung in Partnerschaft mit dem Opfer/der überlebenden Person.
- Spezifische und zusätzliche Leitlinien und Maßnahmen für die Kommunikation mit und die Unterstützung von Überlebenden bei Fernarbeit, Telearbeit und hybrider Arbeit.
- Weiterleitung an spezialisierte Beratungsstellen für häusliche Gewalt, Rechtsberatung und Unterbringung, einschließlich Partnerschaften mit Organisationen gegen häusliche Gewalt zur Unterstützung der Entwicklung von Strategien und Schulungen.
- Täter zur Rechenschaft ziehen, einschließlich wirksamer Möglichkeiten der Kommunikation mit Tätern, Sanktionen, wenn Ressourcen am Arbeitsplatz zur Fortsetzung des Missbrauchs genutzt werden, Sicherheitsmaßnahmen für Opfer, wenn der Täter am selben Arbeitsplatz arbeitet, und Bereitstellung von Informationen über externe Beratungs- und Tätertherapieprogramme.

## **4.4 Digitalisierung und Risiken von Cybergewalt und -belästigung**

Die Digitalisierung und die neuen Technologien haben eine dramatisch veränderte Arbeitswelt geschaffen, neue Arbeitsformen durch Telearbeit und digitale Arbeitsplattformen, die durch mobile Geräte, dezentralisierte Informationsnetze und Big-Data-Analysen ermöglicht werden. Eine große Zahl von Arbeitnehmern arbeitet heute an entfernten, nicht-bürogestützten, digitalisierten Arbeitsplätzen und auf Plattformen. In diesen Arbeitsumgebungen besteht möglicherweise ein größeres Risiko von Cybergewalt, einschließlich Cyberstalking, Trolling, Cyberbelästigung und -mobbing, Hassreden im Internet und bildbasiertem sexuellem Missbrauch / nicht einvernehmlicher Pornografie (Europäisches Parlament 2018 und 2021).

Trotz der vielen Chancen, die sich aus der Digitalisierung ergeben, gibt es erhebliche Risiken, einschließlich psychosozialer und physischer Risiken, die zu Gewalt und Belästigung führen, (De Stefano et al. 2020; IAO 2018a, 2018b; IAO 2020a, 2020b; ETUI IPWS 2022).

Es gibt jedoch nur wenige Daten über Cybergewalt und Belästigung am Arbeitsplatz. In einer Umfrage in 10 Ländern hatten 9 % der Befragten ein einschüchterndes Online-Verhalten von

einem Kollegen erlebt (Loh und Snyman 2020). Nationale Studien zeigen, dass 14 % bis 20 % der Universitätsmitarbeiter (Vereinigtes Königreich), 22 % der Lehrer (Tschechische Republik), 22 % der Journalisten (Schweden) und 72 % der Staatsbediensteten (Australien) von Cybergewalt betroffen sind; wobei die Daten aus diesen Ländern zeigen, dass Frauen überproportional betroffen sind (De Stefano et al. 2020). Laut einer globalen Studie der UN Generation Equality Action Coalition on Technology and Innovation (2021) berichteten 38 % der Frauen über persönliche Erfahrungen mit Online-Gewalt, was zu einer Forderung nach Maßnahmen und Lösungen gegen technologiegestützte geschlechtsspezifische Gewalt und Diskriminierung führte.

Cybergewalt, einschließlich geschlechtsspezifischer Cybergewalt und digitalem sexuellen Missbrauch, ist eine besorgniserregende Bedrohung, die sich auf die Karriereaussichten und die Fähigkeit der Arbeitnehmer auswirkt, weiterzuarbeiten. Die Maßnahmen, die zur Lösung des Problems ergriffen wurden, waren im Allgemeinen unzureichend (Malan et al. 2020; Capuano 2020). Darüber hinaus legen das IAO-Übereinkommen C190 und die Empfehlung R206 einen wichtigen politischen Schwerpunkt auf Gewalt und Belästigung, die durch die Digitalisierung und neue Technologien ermöglicht werden, und verpflichten die Regierungen, sich mit diesen Themen zu befassen, auch in Bezug auf die Arbeitsplatzpolitik und die Risikobewertung. Neben den Arbeitsgesetzen und den Vorschriften für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit sind allgemeine Datenschutzgesetze sowie unternehmensinterne Richtlinien und Tarifverhandlungen wichtige Instrumente zur Verringerung des Risikos von Gewalt und Belästigung im Internet (De Stefano et al. 2020). In einigen Ländern sind Host-Provider gesetzlich verpflichtet, belästigende Nachrichten, die von Dritten eingestellt wurden, zu löschen, wie es beispielsweise im deutschen Netzwerkdurchsetzungsgesetz (NetzDG) (2017) der Fall ist (IAO 2021a). Darüber hinaus sind Maßnahmen zur Cybersicherheit von entscheidender Bedeutung, wozu auch die Entwicklung von europäischen Cybersicherheitsmaßnahmen (ENISA 2020) gehört.

**Legislative und nicht-legislative Maßnahmen sind erforderlich, um gegen geschlechtsspezifische Cybergewalt vorzugehen (Europäisches Parlament 2021).** Gemeinsame Initiativen der Sozialpartner entstehen, um die erhöhten Gesundheits- und Sicherheitsrisiken der Digitalisierung und der Cybergewalt und -belästigung anzugehen, einschließlich des digitalen Missbrauchs, wie z. B. die Veröffentlichung eines Fotos oder einer Nachricht im Internet, die zwar einmalig sein mag, aber lang anhaltende Auswirkungen haben kann (IAO 2022, De Stefano et al. 2020; ETUI IPWS 2022). Bei der Förderung der Rolle des sozialen Dialogs bei der Bewältigung der sozialen Auswirkungen der Digitalisierung haben die Sozialpartner neue Maßnahmen zur Bewältigung dieser Risiken gefordert, während die IAO neue Maßnahmen fordert, um „auf neu auftretende Gesundheits- und Sicherheitsrisiken im Zusammenhang mit der Digitalisierung zu reagieren, wie z. B. Gewalt und Belästigung, psychosoziale und ergonomische Risiken und unangemessene Nutzung von Daten und Überwachungssystemen, die sich an internationalen Arbeitsnormen orientieren.“ (IAO 2022: 3)

Im Zusammenhang mit der Digitalisierung gibt es Vereinbarungen über Telearbeit, die beispielsweise Klauseln über Gewalt und Belästigung enthalten, die im Rahmen von Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, psychosozialen Risiken und der Einbeziehung von Arbeitnehmern, die zu gefährdeten Gruppen gehören, behandelt werden. Einige Beispiele beziehen sich ausdrücklich auf häusliche Gewalt, wie z. B. die oben erwähnte Vereinbarung zwischen den italienischen Gewerkschaften und Vodafone Italien über das Wohlbefinden am Arbeitsplatz. Leitfäden und Positionspapiere zur Telearbeit wurden während der Pandemie vermehrt veröffentlicht, und viele dieser Dokumente befassten sich mit den zunehmenden Risiken für Arbeitnehmer durch Online-Gewalt und -Belästigung sowie häusliche Gewalt (IAO

2021, 2020a & 2020b, TUC (UK) 2019 & 2020, CCOO (Spanien) 2021). Bei den Tarifverhandlungen wurden Möglichkeiten zum Schutz von Telearbeitern und Vorschläge für einen Rechtsrahmen für das Recht auf Fernarbeit erörtert, wie in Irland 2022. Ein gutes Beispiel ist das in Spanien eingeführte Gesetz (Königlicher Erlass 28/2020) mit Bestimmungen zu Fern- und Telearbeit sowie zur Ausarbeitung und Umsetzung von Maßnahmen gegen sexuelle Belästigung, Belästigung aus Gründen des Geschlechts, Belästigung aus diskriminierenden Gründen und Belästigung am Arbeitsplatz (Artikel 4). In diesem Zusammenhang haben Opfer von GBVH Anspruch auf Schutz, soziale Unterstützung, Änderungen der Arbeitszeit und der Arbeitsstunden sowie auf das Recht, Büro- oder Fernarbeit zu beantragen (Artikel 8). **Beispiele für Reaktionen der Sozialpartner auf Cybergewalt und -belästigung, einschließlich Telearbeit, finden Sie in Kasten 6.**

## Kasten 6: Beispiele für bewährte Praktiken zur Digitalisierung

### Europa Sektorübergreifend

Eine sektorübergreifende **Rahmenvereinbarung der europäischen Sozialpartner über die Digitalisierung** (EGB, Business Europe, SME United und CEEP), die 2020 geschlossen wurde, enthält eine Säule zu Respekt, Menschenwürde und Überwachung. Die Vereinbarung erkennt nicht nur die Bedeutung der effektiven Integration digitaler Technologien am Arbeitsplatz an, sondern bietet auch einen Rahmen für Arbeitgeber und Gewerkschaften, um Strategien für die digitale Transformation partnerschaftlich und in einem menschenorientierten Ansatz auf nationaler, sektoraler, betrieblicher und betrieblicher Ebene einzuführen. Dazu gehören auch Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit, z. B. beim An- und Abschalten, sowie die Einhaltung der Arbeitszeitvorschriften und geeignete Maßnahmen zur Gewährleistung der Einhaltung. Konkret bezieht sich die Vereinbarung auf die Beziehungen mit Kunden und anderen Dritten und berücksichtigt die „Qualität der Beziehungen (Zusammenarbeit, Einbindung, Kontaktmomente und -möglichkeiten, Kommunikation, Arbeitsatmosphäre), den Führungsstil, das Auftreten von Gewalt oder Belästigung, Konfliktmanagement, Unterstützungsverfahren und -mechanismen.“ Der EGB hat Digitalisierung und Cyber-Belästigung zu einem vorrangigen Aktionsbereich im Rahmen des EGB-Arbeitsprogramms (2022-2024) erklärt.

### Europa Bildung

**Der Start eines Projekts des sektoralen sozialen Dialogs zur Digitalisierung im Bildungswesen, das am 15. Dezember 2021 angenommen wurde, umfasste eine gemeinsame Erklärung von ETUCE und EFEE zu TPVH und Digitalisierung.** In Absatz 7 wird das Ziel genannt: „Unterstützung von Bildungseinrichtungen, Schulleitungen, Lehrkräften und anderem Bildungspersonal bei der Bewältigung von Gesundheits- und Sicherheitsproblemen, die sich aus der digitalen Bildung ergeben (z. B. arbeitsbedingter Stress, Ermüdung durch Bildschirmarbeit, Cyber-Belästigung, soziale Ausgrenzung, Datenschutz, zunehmende Arbeitsbelastung, Internetsucht und das Recht auf Abschalten) ... und Verbesserung der Zusammenarbeit der Sozialpartner, um die Dimension der Digitalisierung in die Bewertungsinstrumente einzubinden (z. B. OiRA), während gleichzeitig eine kontinuierliche Überwachung ihrer Wirksamkeit gefördert wird.“ Der Text unterstreicht die Bedeutung von Risikobewertungsinstrumenten, die den sich

rasch verändernden digitalen Technologien Rechnung tragen. Darüber hinaus gewinnt das Recht der Lehrkräfte auf Abschalten von der Schule angesichts des 24-Stunden-Kontakts zwischen Schülern und Lehrern zunehmend an Bedeutung.

### Europa Telekommunikation

Die europäischen Sozialpartner im Telekommunikationssektor befassten sich mit den Folgen von COVID-19 im Telekommunikationssektor in einer gemeinsamen Erklärung von UNI-Europa und den Arbeitgebern im ICTS und in der Telekommunikationsbranche (ETNO und GSMA), „Attacks Against Telecom Employees.“ Sie wurde als Reaktion auf die Eskalation von Fehlinformationen im Zusammenhang mit 5G und der Mobilfunktechnologie auf Social-Media-Plattformen herausgegeben, einschließlich einer Zunahme von Belästigungen im Zusammenhang mit falschen Behauptungen, dass Telekommunikationsantennen gesundheitsgefährdend seien und dass 5G mit der Verbreitung des Coronavirus in Verbindung stehe. In der Erklärung wird klargestellt, dass jeder Arbeitnehmer das Recht auf ein sicheres Arbeitsumfeld hat, und die EU und die Regierungen werden aufgefordert, die Sicherheit der Beschäftigten in der Telekommunikation in ganz Europa zu schützen. 2022 begannen UNI-Europa und ETNO ein Austauschprogramm zur Unterstützung der Ratifizierung und Umsetzung von C190 und zur Förderung des Rechts aller auf eine Arbeitswelt frei von Gewalt und Belästigung, einschließlich TPVH. Eine gemeinsame Vereinbarung über die Prävention von Gewalt und Belästigung, einschließlich GBVH, wird Ende 2022 veröffentlicht.

### Europa Zentralverwaltung

Im staatlichen Sektor wurde 2022 eine verbindliche Rahmenvereinbarung für den sektoralen sozialen Dialog über die Digitalisierung vom Ausschuss für den sozialen Dialog in den Zentralverwaltungen geschlossen, der sich aus der nationalen und europäischen Verwaltungsdelegation der Gewerkschaften (TUNED) für die Gewerkschaften und dem Europäischen Arbeitgeberverband für die öffentliche Verwaltung (EUPAE) für die Arbeitgeber zusammensetzt.<sup>15</sup> Cyber-Belästigung und häusliche Gewalt werden als Risiken im Zusammenhang mit der Digitalisierung der Arbeitswelt und der Zunahme der Telearbeit im staatlichen Sektor während der Covid-19-Pandemie genannt. In der Vereinbarung werden Maßnahmen zur Prävention und zu den Folgen von häuslicher Gewalt gefordert. Die Vereinbarung bekräftigt die Pflicht der Arbeitgeber, ein sicheres Arbeitsumfeld zu schaffen, und dass die Sozialpartner sich mit Prävention, Risikobewertung und psychosozialen Risiken wie unzureichender Personalausstattung befassen, um sichere Dienstleistungen zu erbringen. Außerdem wird die Pflicht der Arbeitgeber betont, in Absprache mit den Gewerkschaften regelmäßige Bewertungen der Gesundheitsrisiken vorzunehmen und dabei die Personalausstattung sowie die Risiken von Belästigung und Gewalt zu berücksichtigen. Wenn die Europäische Kommission einer legislativen Umsetzung zustimmt, wird sie etwa 8 Millionen Arbeitnehmern und Beamten einen stärkeren Schutz in Bezug auf Telearbeit, das Recht auf Abschalten, Schulung, Gesundheit und Sicherheit, personenbezogene Daten, Outsourcing und künstliche Intelligenz unter menschlicher Kontrolle bieten.

<sup>15</sup> <https://www.epsu.org/article/eu-social-partners-adopt-agreement-digitalisation-central-and-federal-government>

## Telearbeit

### Spanien Verschiedenes

Der Gewerkschaftsbund CCOO Industria hat im Rahmen der Kampagne #NoTodoTeletrabajoVale (#NotAllTeleworksOK) einen Leitfaden zur Telearbeit erstellt.<sup>16</sup> Der Leitfaden für die Verhandlungen berücksichtigt das neue Gesetz über Telearbeit<sup>17</sup>, das den Arbeitgebern die Verantwortung überträgt, die Risiken am Arbeitsplatz zu bewerten und Präventionsmaßnahmen zu ergreifen, einschließlich der Behandlung psychosozialer Risiken. Der Leitfaden betont, wie wichtig es ist, dass Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen gegen sexuelle Belästigung, geschlechtsspezifische Belästigung, diskriminierende Belästigung und Belästigung am Arbeitsplatz die Besonderheiten der Fernarbeit, insbesondere der Telearbeit, berücksichtigen.

### VK Verschiedenes

Im Vereinigten Königreich hat UNITE eine Vorlage für eine Rahmenvereinbarung über Heimarbeit ausgearbeitet.<sup>18</sup> Darin heißt es: „Die Parteien sind sich einig, dass alle Arbeitgeber die Gesundheit, die Sicherheit und das Wohlergehen aller ihrer Arbeitnehmer, einschließlich derjenigen, die zu Hause arbeiten, gewährleisten müssen.“ Darüber hinaus gibt es spezifische Risiken im Zusammenhang mit Heimarbeit, die berücksichtigt werden müssen. In der Musterpolitik heißt es unter anderem, dass der Arbeitgeber sich verpflichtet, alle angemessenen Vorkehrungen zu treffen, um sicherzustellen, dass Heimarbeiter: „vor den psychosozialen Gefahren der Heimarbeit geschützt sind, wie z. B. einem erhöhten Potenzial für beruflichen Stress und häusliche Gewalt“.

## Zusammenfassung der wichtigsten Punkte zur Digitalisierung, die für die Aktualisierung der Leitlinien relevant sind:

Nachfolgend sind die wichtigsten Erkenntnisse für sektorspezifische und sektorübergreifende Maßnahmen und Vereinbarungen auf nationaler Ebene aufgeführt, auch für die Aktualisierung der Leitlinien:

- Sozialer Dialog, einschließlich Tarifvereinbarungen zur Prävention und Bekämpfung von Cyber-Belästigung.
- Die Aufnahme von Schutzmaßnahmen und Änderungen sowohl in Arbeitsrecht als auch Strafrecht.
- Sicherheits- und Gesundheitsschutz bei der Arbeit mit digitalen Inhalten, Berücksichtigung der Risiken von Cybergewalt und -belästigung in Risikobewertungen und Maßnahmen zur Risikominderung, um deren Auftreten oder Wiederauftreten zu verhindern.

<sup>16</sup> Teletrabajo, Guía para su negociación e implementación tras la aprobación de la ley del teletrabajo, #NoTodoTeletrabajoVale, CCOO Industria, Spanien, 2020.

<sup>17</sup> Spanien Königlicher Erlass - Real Decreto-ley 28/2020, (September 2020)

<sup>18</sup> <https://www.unitetheunion.org/media/3369/wvp-template-homeworking-agreement.pdf>

- Geschlechtsspezifische Reaktionen auf digitale sexuelle Belästigung durch Dritte oder digitale häusliche Gewalt durch aktuelle und ehemalige Partner.
- Vertrauliche Daten, einschließlich Aufzeichnungen über Mitarbeiter, und Sicherstellung, dass die Arbeitnehmer über ihre Rechte in Bezug auf den Datenschutz informiert sind.
- Unterstützung der Opfer von Cybergewalt und -belästigung, einschließlich der Unterstützung der Opfer bei der Entfernung von beleidigendem Online-Material, Fotos und belästigenden Nachrichten.
- Gemeinsam vereinbarte Maßnahmen zur Verringerung von Stress und psychosozialen Risiken, u. a. im Zusammenhang mit der Kontrolle und Überwachung der Leistung von Arbeitnehmern und dem „Recht auf Abschalten“.
- Telearbeit und hybride Modelle der Telearbeit sind freiwillig, und es gibt Maßnahmen zur Bewertung und Bewältigung psychosozialer Risiken, die zu Gewalt und Belästigung durch Dritte bei der Ausübung von Telearbeit führen.

## 4.5 Arbeitsschutz, Prävention und Risikobewertung

Die Rolle der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes bei der Prävention von TPVH hat in den politischen Diskursen auf internationaler Ebene größere Aufmerksamkeit erlangt, unter anderem als zentrale Bestimmung im IAO-Übereinkommen Nr. 190 und der Empfehlung Nr. 206, was der Rolle der Sozialpartner bei der Prävention von TPVH noch mehr Gewicht verleiht. In Artikel 12 des IAO-Übereinkommens C190 heißt es, dass Gewalt und Belästigung verhindert werden können, indem „die bestehenden Maßnahmen für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz auf Gewalt und Belästigung ausgedehnt oder angepasst und erforderlichenfalls spezifische Maßnahmen entwickelt werden.“ In R206 wird empfohlen, bei der Risikobewertung am Arbeitsplatz Faktoren zu berücksichtigen, die die Wahrscheinlichkeit von Gewalt und Belästigung erhöhen, einschließlich psychosozialer Gefahren und Risiken, wobei Gefahren und Risiken zu berücksichtigen sind, die:

- sich aus den Arbeitsbedingungen und -regelungen, der Arbeitsorganisation und dem Personalmanagement ergeben;
- Dritte wie Klienten, Kunden, Dienstleistungsanbieter, Nutzer, Patienten und Mitglieder der Öffentlichkeit einbeziehen; und
- sich aus Diskriminierung, Missbrauch von Machtverhältnissen sowie geschlechtsspezifischen, kulturellen und sozialen Normen ergeben, die Gewalt und Belästigung fördern.

Außerdem hat die Internationale Arbeitskonferenz (IAK) 2022 den Arbeitsschutz zu einem Grundrecht am Arbeitsplatz erklärt. Auf EU-Ebene erzielte der Beratende Ausschuss für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz (ACSH) im Mai 2022 eine Einigung über die Notwendigkeit, COVID-19 als Berufskrankheit im Gesundheits- und Sozialwesen sowie in Sektoren anzuerkennen, in denen es bei Tätigkeiten mit nachgewiesenem Infektionsrisiko zu Ausbrüchen kommt. Im Kontext des Arbeitsschutzes ist es ein bedeutender Durchbruch, dass COVID-19 als Arbeitsschutzrisiko eingestuft wird.

Es gibt eine Reihe von individuellen, sozialen und organisatorischen Faktoren, die zu den Risiken von TPVH beitragen. Darüber hinaus sind psychosoziale Risiken im Zusammenhang mit der Arbeitsgestaltung und dem Arbeitsmanagement sowie dem sozialen und organisatorischen Umfeld (EU-OSHA 2010, Clark et al. 2017) von besonderer Bedeutung für TPVH. Belästigungen treten am ehesten in stressigen Arbeitsumgebungen auf, in denen die Arbeitnehmer einem hohen Maß an zwischenmenschlichen Konflikten, einem toxischen Arbeitsumfeld und einer schädlichen Betriebsführung ausgesetzt sind (Hauge, Skogstad und Einarsen 2007, IAO 2020d, EU-OSHA 2022). Erhöhte Risiken bestehen bei der Arbeit mit Menschen in Not, bei der Arbeit in ressourcenbeschränkten Umgebungen wie unzureichend ausgestatteten Einrichtungen oder unzureichendem Personal, was zu langen Wartezeiten und Frustration führt, bei unsozialen Arbeitszeiten, bei Alleinarbeit oder in relativer Isolation oder an abgelegenen Orten oder bei Tätigkeiten, bei denen es keine Kontrolle über das Tempo und die Art der ausgeführten Arbeit gibt (IAO 2016, EU-OSHA 2010). Machtungleichheiten sind ebenfalls ein wichtiger Faktor. Die von der britischen Gleichstellungs- und Menschenrechtskommission (2020) erstellten Leitlinien fordern die Arbeitgeber auf, über Machtungleichgewichte nachzudenken, und empfehlen, eine Risikobewertung für sexuelle Belästigung in bestehende Rahmen für das Risikomanagement im Bereich Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit aufzunehmen und dabei Risiken wie unsichere Arbeitsplätze und Alleinarbeit zu berücksichtigen.

Laut der Europäischen Erhebung über die Arbeitsbedingungen 2015 (Eurofound 2015) verbergen Arbeitnehmer im Gesundheitswesen, die psychosozialen Risiken wie ungünstigem Sozialverhalten ausgesetzt sind, ihre Gefühle viel eher als Arbeitnehmer in anderen Sektoren. Im Gesundheits- und Sozialwesen sind die psychosozialen Risiken, einschließlich ungünstigem Sozialverhalten, Zeitdruck, Arbeitsplatzunsicherheit und TPVH, hoch (EU-OSHA 2022a & 2022b). Da der Gesundheits- und Sozialsektor zu den Sektoren gehört, die während der COVID-19-Pandemie am stärksten einem breiten Spektrum von Risiken im Zusammenhang mit Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit ausgesetzt waren, empfahl die EU-OSHA (2022a) Maßnahmen zur Behebung von Personalengpässen, zur Verbesserung der Entlohnung und der Arbeitsbedingungen sowie zur Einführung besserer Systeme zum Schutz der Arbeitskräfte vor Gewalt und Belästigung. Der in den meisten EU-Mitgliedstaaten gemeldete Mangel an Fachkräften im Gesundheitswesen, wie Ärzten, Krankenschwestern und -pflegern und Assistenten im Gesundheitswesen, hat zu einem erhöhten Arbeitsdruck und Stress geführt, was das Risiko von Gewalt und Belästigung erhöht (Europäische Kommission 2020; EGÖD 2022).

Wie in Abschnitt 2 erwähnt, besteht zwar nach der Rahmenrichtlinie für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit (Richtlinie 89/391/EWG) keine Verpflichtung, psychosoziale Risiken, einschließlich Risiken im Zusammenhang mit TPVH, zu behandeln, aber einige Länder behandeln psychosoziale Risiken im Zusammenhang mit Gewalt und Belästigung bereits in ihren nationalen Gesetzen. Das Fehlen eines EU-Rahmens für psychosoziale Risiken bei der Arbeit hat den EGB und andere Organisationen dazu veranlasst, eine neue Richtlinie zu Stress und psychosozialen Risiken bei der Arbeit zu fordern (EGB 2018, 2021; Yarmolyuk-Kröck 2022). Im Zusammenhang mit Gewalt und Belästigung wird es wichtig sein, die Risikofaktoren im psychosozialen Arbeitsumfeld (Cefaliello 2021) wie Personalausstattung und übermäßige Arbeitsbelastung anzugehen, die für die Prävention von TPVH relevant sind. In den Ländern Mittel- und Osteuropas, in denen das Bewusstsein für psychosoziale Risiken gering ist, sind diese Risiken nach wie vor hoch, und zwar aufgrund von langen Arbeitszeiten, niedriger Bezahlung, Arbeitsplatzunsicherheit, geringer Arbeitszufriedenheit, hoher Arbeitsintensität und hohem Arbeitsdruck, ungesunden Arbeitsbedingungen, Diskriminierung und geschlechtsspezifischen Lohnunterschieden sowie einer schlechten Vereinbarkeit von Beruf und Familie (Yarmolyuk-Kröck 2022).

Neben den zusätzlichen Risiken von TPVH während der COVID-19-Pandemie werden neue und neu entstehende Risiken für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit durch neue Arbeitsprozesse, neue Technologien und soziale oder organisatorische Veränderungen verursacht. Diese Risiken haben zu einer größeren Häufigkeit von psychischen Problemen geführt, wobei mehr Arbeitnehmer über Probleme am Arbeitsplatz berichten, die mit Depressionen, Konzentrations- und Schlafstörungen und Burnout am Arbeitsplatz zusammenhängen (Eurofound 2021, EU-EU-OSHA 2021 & 2022a). Bei der Risikobewertung müssen auch neue Aspekte wie die Prävention von Online-Missbrauch und Trolling berücksichtigt werden, wie z. B. die Online-Belästigung von Gesundheitspersonal durch Gruppen, die sich gegen Impfungen aussprechen, was zu zusätzlichem Stress für das Gesundheitspersonal führt. Darüber hinaus haben im Gesundheitssektor hohe Arbeitsbelastungen, Personalmangel, Burnout und TPVH dazu geführt, dass viele Beschäftigte des Gesundheitswesens ihren Arbeitsplatz verlassen oder eine Kündigung in Erwägung ziehen (Lancet 2022, UNISON 2021). Die Dringlichkeit dieses Themas kommt in einer gemeinsamen Erklärung internationaler NRO aus den Bereichen Gesundheit und Medizin zum Ausdruck, darunter die globale Gewerkschaft für den öffentlichen Dienst, Public Services International (PSI), die während des WHO-Regionalkomitees für Europa 2020 veröffentlicht wurde und die Regierungen auffordert:

„... dem gesamten Gesundheitspersonal und den Studierenden im Gesundheitswesen ein sicheres Arbeitsumfeld und angemessene Mechanismen zur Verhinderung jeglicher Art von Gewalt zu bieten, um das Risiko von Erschöpfung und Burnout für alle Angehörigen der Gesundheitsberufe zu verringern, und alle notwendigen Mittel einzusetzen, um die physische und psychische Integrität unserer Kollegen während dieser Pandemie und darüber hinaus zu schützen. Der Gesundheitssektor sollte ein sicherer und attraktiver Arbeitsplatz sein und muss dies auch bleiben.“ (WHO-Regionalkomitee für Europa, 2022:1)

Maßnahmen und Risikobewertungen im Bereich Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit sind zu einem wichtigen Instrument für die Prävention von Gewalt und Belästigung geworden, einschließlich der Prävention von TPVH und der Umsetzung eines geschlechtsspezifischen Ansatzes bei Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit. Bewährte Praktiken zur Risikobewertung deuten darauf hin, dass die Risiken von TPVH im Rahmen eines maßgeschneiderten Ansatzes bewertet werden müssen, mit Maßnahmen zur Risikominderung und einer laufenden Überwachung und Überprüfung der Risiken in Absprache mit den Arbeitnehmern und ihren Vertretern (EU-OSHA 2022a, ETUI 2021).

In einigen Fällen sind Präventionsinitiativen eine Reaktion auf Notfallmaßnahmen nach schweren Vorfällen von TPVH. So wurden beispielsweise nach einem gewalttätigen Angriff auf einen Strafvollzugsbeamten in Schweden neue Maßnahmen eingeführt, um zu verhindern, dass sich derartige Gewalttaten wiederholen, z. B. durch bessere Sicherheitsvorkehrungen und die Wahl des Personals, je nachdem ob es Rehabilitations- oder Überwachungsaufgaben übernimmt. Dies sind zwar fortschrittliche Entwicklungen, aber die Gewerkschaften berichten weiterhin, dass unsichere Arbeitsplätze und eine unzureichende Personalausstattung es erschweren, sich für eine umfassendere Prävention einzusetzen (EGÖD/Vereycken & Ramioul 2019).

Kasten 7 enthält eine vorläufige Liste von Präventivmaßnahmen, die zur Bewältigung von Risiken eingesetzt werden können, einschließlich psychosozialer Risikofaktoren, die mit der Organisation, den Arbeitsbedingungen und dem Kunden-/Klientenprofil zusammenhängen. Sie zeigt, dass es eine Reihe von Präventionsmaßnahmen gibt, die im Rahmen der Risikobewertung durchgeführt werden können, und zwar in Bezug auf organisatorische Risiken, Risiken, die

sich aus den Arbeitsbedingungen ergeben, und Risiken im Zusammenhang mit bestimmten Kundengruppen.

## **Kasten 7: Beispiele für Präventionsmaßnahmen zur Bewältigung von Risiken, einschließlich psychosozialer Risikofaktoren, die zu TPVH führen**

### **1) Prävention organisatorischer Risiken**

- Eine Arbeitsplatzpolitik zu TPVH, einschließlich Risikobewertung und Präventionsplänen.
- Wirksame Beschwerdemechanismen, Protokolle über Vorfälle und Überwachung von Beschwerden.
- Es gibt Mechanismen zur Ermittlung der am stärksten gefährdeten Arbeitnehmer.
- Schulung und Anleitung des Personals zur Deeskalation und zum Erkennen von und Umgang mit aggressivem Verhalten von Patienten, Familienmitgliedern, Besuchern usw.
- Ausreichende Anzahl von geschultem Sicherheitspersonal und Sicherheitswarnsystemen.
- Verkürzte Wartezeiten beim Kundendienst, in Notaufnahmen oder Kliniken, einschließlich der Vermeidung von überfüllten Wartebereichen.
- Eine Kultur der Meldung von Fällen an Vorgesetzte und der Meldung an die Polizei.
- Aufmerksamkeit für die Gestaltung der Umgebung des Arbeitsplatzes, so dass die Sicht der Mitarbeiter nicht behindert wird und die Fluchtwege bei einem potenziell gewalttätigen Vorfall nicht versperrt sind.
- Förderung einer integrativen Kultur und eines integrativen Arbeitsumfelds, Beteiligung der Arbeitnehmer, gute zwischenmenschliche Beziehungen, Betriebsleitung und Verwaltung.
- Zentrale Rolle für den sozialen Dialog / Konsultationen mit den Arbeitnehmern.

### **2) Prävention von Risiken durch Arbeitsbedingungen**

- Umsetzung von Initiativen zum Wohlbefinden, Personalplanung und angemessene Personalausstattung.
- Die Personalausstattung ist an die Qualität der erbrachten Dienstleistungen geknüpft und soll sicherstellen, dass jederzeit ausreichend Personal zur Verfügung steht, auch zu Spitzenzeiten wie Besuchszeiten (Krankenhäuser), Stoßzeiten (Nahverkehr) oder während der Nacht- oder Frühschichten.

- Kein Arbeitnehmer darf Risiken ausgesetzt sein, wenn er isoliert arbeitet, Abhilfe z. B. durch wirksame Systeme für die Arbeit zu zweit oder durch Sicherheitsvorkehrungen bei isolierter Arbeit.
- Die Arbeitnehmer haben die Möglichkeit, sich an Entscheidungen über ihren Arbeitsinhalt, ihr Arbeitspensum und ihr Arbeitstempo sowie an Initiativen, die TPVH verhindern können, zu beteiligen.
- Vermeidung einer Kultur des Präsentismus und langer Arbeitszeiten; mehr Wahlmöglichkeiten für die Arbeitnehmer bei der Gestaltung ihrer Arbeitszeit.
- Bekämpfung der größeren Gefährdung von Frauen, einschließlich Stalking, wenn sie allein arbeiten oder nach der Arbeit unterwegs sind, einschließlich der Bereitstellung eines sicheren Verkehrsmittels.

### 3) Prävention von kunden-/klientenbezogenen Risiken

- Unterstützung der Beschäftigten, einschließlich einer angemessenen Personalausstattung, zur Gewährleistung effektiver Dienstleistungen bei der Arbeit mit Patienten und Familienmitgliedern mit komplexen psychischen Problemen oder mit einer Vorgeschichte von Gewalt, Missbrauch oder Sucht.
- Verpflichtung zur Schaffung sicherer Räume für die Meldung von TPVH und Beendigung einer Kultur, in der aggressives und missbräuchliches Verhalten normalisiert wird.
- Kunden, Klienten, Patienten usw. müssen sich bewusst sein, dass Gewalt und Belästigung nicht toleriert werden, und es werden Botschaften über Würde und angemessenes Verhalten am Arbeitsplatz und über die Medien vermittelt.

**Quelle:** verschiedene und aus bewährten Praktiken in der Forschung zusammengetragen

In den Ausschüssen für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und in der Politik zur Prävention und zu psychosozialen Risiken wird mehr Gewicht auf die Behandlung von TPVH gelegt. In Spanien beispielsweise müssen die Protokolle über sexuelle Belästigung und Mobbing in der öffentlichen Verwaltung in das Managementsystem zur Prävention berufsbedingter Risiken in der öffentlichen Verwaltung aufgenommen werden. Im Strafvollzugsbereich wurde ein separates Protokoll zur Prävention von Übergriffen im Rahmen von Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit erstellt. In einigen Ländern, z. B. in Dänemark und Irland, werden Mittel und Anleitungen bereitgestellt, um die Sozialpartner auf kommunaler und staatlicher Ebene bei der Durchführung von Programmen zur Prävention von TPVH zu unterstützen. Bewährte Praktiken zeigen, wie wichtig gemeinsame Ansätze, Anhörung der Arbeitnehmer, geschlechtsspezifische Ansätze sowie Prävention durch Risikobewertung und auf die verschiedenen Arbeitsplätze zugeschnittene Sicherheitsmaßnahmen sind. Für die Risikobewertung gibt es eine Vielzahl von Programmen und Checklisten, Risikobewertungsinstrumenten und neuen Methoden, die maßgeschneiderte Reaktionen ermöglichen, wie z. B. der Ansatz des Bedrohungsmanagements. **Kasten 8 enthält eine Zusammenfassung von Beispielen für Initiativen und Vereinbarungen zur Behandlung von TPVH im Arbeitsschutz (OSH).**

## Kasten 8: Beispiele für bewährte Praktiken: Nationale Initiativen und Vereinbarungen zur Behandlung von TPVH im Arbeitsschutz (OSH)

### Belgien Gefängnisse

Im belgischen Strafvollzug hat das Bundesjustizministerium zwei neue Initiativen zu TPVH entwickelt, um die Umsetzung der bestehenden Konflikt- und Aggressionspolitik zu unterstützen, die auf eine Initiative vor 20 Jahren zurückgeht. Für 2021 beschloss der Minister die Einführung einer neuen Initiative, die aus zwei Säulen besteht: Eine Initiative ist auf das Personal und die Einrichtung selbst ausgerichtet, die andere auf die Häftlinge. Eine institutionelle Analyse jedes Gefängnisses umfasst einen Fragebogen und Fokusgruppen mit Gefängnispersonal. Ziel ist es, spezifische innovative Aktionen und Maßnahmen zu entwickeln, die auf die verschiedenen Gefängnisse zugeschnitten sind, sowie allgemeine Maßnahmen für alle Haftanstalten. Aufbauend auf der derzeitigen Politik und den Leitlinien und Schulungen für das Gefängnispersonal zum Umgang mit Konflikten und Aggressionen zielt das Projekt darauf ab, eine Veränderung der Gefängniskultur auf allen Ebenen, einschließlich der Leitung, herbeizuführen und ein positives Gefängnisklima zu fördern. Erste Ergebnisse deuten darauf hin, dass das Personal das Problem des Personalmangels und der Überbelegung der Gefängnisse betont, und das Projekt zielt darauf ab, die Probleme zu isolieren, auf die das Ministerium Einfluss nehmen kann. Ein Punkt betrifft die Frage, was vom Personal erwartet wird. Eine neue Arbeitsweise besteht darin, zwei Arten von Strafvollzugsbeamten zu haben: Der erste hat die Aufgabe, zu kommunizieren und einen positiven Dialog zu führen, um Vertrauen aufzubauen, während der zweite die Aufgabe hat, zu intervenieren und Probleme zu lösen. Ein weiterer Punkt ist die Investition in und die Sicherstellung von Instrumenten, die den Aufbau von Vertrauen und die Wiederherstellung von Beziehungen ermöglichen, z. B. durch Vermittlung. Es werden wichtige Fragen dazu aufgeworfen, wie die Vermittlung als Instrument zur Bewältigung von Konflikten und Aggressionen eingesetzt werden kann. Obwohl die Gewerkschaften an den Konsultationen während des Projekts beteiligt sind, sind sie nicht direkt an der Entwicklung neuer politischer Maßnahmen beteiligt. Darüber hinaus wird auf die Notwendigkeit wesentlich größerer Investitionen in die täglichen Aktivitäten hingewiesen, wobei die Gewerkschaften Bedenken hinsichtlich der Umsetzung von Maßnahmen ohne zusätzliche personelle Maßnahmen haben. Das Projekt wirft wichtige Fragen zu den Erwartungen des Ministeriums auf, auf der Grundlage dieser neuen Erwartungen Personal einzustellen. Die Säule für Häftlinge soll Kurse für Häftlinge zum Umgang mit Emotionen umfassen, die bis Ende November in 8 Gefängnissen, in denen Pilotprojekte laufen (insgesamt 35 Gefängnisse), erprobt und danach auf alle Gefängnisse ausgeweitet werden sollen.

### Bulgarien Gesundheit

Die Gewerkschaften des Gesundheitswesens in Bulgarien haben psychosoziale Risiken sowie Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz in Vereinbarungen aus dem Jahr 2013 behandelt, als die ersten Klauseln über psychosoziale Risiken sowie Gewalt und Stress am Arbeitsplatz in die Tarifvereinbarung für den Gesundheitssektor aufgenommen wurden, die seit 2013 auch TPVH umfasst. Trotz einiger Fortschritte bei der Umsetzung von Strategien und Verfahren zur Verhinderung von TPVH bei

Tarifverhandlungen berichten die Gewerkschaften, dass Gewalt und Belästigung zugenommen haben. Eine öffentlichkeitswirksame nationale Kampagne von Gewerkschaften und Organisationen der Zivilgesellschaft hat die Ratifizierung von C190 gefordert, einschließlich strengerer Gesetze und Verpflichtungen für Arbeitgeber.

In einer sektoralen Tarifvereinbarung zwischen der nationalen bulgarischen Krankenkasse, der Gewerkschaft der Beamten und der Föderation der Gewerkschaften des Gesundheitswesens vom 14. Mai 2015 heißt es, dass der Arbeitgeber die Würde und Ehre des Arbeitnehmers bei der Ausübung seiner Pflichten im Rahmen des Arbeitsvertrags schützen muss (Art. 12 Abs. 5). Der Arbeitgeber ist verpflichtet, alle gesetzlich vorgesehenen Maßnahmen zu ergreifen - einschließlich der Gewährung von Rechtsschutz gegen moralische oder physische Übergriffe gegen den Arbeitnehmer während der Zeit der Erfüllung der arbeitsvertraglichen Pflichten (Art. 6). Während der Pandemie schloss der bulgarische Verband der Gesundheitsdienste erfolgreich eine Tarifvereinbarung ab, die den Arbeitnehmern Anspruch auf Urlaub und Behandlung in einem Sanatorium nach einer Erkrankung gibt. Die Gewerkschaften haben empfohlen, dass die Erneuerung der Vereinbarung von 2015 neue Klauseln zur Prävention und zu psychosozialen Risiken enthalten sollte, um auf die verschlechterten Bedingungen für das Gesundheitspersonal und den Anstieg von TPVH, Erschöpfung und Burnout während der Pandemie zu reagieren.

### Dänemark Kommunal- und Regional- verwaltung

2015 schlossen die Sozialpartner im kommunalen und regionalen Sektor (KTO & KL, 2015) eine Vereinbarung über das Arbeitsumfeld ab, die einen Schwerpunkt auf das psychologische Arbeitsumfeld legt, zu dem auch die Prävention von TPVH gehört. Die Vereinbarung wurde seit 2015 bereits zweimal verlängert. Im Rahmen der Vereinbarung haben der Arbeitgeberverband der dänischen Kommunen (KL) und die Gewerkschaft des dänischen Verbands der Bediensteten in den Kommunalverwaltungen (KTO) ein Unterstützungssystem mit dem Namen „SPARK“ (Samarbejde om Psykisk ARbejdsmiljø i Kommunerne, Zusammenarbeit bei der psychologischen Arbeitsumgebung in den Kommunen) eingerichtet, bei dem es sich um eine Zusammenarbeit handelt, die kommunalen Arbeitsplätzen Hilfe und Unterstützung bietet, um eine bessere Arbeitsumgebung zu schaffen, die sich unter anderem auf TPVH, Alleinarbeit und isolierte Arbeit bezieht. Der Schwerpunkt liegt auf der Stärkung der Kapazitäten der lokalen Akteure in den kommunalen Betrieben (Manager und Gewerkschaftsvertreter) durch gemeinsame Aktionen und die Zusammenarbeit zwischen der Kommunalverwaltung und den örtlich gewählten Gewerkschaftsvertretern. Ausgebildete Berater bieten den Kommunen kostenlose Dienstleistungen an und helfen ihnen, psychologische Probleme am Arbeitsplatz zu erkennen, zu bewältigen und zu vermeiden. In sechs Hauptbereichen werden den Gemeinden Ressourcen und Anleitungen zur Verfügung gestellt: Wandel und Übergang; verbesserte Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern/Managern; Risiko von Gewalt und Drohungen; Inhalt, Umfang und Ausführung der Arbeit; Schichtarbeit und Belästigung, einschließlich Mobbing und sexueller Belästigung.<sup>19</sup>

<sup>19</sup> Weitere Informationen unter: <https://vpt.dk/psykisk-arbejdsmiljo/baggrunden-spark>

Im regionalen Sektor haben die Sozialpartner das Programm „Ekspertrådgivning“ (Expertenberatung)<sup>20</sup> gestartet, um den Betrieben Hilfe und Unterstützung in Bezug auf organisatorische und berufliche Veränderungen, Gewalt durch Dritte, Arbeitsplatzkultur und Mobbing zu bieten. Im Rahmen des Projekts bieten das Nationale Forschungszentrum für das Arbeitsumfeld, NIRAS Joblife und RUC, Universität Roskilde, praktische Beratung durch Experten sowie Instrumente, Sitzungen und Workshops an. Darüber hinaus haben die Gewerkschaften gemeinsam mit den Arbeitgebern in den Kommunal- und Regionalverwaltungen Präventionsmaterialien und -instrumente zum Thema TPVH erarbeitet.

### **Dänemark** **Staatlicher** **Sektor**

Im staatlichen Sektor fügten die Parteien (die staatliche Arbeitgeberbehörde und der dänische Verband der Staatsbediensteten) in einer Vereinbarung über die Zusammenarbeit und die paritätischen Beratungsausschüsse in Unternehmen und Einrichtungen des staatlichen Sektors aus dem Jahr 2008, die 2022 noch in Kraft ist, eine neue Klausel über Belästigung und Gewalt hinzu: „Der Kooperationsausschuss legt Leitlinien fest, die ein Arbeitsumfeld gewährleisten, in dem die Beschäftigten keinem Mobbing, keiner (sexuellen) Belästigung und keiner Gewalt durch Kollegen, Vorgesetzte oder Dritte ausgesetzt sind. Der Kooperationsausschuss hat kontinuierlich zu überwachen, dass die Leitlinien ihren Zweck erfüllen.“ (Artikel 5 Absatz 10). Gemäß der Vereinbarung hat die Mehrheit der betrieblichen Mitbestimmungsgremien bis 2022 Pläne zur Prävention von Gewalt und Belästigung, einschließlich TPVH, erstellt. Die dänische Behörde für das Arbeitsumfeld bietet ebenfalls Anleitungen und Instrumente zur Beendigung von TPVH an.

### **Dänemark** **Sektorübergreifend**

2019 haben die dänischen Sozialpartner und die Arbeitsaufsichtsbehörde einen 10-Punkte-Plan für ein „gutes psychologisches Arbeitsumfeld“ ausgearbeitet: Beendigung der sexuellen Belästigung“. Die dänische Behörde für das Arbeitsumfeld hat auch mit Gewerkschaften und Arbeitgeberverbänden zusammengearbeitet, um die Sensibilisierungskampagne „Hvor går grænsen?“ („Wo ziehen wir die Grenze?“) zu starten. Der zweite Teil der Kampagne, „Din grænse“. („Deine Grenze“) wurde 2022 mit dem Ziel gestartet, Führungskräfte und Gesundheits- und Sicherheitsausschüsse zu einem Dialog darüber zu motivieren, wie sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz, auch durch Dritte, verhindert werden kann, um einen gemeinsamen Ansatz zur Schaffung eines sicheren Arbeitsumfelds zu fördern.

### **Dänemark** **Bildung**

Der dänische Lehrerverband (DLK) hat auf der Grundlage der Vereinbarung über Wohlbefinden und Gesundheit am Arbeitsplatz von 2015, in der sich die Sozialpartner auf Leitlinien zur Gewaltprävention geeinigt haben, eine Broschüre für Mitglieder über Gewalt, Drohungen und Gewaltanwendung veröffentlicht, um eine bessere Prävention und Berichterstattung über das Problem zu fördern (DLK 2020). Der DLK-Leitfaden ist die „Grundlage einer guten Prävention, weil er einen Dialog über mögliche Risiken und Maßnahmen zur Vermeidung von Gewalt und Bedrohung in der Schule in Gang setzt.“ Die Broschüre wurde für

<sup>20</sup> Weitere Informationen unter: <https://www.foa.dk/forbund/temaer/a-i/gratis-hjaelp-bedre-psyk-arbmiljo/det-regionale-omraade>

die Arbeitsschutzgruppe der Schulen, die Beschäftigten in den Bezirken und die Gewerkschaftsvertreter des dänischen Lehrerverbands erstellt. Sie umfasst drei Themen: Erkennung, Prävention und Bewältigung. Ein wichtiger Teil davon ist, dass jede Schule über eine Politik verfügt, die die drei genannten Aspekte behandelt. Eine Richtlinie macht deutlich, dass Gewalt und Drohungen am Arbeitsplatz nicht geduldet werden, und signalisiert, dass es eine gemeinsame Herausforderung ist, Risiken zu vermeiden und ein Gefühl der Sicherheit zu schaffen, weil sich alle Beteiligten über ihre Rolle und ihre Verantwortung vor, während und nach einem Gewaltvorfall im Klaren sind.

### Frankreich Kommunal- und Regional- verwaltung

Gesetzliche Arbeitsschutzausschüsse spielen eine Rolle bei der Prävention und der Arbeitsplatzkultur sowie eine beratende Rolle bei TPVH. Die Gewerkschaften in Frankreich suchen nach Möglichkeiten, die Rolle der Ausschüsse zu stärken, um sicherzustellen, dass ihre Stellungnahmen mehr Gewicht haben und dass die Arbeitgeber ihre Verantwortung für den funktionalen Schutz wahrnehmen. Im Rahmen eines EGÖD- und RGRE-Seminars „**Local Solutions Briefing for the Seminar on Third-Party Violence in France**“ wurden im Rahmen eines sektoralen Projekts des sozialen Dialogs in der Kommunal- und Regionalverwaltung Beispiele für bewährte Praktiken zur Bekämpfung des steigenden Niveaus von TPVH in den Kommunal- und Regionalverwaltungen gesammelt. Dazu gehören ein Pilotprojekt in 40 französischen Departements zur obligatorischen vorherigen Vermittlung und die Umsetzung von Präventionsinitiativen in mehreren kleinen Gemeinden, in denen klare Protokolle darüber erstellt wurden, was zu tun ist, wenn ein Arbeitnehmer persönlich oder am Telefon bedroht wird. In der Regionalverwaltung von Okzitanien sind in einer Richtlinie zu TPVH klare Verfahren zum Schutz der Arbeitnehmer, zur Meldung von TPVH und zur Gewährleistung wirksamer Reaktionen und Unterstützung der Arbeitnehmer festgelegt. Die Beschäftigten wurden über das Verfahren informiert, das einen speziellen Meldemechanismus und eine speziell geschulte „cellule de signalement“ (Meldestelle) umfasst, die für die Bearbeitung von Beschwerden und die Unterstützung der Opfer zuständig ist (EGÖD & RGRE 2022). Auf dem Seminar wurde empfohlen, die Rolle und die Auswirkungen der europäischen Vereinbarungen, einschließlich der sektorübergreifenden Leitlinien, sowie der Programme der Kommunal- und Regionalverwaltungen zur Prävention von TPVH besser zu begreifen.

### Finnland Kommunalver- waltung

#### Finnland

**Kommunalverwaltung** Das Risikovorhersagemodell <sup>21</sup>, das derzeit für den kommunalen Sektor entwickelt wird, wird vom Finnischen Institut für Arbeitsmedizin erstellt. Das Instrument sammelt Daten aus Erhebungen und Risikoregistern, um kausale Faktoren zu ermitteln, die zur Reduzierung von TPVH angegangen werden können. Zu den zu berücksichtigenden Faktoren gehören unter anderem die Arbeits- und Sicherheitskultur und die Aufsichtspraktiken. Dieses Instrument soll Arbeitgeber bei der Umsetzung ihrer gesetzlichen Pflicht einzugreifen und sichere Arbeitsbedingungen zu gewährleisten unterstützen.

<sup>21</sup> <https://www.ttl.fi/en/research/projects/local-government-employers-influence-workplace-bullying-and-client-violence-risk-prediction-model>

**Deutschland  
Telekommuni-  
kation**

Die Deutsche Telekom AG war das erste Unternehmen in Europa, das einen **innovativen Bedrohungsmanagementprozess** zur Prävention von schwerer Gewalt und bedrohlichem Verhalten entwickelt hat, der auf drei Hauptelementen beruht: erkennen, bewerten und verhindern. Er geht auf das Projekt „Prävention gegen Gewalt am Arbeitsplatz“ zurück, das jedem Arbeitnehmer das Recht auf einen Arbeitsplatz ohne physische und psychische Gewalt und ohne Angst einräumt und die Schulung spezieller „Mobbing-Manager“ vorsieht, die die Arbeitnehmer beraten, orientieren und unterstützen. Seit 2014 hat die Prävention von schwerer Gewalt und Bedrohungen gegen Mitarbeiter höchste Priorität, was zu einer eigenen Abteilung für physische und personelle Sicherheit bei Telekom Security führte. Zwei professionell geschulte und zertifizierte<sup>22</sup> Bedrohungsmanager kümmern sich um Vorfälle von Gewalt, Drohungen und Stalking, die Mitarbeiter oder Kunden einbeziehen. Sie befassen sich auch mit häuslicher Gewalt, wie Sicherheit, Drohungen und Stalking durch den Ex-Partner am Arbeitsplatz, sowie mit Reaktionen auf die jüngste Zunahme von Drohungen wegen sexueller Belästigung und Beschimpfungen durch Anrufer bei den Service-Centern der Deutschen Telekom. Die Reaktionen sind evidenzbasiert und die Vorfälle werden aufgezeichnet und kategorisiert. Durch eine sofortige Risikobewertung wird sichergestellt, dass schwerwiegende Risiken unverzüglich behandelt werden. Jeder Fall wird individuell behandelt und bietet maßgeschneiderte Unterstützung und Prävention. Die Beschäftigten erhalten individuelle Unterstützung, u. a. bei der Schaffung von Grenzen und Deeskalationstechniken, und können sich an den arbeitsmedizinischen Dienst wenden. Gegebenenfalls wurden Systeme zur Einbeziehung von Strafverteidigern und der Polizei eingerichtet.

Insgesamt zielt das Bedrohungsmanagement der Deutschen Telekom darauf ab, die Beschäftigten zu schützen, Respekt und Toleranz zu fördern, Unsicherheiten und Missverständnisse zu beseitigen, angst- und gewaltfreie Arbeitsplätze zu schaffen und Fehlzeiten der Beschäftigten zu minimieren, das Image und den Erfolg des Unternehmens zu sichern und vor organisatorischem Fehlverhalten zu schützen. Zu den entscheidenden Erfolgsfaktoren gehören das Engagement der Führungsebene, Teamarbeit, Koordination, ein internes interdisziplinäres Netzwerk über alle Unternehmensabteilungen hinweg und ein externes Netzwerk von Sicherheits- und Unterstützungsdiensten und Experten sowie ein regelmäßiger Dialog mit den Gewerkschaften. Die Berichterstattung erfolgt direkt an den Vorstand für Datenschutz, Recht und Compliance (DRC). Der Austausch von Erfahrungen und bewährten Praktiken mit Unternehmen in Deutschland findet im Rahmen eines Forums zum Bedrohungsmanagement statt.<sup>23</sup>

Für Außendienstmitarbeiter, die mit Kunden in deren Privatwohnungen arbeiten, steht ein praktischer Leitfaden „Umgang mit prekären Situationen im Außendienst“ zur Verfügung, der darüber informiert, wie sie auf außer Kontrolle geratene Situationen reagieren, sich verhalten und damit umgehen sollten.

<sup>22</sup> Die Akkreditierung erfolgt durch die Association of European Threat Assessment Professionals (AETAP). Die Deutsche Telekom war der erste internationale Konzern, der die strengen Anforderungen der Unternehmenszertifizierung erfüllte.

<sup>23</sup> <https://forum-bedrohungsmanagement.de/>

Dazu gehören Anschuldigungen, Beschimpfungen oder Gewaltandrohungen gegenüber dem Mitarbeiter. Es kann sich aber auch um Situationen handeln, in denen Mitarbeiter auf Menschen stoßen, die aufgrund von Drogen oder Alkohol, Anzeichen von Extremismus oder Terrorismus, häuslicher Gewalt, Kindesmissbrauch oder Vernachlässigung dringend Hilfe benötigen, und in denen sie nach den Schutzgesetzen gesetzlich verpflichtet sind, dies den Behörden zu melden. Die Unterstützung der Mitarbeiter erfolgt durch speziell entwickelte Verfahren und engagierte Ansprechpartner. Es gibt drei Meldewege für Vorfälle, von denen ein Arbeitnehmer direkt oder indirekt betroffen ist oder bei denen es Anzeichen für Extremismus/Terrorismus gibt. Alle Vorfälle werden im System zur Verwaltung von Vorfällen im Bereich Sicherheit, Datenschutz und Compliance des Kompetenzzentrums erfasst.

## Irland Gesundheit

Die Health Services Executive (HSE) und die Gewerkschaften des Gesundheitssektors haben gemeinsam eine Reihe von Initiativen zur Prävention von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz, einschließlich TPVH, vereinbart. TPVH hat in den letzten Jahren an Schwere zugenommen, und obwohl die Datenlage begrenzt ist, zeigen die an das National Incident Management System gemeldeten Vorfälle, dass mehr als die Hälfte (55 %) der im Jahr 2020 gemeldeten Vorfälle verhaltensbedingte Gefährdungen waren, zu denen auch Gewalt und Belästigung gehören. Die Initiative geht auf die Nationale Strategie zur Prävention und Bewältigung von arbeitsbedingter Aggression und Gewalt (2008) zurück, die als Reaktion auf die zunehmende Zahl von TPVH im irischen Gesundheitswesen von einer Arbeitsgruppe unter Beteiligung von Experten und Gewerkschaften, die alle Gruppen von Beschäftigten im Gesundheitswesen vertreten (SIPTU, PNA, INO, IMO), im Einklang mit dem Gesetz über Sicherheit, Gesundheit und Wohlbefinden am Arbeitsplatz von 2005 ausgearbeitet wurde.

Auf der Grundlage der nationalen Strategie wurden eine Politik und ein Risikobewertungsinstrument für Alleinarbeit (2007) sowie eine detaillierte Politik und ein Leitfaden (HSE „Policy on the Prevention and Management of Work-Related Aggression & Violence“, 2018)<sup>24</sup> erstellt. Die HSE-Richtlinie von 2018, zu der auch Konsultationen mit den Gewerkschaften im Rahmen des Nationalen Gemeinsamen Rates gehörten, enthält ausführliche Leitlinien für die HSE, die Führungskräfte und die Beschäftigten für den Umgang mit arbeitsbedingter Aggression und Gewalt, wobei der Schwerpunkt auf Prävention, Risikobewertung und -management liegt. Die Führungskräfte erhielten Anleitungen und Schulungen zu ihren Verpflichtungen im Rahmen der Richtlinie und zu ihrer Rolle bei der Durchführung einer Risikobewertung in klinischen und nicht-klinischen Einrichtungen, um arbeitsbedingte Aggressions- und Gewaltrisiken zu ermitteln und Kontrollmaßnahmen zur Beseitigung oder Beherrschung der Risiken zu ergreifen. Darüber hinaus müssen die Führungskräfte sicherstellen, dass die am stärksten gefährdeten Mitarbeiter geschult werden sowie den Opfern Unterstützung bieten, einschließlich des Zugangs zu Unterstützungsdiensten wie der Arbeitsmedizin und vertraulichen Beratungsdiensten, die vom HSE-

<sup>24</sup> [https://assets.hse.ie/media/documents/Policy\\_on\\_the\\_prevention\\_and\\_management\\_of\\_work\\_related\\_aggression\\_and\\_violence\\_2018.pdf](https://assets.hse.ie/media/documents/Policy_on_the_prevention_and_management_of_work_related_aggression_and_violence_2018.pdf)

Hilfsprogramm für Mitarbeiter angeboten werden. Die Richtlinie enthält praktische Hilfsmittel, darunter ein Audit-Tool und ein Beispiel für eine Risikobewertung. Alle Vorfälle müssen gemeldet werden und werden in Übereinstimmung mit dem HSE-Rahmen für das Management von Vorfällen gehandhabt, der Teil der integrierten HSE-Risikomanagementpolitik ist. Darüber hinaus wurden weitere Leitlinien zur Risikobewertung für Schulungen zur Prävention von Aggression und Gewalt am Arbeitsplatz während der COVID-19-Pandemie in Form eines Risikobewertungsbogens erstellt, der im Juni 2021 veröffentlicht wurde.<sup>25</sup> Die Nationale Gesundheits- und Sicherheitsbehörde hat zusätzliche Informationen zur Prävention von TPVH im Gesundheitssektor zusammengestellt.

Die Mitarbeiter sind verpflichtet, an Schulungen teilzunehmen und Risiken, Bedenken und Vorfälle an ihre Vorgesetzten zu melden. Im klinischen Bereich ist die klinische Risikobewertung Teil des Rahmens für das Risikomanagement der Organisation, der auch die Bewertung von Aggressions- und Gewaltrisiken sowie die Erstellung eines Pflegeplans und einer Risikobewertung für gewaltbereite Dienstleistungsnutzer umfasst. Dies sollte regelmäßig als Teil des Pflegeplanungsprozesses überprüft werden. Die nichtklinischen Risikobewertungen werden von den Führungskräften in Absprache mit dem Personal durchgeführt und berücksichtigen die Arbeitsaufgaben, die Interaktion der Gesundheitsversorgung mit dem Dienstleistungsnutzer, die Arbeitsorganisation und das Arbeitsumfeld sowie die Schulung und Erfahrung des Gesundheitspersonals.

Außerdem sind die Führungskräfte verpflichtet, dafür zu sorgen, dass das Sicherheitspersonal vor Ort über die Risiken und Kontrollmaßnahmen zur Bewältigung von Aggression und Gewalt informiert ist. Die Dienstleistungsvereinbarungen mit den Sicherheitsfirmen müssen lokale Verfahren zur Bewältigung von Aggression und Gewalt enthalten. Es werden auch spezielle Anleitungen für den Umgang mit aggressiven Anrufen erteilt, die dem Personal helfen sollen, zu verstehen, dass Dienstleistungsnutzer gestresst sein können, und gleichzeitig ein Gleichgewicht zwischen den Rechten des Gesundheitspersonals und den Rechten der Dienstleistungsnutzer zu finden. Für den Fall eines beleidigenden Anrufs gibt es spezifische Anleitungen, z. B. zum Umgang mit Aggressionen, wie die Ruhe bewahren, die Äußerungen des Anrufers nicht persönlich nehmen und ihn zu Wort kommen lassen, bei anhaltenden Aggressionen den Anrufer darauf hinweisen, dass seine Sprache beleidigend ist und der Anruf beendet wird, wenn er nicht aufhört, den Anruf notieren und Vorfälle den unmittelbaren Vorgesetzten melden.

## **Irland** **Gesundheit**

Die irische Krankenschwestern- und Hebammenorganisation INMO hat neue Maßnahmen gefordert, um das Problem der zunehmenden Zahl von Übergriffen auf das Gesundheitspersonal anzugehen, einschließlich verbesserter Sicherheit, Inspektionen und der Verantwortung der Arbeitgeber für die Sicherheit der Arbeitnehmer. 2022 beschloss die nationale Gesundheits- und Sicherheitsbehörde

<sup>25</sup> [https://assets.hse.ie/media/documents/Covid\\_19\\_prevention\\_and\\_management\\_of\\_work\\_related\\_aggression\\_and\\_violence\\_pro\\_AwETDlq.pdf](https://assets.hse.ie/media/documents/Covid_19_prevention_and_management_of_work_related_aggression_and_violence_pro_AwETDlq.pdf)

(HSA), eine neue Abteilung für Arbeitsmedizin einzurichten, die sich mit Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz befassen soll. Die INMO (2021) berichtet, dass im letzten Jahr 90 % ihrer Mitglieder angaben, während oder nach der Arbeit psychisch erschöpft zu sein, und dass Gewalt und Belästigung sowie unzureichende Sicherheitsvorkehrungen Burnout noch verstärken.

### Italien Sektorübergreifend

Die Aufnahme von Gewalt und Belästigung in die Arbeitsschutzgesetze (OSH) wird derzeit in Italien vom dreigliedrigen nationalen beratenden Ausschuss für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz erörtert, der nach Ansicht der Gewerkschafteneine ausdrückliche Verpflichtung der Arbeitgeber zur Einbeziehung von Gewalt und Belästigung, einschließlich TPVH, in die Risikobewertungen enthalten sollte. Im öffentlichen Sektor wurden einige Fortschritte erzielt, und zwar im Rahmen der Gemeinsamen Beratenden Ausschüsse (Comitati Unici di Granazia (CUG)) (gemäß Richtlinie Nr. 2 vom 26.06.2019 und dem Protokoll vom 18.11.2020),<sup>26</sup> in denen die Arbeitgeber verpflichtet werden, alle angemessenen Initiativen zur Prävention von Gewalt oder Belästigung am Arbeitsplatz durchzuführen, z. B. durch gemeinsame Maßnahmen und Vereinbarungen sowie durch die Unterstützung der Opfer, Information und Sensibilisierung. Eine bessere Koordinierung der Aufgaben für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und für die Gleichstellung der Geschlechter ist eine Möglichkeit, diese Integration zu gewährleisten. So wurden beispielsweise Schulungen für Beauftragte für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit gemeinsam von der Frauenabteilung und der Abteilung für Sicherheit und Gesundheit der CISL organisiert, und die von der CISL erstellten Schulungshandbücher behandeln psychosoziale Risiken sowie Gewalt und Belästigung.

### Italien Gesundheit

2022 gab die CGIL<sup>27</sup> einen praktischen Leitfaden für das Gesundheitspersonal heraus: „Angriffe auf medizinisches Personal stoppen. Kümern wir uns um die, die sich um uns kümmern“ (stop aggressioni al personale sanitario. Prendiamoci cura di chi ci cura). Darin wird festgelegt, was ein Arbeitnehmer zu tun hat, wenn die Gefahr einer Aggression besteht, und welche Verhaltensweisen er in einer potenziellen Gefahrensituation anwenden sollte. Dabei geht es darum, ein Verhalten einzuhalten, das eine Deeskalation des aggressiven Verhaltens fördert, und wie man bei aggressivem Verhalten, z. B. bei Griffen am Handgelenk, an den Haaren oder am Hals, oder bei Beißvorfällen reagiert und das Verletzungspotenzial verringert. Er enthält auch praktische Hinweise darauf, was von Arbeitgebern erwartet und in die Verhandlungen einbezogen werden sollte. Diese reichen von Forderung an die Gesundheitseinrichtung, die Risikofaktoren zu ermitteln, die sich auf die Sicherheit des Personals auswirken, bis hin zur Verpflichtung, Maßnahmen zur Gewaltprävention durchzuführen. Dazu gehören Maßnahmen wie die Überwachung von Gewaltvorfällen und von Ereignissen, die zu Gewalttaten oder Drohungen gegen Beschäftigte des Gesundheitswesens führen; Förderung des organisatorischen Wohlbefindens und der psychosozialen Gesundheit des Gesundheitspersonals sowie psychologische Unterstützung der

<sup>26</sup> [https://portalecug.gov.it/sites/default/files/attachments/2020-11/Protocollo%20di%20intesa%20Min.%20Dadone%20\\_Min%20Bonetti\\_CUG-signed.pdf](https://portalecug.gov.it/sites/default/files/attachments/2020-11/Protocollo%20di%20intesa%20Min.%20Dadone%20_Min%20Bonetti_CUG-signed.pdf)

<sup>27</sup> <https://www.fpcgil.it/2022/03/12/stop-aggressioni-personale-sanitario-vademecum/>

von TPVH betroffenen Mitarbeiter und Teams; Risikofaktoren und Maßnahmen zur Verringerung dieser Risiken ansprechen und analysieren; Überwachung und Umsetzung von Präventions- und Schutzmaßnahmen zur Gewährleistung des Sicherheitsniveaus am Arbeitsplatz, auch durch die Förderung von Videoüberwachungsinstrumenten.

Der Leitfaden befasst sich auch mit Maßnahmen zur Förderung der Verbreitung guter Sicherheitspraktiken, einschließlich Teamarbeit; Durchführung von Schulungskursen für das Gesundheitspersonal zur Vermeidung und Bewältigung von Konfliktsituationen und zur Verbesserung der Qualität der Kommunikation mit den Nutzern; Abschluss von Einsatzprotokollen mit den Polizeikräften; Einrichtung eines speziellen Unfallregisters; förmliche Meldung von Gewaltvorfällen an die Justizbehörden; Entschädigung für krankheits- oder verletzungsbedingte Ausfalltage des angegriffenen Personals; Sicherstellung, dass Maßnahmen zur Förderung der Sicherheit und zur Prävention von gewalttätigem Verhalten im Rahmen des Unternehmensplans für das Risikomanagement festgelegt werden; Sensibilisierung der Öffentlichkeit, um deutlich zu machen, dass Aggression gegen das Gesundheitspersonal keine Lösung für die Gesundheitsprobleme der Bürger ist.

**Spanien**  
**Öffentliche**  
**Verwaltung**

Gewalt und Belästigung sind in den Rahmen für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit in der spanischen öffentlichen Verwaltung aufgenommen worden. Der Fachausschuss für die Prävention berufsbedingter Risiken deckt Beamte und Angestellte in der allgemeinen staatlichen Verwaltung ab, einschließlich der Strafvollzugsdienste (siehe Protokoll für Strafvollzugsdienste weiter unten), und ist für die Ausarbeitung von Präventionsplänen und Verfahren zur Kontrolle berufsbedingter Risiken, einschließlich Gewalt und Belästigung, unter Beteiligung der Gewerkschaften zuständig. Es werden Daten über Beschwerden gesammelt, die zeigen, dass zwischen 2016 und 2019 ein Rückgang der Beschwerden über TPVH zu verzeichnen ist. Viele dieser Beschwerden kommen aus den Gefängnissen, darunter für 2019 197 Fälle von körperlicher Gewalt. Der Rückgang der Beschwerden über TPVH lässt sich zum Teil dadurch erklären, dass weniger direkte und persönliche Kontakte mit den Bürgern stattfanden, während diejenigen, die stattfanden, nach vorheriger Terminvereinbarung erfolgten.

**Italien**  
**Gesundheit**  
**und Sozial-**  
**arbeit**

In den italienischen Gemeinden wurden Tarifvereinbarungen abgeschlossen, um den Anstieg von TPVH zu bekämpfen, insbesondere gegen Mitarbeiter, die mit schutzbedürftigen Kunden arbeiten. Der erste dieser Verträge wurde 2020 in Genua unterzeichnet. Am 18. November 2020 unterzeichneten die Gewerkschaften und die Regierung auf der Grundlage des Gesetzes 113/2020 über Bestimmungen zur Sicherheit von Gesundheits- und Sozialberufen bei der Ausübung ihrer Funktionen eine Vereinbarung zur Bekämpfung von TPVH, einschließlich GBVH. Dies hat dazu beigetragen, die Verhandlungen in den Sozialdiensten der kommunalen Behörden zu stärken und zu Tarifvereinbarungen zu führen, die einen Rahmen für die Prävention von TPV-Risiken vorgeben.

Untersuchungen aus dem Jahr 2018 haben ergeben, dass neun von zehn Sozialarbeitern Opfer von Gewalt und Aggression geworden sind und dass nur wenige Arbeitnehmer, die mit TPVH konfrontiert sind, das Problem melden, da

viele es als Teil ihrer Arbeit ansehen. Nur 26 % meldeten die Gewalttaten den Strafverfolgungsbehörden und nur 8 % der kommunalen Verwaltung oder dem Krankenhaus, was einen besorgniserregenden Trend zu mangelnder Sicherheit und fehlendem Schutz für das Personal darstellt. Die erste Vereinbarung wurde in der Stadt Genua unterzeichnet, und dieses Modell wurde seitdem in ganz Italien übernommen. Die Vereinbarung von Genua zielt darauf ab, die Risiken von TPVH anzugehen, um die Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmer zu schützen, und umfasst die Bewertung von Risiken, die Einführung von Präventionsinitiativen mit nationalen Agenturen und kommunalen Strafverfolgungsbehörden sowie die Umsetzung von Maßnahmen, die vor und nach der Aggression ergriffen werden können. Dazu gehören konkrete Maßnahmen, die sicherstellen, dass das Personal nicht allein und isoliert arbeitet, praktische Hilfsmittel, die sicherstellen, dass ein Arbeitnehmer aus einer Situation, in der es zu Aggressionen kommt, entkommen kann, und die Gestaltung von Arbeitsbereichen und Arbeitsplätzen in offenen und gut beleuchteten Bereichen, um potenzielle Aggressionen zu vermeiden. Die Schutzmaßnahmen umfassen Online-, Video- und persönliche Aggressionen. Die Mitarbeiter wurden über die strafrechtlichen und juristischen Aspekte von TPVH, Whistleblowing, das Erkennen potenzieller Aggressionen und die Förderung einer Kultur des Meldens geschult. Insgesamt handelt es sich um eine erfolgreiche Initiative, die sich auf den sozialen Dialog zwischen den kommunalen Behörden und den Gewerkschaften stützt und von der man hofft, dass sie in Zukunft auf alle Gemeinden in Italien ausgeweitet wird.

## Niederlande Krankenhäuser

Die Initiative Safe Healthcare (Sichere Gesundheitsversorgung)<sup>28</sup> ist ein innovatives und koordiniertes Modell zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung im Gesundheitswesen, das zu Tarifvereinbarungen im Krankenhaussektor und einem Ansatz geführt hat, der Arbeitgebern und Arbeitnehmern hilft, Aggression und Gewalt am Arbeitsplatz zu verringern. Sie entstand aus der Besorgnis über die zunehmende Aggression durch Dritte im Krankenhausbereich. Das Projekt wird von der Stiftung für den Arbeitsmarkt in Krankenhäusern (StAZ) durchgeführt, die auf der Grundlage gemeinsamer Ansätze von Arbeitgebern und Gewerkschaften der Krankenhäuser arbeitet.<sup>29</sup> Safe Healthcare hat Standards für Schulungen zur sicheren Gesundheitsversorgung,<sup>30</sup> Register für vertrauliche Meldungen der Arbeitnehmer, wirksame Möglichkeiten für den Umgang mit Opfern und Tätern sowie für die Unterstützung und Nachsorge eingeführt. Safe Healthcare basiert auf einer Methodik, die an verschiedene Krankenseinrichtungen angepasst werden kann. Der soziale Dialog zwischen dem Projekt und den Gewerkschaften auf nationaler Ebene sowie zwischen Arbeitgebern und Gewerkschaften auf Krankensebene war entscheidend für den Erfolg von Safe Healthcare.

Safe Healthcare hat eng mit der Polizei und der Staatsanwaltschaft zusammengearbeitet, was auf eine Initiative in einem Krankenhaus im Jahr 2001 in

<sup>28</sup> Für weitere Informationen auf Niederländisch: <https://www.staz.nl/onderwerpen/veiligezorg/>

<sup>29</sup> Die StAZ umfasst die Arbeitgeberorganisation NVZ Association of Hospitals und die Arbeitnehmerorganisationen ABVAKABO FNV, CNV Publieke Zaak, FBZ, NU'91 und De Unie Zorg en Welzijn.

<sup>30</sup> Weitere Informationen finden Sie auf der Website von Safe Healthcare (auf Niederländisch), einschließlich des Schulungshandbuchs „Handboek Veiligezorg“: <https://www.staz.nl/veiligezorg/>

Zusammenarbeit mit der Polizei von Nordholland zurückgeht, bei der Instrumente zur Prävention von Gewalt und Aggression gegenüber dem Personal entwickelt wurden und das Problem angegangen wurde, dass viele Krankenhausmitarbeiter TPVH „als Teil des Jobs“ betrachteten. Aufgrund des Erfolgs des Projekts wurde ein landesweites Pilotprojekt in vierzehn Krankenhäusern durchgeführt, und bis 2016 hatten fast alle diensthabenden Krankenhäuser das Modell von Safe Healthcare übernommen. Der erste Schritt ist die Ausarbeitung von Vereinbarungen zwischen der Einrichtung und der Polizei, den Gemeinden und der Staatsanwaltschaft; Wenn sich jemand nicht daran hält, erhält er eine Verwarnung und gegebenenfalls ein Zugangsverbot. Eine wichtige Säule der Safe Healthcare-Initiative ist zudem der Bottom-up-Ansatz, bei dem die Mitarbeiter an der Analyse der Probleme, der Festlegung von Prioritäten, der Ausarbeitung geeigneter Maßnahmen und der Festlegung von Verhaltensregeln und Standards einbezogen werden. Die Einbeziehung der Arbeitnehmer war ein sehr positiver Teil des Projekts, da sie ihr Fachwissen in die Lösungsfindung einbringen können. Weitere Faktoren, die zum Erfolg der Initiative beigetragen haben, waren das Engagement und die Unterstützung der Vorgesetzten, der Geschäftsleitung und des Verwaltungsrats sowie die Bereitstellung von Ressourcen und eines internen Projektleiters.

Ein regionaler Ansatz sorgt seit 2020 für ein ständiges Follow-up, und alle Regionen werden weiterhin zweimal im Jahr zusammenkommen, um die Dynamik aufrechtzuerhalten, die Diskussion fortzusetzen und Maßnahmen zu ergreifen, einschließlich des Abschlusses von Vereinbarungen mit Polizeidienststellen. Es wird davon ausgegangen, dass die Konsultationen in allen zehn Polizeiregionen bis 2022 abgeschlossen sein werden. Zu den Aktivitäten gehören die Organisation von Workshops, Leitlinien über die Website und der Austausch bewährter Praktiken in Bereichen wie dem Umgang mit der ärztlichen Schweigepflicht. Ein Schulungsprogramm, einschließlich eines Handbuchs zur sicheren Gesundheitsversorgung, bietet einen schrittweisen Leitfaden und Instrumente für Krankenhäuser, um systematisch Aggressionen abzubauen und ein Umfeld zu schaffen, in dem Mitarbeiter, Patienten, Klienten und Besucher sicher arbeiten und sich sicher aufhalten können. Es enthält ein Modell für Vereinbarungen u. a. mit der Polizei und der Staatsanwaltschaft sowie Verhaltensregeln, in denen festgelegt ist, welche Verhaltensweisen inakzeptabel sind und was passieren kann, wenn ein Patient, Klient oder Besucher gegen die Regeln verstößt. Das Safe Healthcare-Handbuch (Zusammenfassung in englischer Sprache) enthält Schritte zur Verhinderung von Aggressionen, was jemand tun kann, wenn er mit Aggressionen konfrontiert wird, was nach einem aggressiven Vorfall zu tun ist und wie man sich am besten verhält.

### **Niederlande** **Kommunalverwaltung**

Die Vereinbarung zwischen dem Verband der niederländischen Gemeinden (VNG) und den kommunalen Gewerkschaften aus dem Jahr 2010 enthält einen neuen Abschnitt über Maßnahmen zur Verringerung von Belästigung und Gewalt, wobei der Schwerpunkt auf Prävention und Risikobewertung, der Ernennung eines Koordinators für Belästigung und Gewalt in den Gemeinden, „Vertrauenspersonen“, der Übernahme bewährter Praktiken und Verfahren sowie einem Meldesystem für Vorfälle liegt.

## Niederlande Krankenhäuser

Für den Krankenhaussektor wird in der Tarifvereinbarung für Krankenhäuser 2009-2011 eine Reihe von Maßnahmen zur Verhütung von Gewalt empfohlen, darunter eine Risikobestandsaufnahme, die dem „Umgang mit Arbeitsdruck, Aggression, körperlicher Belastung und Gewalt“ besondere Aufmerksamkeit widmet. Im Gesundheitssektor haben die Gewerkschaften auf die Notwendigkeit hingewiesen, mehr gegen sexuelle Belästigung durch Dritte (Klienten und Patienten) zu unternehmen.

## Spanien Gefängnisse

2017 einigten sich die Gewerkschaften CSI-F und UGT und die Gefängnisverwaltung auf ein wegweisendes **Protokoll zur Bekämpfung von Übergriffen in Gefängnissen und sozialen Integrationszentren** (Innenministerium/Generalsekretariat für Strafvollzugsanstalten 2017).<sup>31</sup> Darin spiegelt sich der hohe Stellenwert wider, der der Beteiligung der Gewerkschaften, einschließlich der Vertreter für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, gemäß dem Gesetz 31/95 über die Prävention berufsbedingter Risiken eingeräumt wird. Das Protokoll erkennt an, dass die Gefängnisumgebung und die höhere Prävalenz von aggressiven und antisozialen Verhaltensweisen, psychischen Störungen und Suchtverhalten unter Häftlingen zu Aggressionen gegen einen Mitarbeiter führen können, dass es jedoch wichtig ist, sich auf die Prävention zu konzentrieren, den Grundsatz der Nulltoleranz gegenüber Gewalt umzusetzen und die Sicherheit der Gefängnismitarbeiter zu gewährleisten. Das Protokoll definiert Aggression als „jegliches gewalttätiges Verhalten“, einschließlich -auf Wunsch der Gewerkschaften - einer weit gefassten Definition, die auch verbale Aggression, Drohungen und Nötigung umfasst. Das Protokoll legt den Schwerpunkt auf Präventionsstrategien, Risikobewertungen, Strukturen für die Meldung und Überwachung von Gewalt am Arbeitsplatz sowie ein spezifisches Register für Aggressionen, dessen Daten mittelfristig eine Ursachenanalyse und nachfolgende Präventionsmaßnahmen ermöglichen. Dies wird von bestehenden multidisziplinären Teams durchgeführt, die eine bessere Ermittlung von Risiken, Aggressionsmustern, Problembereichen und Verbesserungsmaßnahmen gewährleisten.

Das Protokoll sieht auch Disziplinarstrafen für den Fall von Gewalttaten, psychologische und rechtliche Unterstützung für Arbeitnehmer, die von schweren Aggressionen betroffen sind, Schulungen zur Prävention und Reaktion auf aggressives Verhalten sowie regelmäßige Informationen über Sicherheitsverfahren vor. Ziel ist es, Angriffen vorzugreifen und sie zu verhindern, insbesondere in Situationen, in denen Angriffe wahrscheinlich sind, wie z. B. bei Durchsuchungen und Verlegungen von Häftlingen. Dies bedeutet, dass man die Risikofaktoren verstehen muss, z. B. bei der Arbeit mit Menschen, die gegen ihren Willen in eine Einrichtung eingewiesen werden, oder bei der Arbeit mit Häftlingen, die von sozialer Ausgrenzung bedroht sind, mit psychischen Problemen oder mit dem Konsum toxischer Substanzen, mit Menschen mit geringen sozialen

<sup>31</sup> [https://www.ugt-sp.es/files/PRISIONES/SALUD%20LABORAL/PROTOCOLO%20VIOLENCIA%202017/12\\_Protocolo\\_definitivo.pdf](https://www.ugt-sp.es/files/PRISIONES/SALUD%20LABORAL/PROTOCOLO%20VIOLENCIA%202017/12_Protocolo_definitivo.pdf). Die von den Gewerkschaften eingereichten Änderungsanträge finden Sie unter: CSI-F & UGT (2017) CSI F y UGT-Prisiones Firman El Protocolo De Actuación Frente A Las Agresiones En Los Centros Penitenciarios Y Cis. <https://1library.co/document/yewvj70y-csi-f-y-ugt-prisiones-firman-el-protocolo-de-actuacion-frente-a-las-agresiones-en-los-centros-penitenciarios-y-cis.html>

Fähigkeiten, geringer Frustrationstoleranz, niedrigem Bildungsniveau usw. Es sind verbesserte Therapie- und Behandlungsprogramme für Häftlinge vorgesehen, darunter die Entwicklung eines Interventionsprogramms für gewalttätiges Verhalten (PICOVI) für Häftlinge, die wegen Gewaltverbrechen verurteilt wurden, und für diejenigen, die während ihrer Haftzeit gewalttätiges Verhalten zeigen, das den Häftlingen helfen soll, ihr Verhalten durch den Erwerb kognitiver, emotionaler und verhaltensbezogener Fähigkeiten zu ändern. Das Protokoll ist ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer wirksameren Prävention und einem besseren Schutz der Beschäftigten im Strafvollzug, ein Ergebnis, das von der Beteiligung der Gewerkschaften und der Unternehmensleitung profitiert hat.

**VK**  
**Rettungs-**  
**dienstpersonal**

Das NHS-Programm zur Verringerung von Gewalt zielt darauf ab, die Täter mit schnellen und wirksamen Reaktionen zur Verantwortung zu ziehen, sowie darauf, die Strafen für Angriffe auf Rettungskräfte zu verschärfen und zu verdoppeln. Die von der Association of Ambulance Chief Executives geleitete und von NHS England unterstützte Kampagne #Work Without Fear (Arbeit ohne Angst) für das NHS-Personal im Rettungsdienst soll sicherstellen, dass das Personal vor Übergriffen und Gewalt geschützt ist. In der Anfangsphase der Pandemie 2020 stiegen die Angriffe auf das Personal von Rettungsdiensten um 23 %, und in den letzten fünf Jahren gab es einen Anstieg von 60 % bei den verbalen Angriffen auf das Personal von Kontrollräumen. Am stärksten betroffen waren Mitarbeiter aus schwarzen, asiatischen und ethnischen Minderheiten, LGBTQ+-Mitarbeiter und andere Arbeitnehmer aus gemäß dem Gleichstellungsgesetz geschützten Gruppen. Außerdem wurden mit dem Gesetz über Angriffe auf Einsatzkräfte (Assaults on Emergency Workers Offences Act 2018) härtere Strafen eingeführt.

**VK**  
**Krankenpflege**

Das Royal College of Nursing (RCN), eine britische Krankenpflege- und Hebammengewerkschaft, hat einen Leitfaden erstellt und an Konsultationen der Regierung teilgenommen, um die Verantwortung der Arbeitgeber für die Bekämpfung von sexueller Belästigung durch Dritte gegenüber dem Pflegepersonal zu stärken (RCN 2020). Darin wird gefordert, dass TPVH wie jedes andere Problem der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes am Arbeitsplatz behandelt wird. Der Leitfaden enthält wichtige Grundsätze, die von den Arbeitgebern befolgt und umgesetzt werden müssen. Dazu gehören eine klare Politik in Bezug auf sexuelle Belästigung durch Dritte, die Sensibilisierung von Führungskräften, die aktive Ermutigung von Mitarbeitern, Vorfälle zu melden, und die praktische und emotionale Unterstützung von Mitarbeitern, die sexueller Belästigung ausgesetzt sind. Der Leitfaden beschreibt auch, wie jeder RCN-Vertreter eine Rolle bei der Verankerung der Grundsätze in einer Organisation spielen kann. Darüber hinaus veröffentlichte das RCN einen separaten Leitfaden für Mitglieder zum Thema sexuelle Belästigung durch Dritte.

Zusätzlich zu den oben zusammengefassten nationalen Initiativen gibt es mehrere europäische Initiativen, die sich mit der Prävention von TPVH als Thema von Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit befassen (siehe Kasten 9). Dazu gehören die Leitlinien von UITP und ETF zur Bekämpfung von Gewalt und Unsicherheit im öffentlichen Nahverkehr, die Entwicklung der OiRA-Tools zur Risikobewertung für den Bildungssektor und zu TPVH sowie eine Vereinbarung zwischen EGÖD und HOSPEEM im Krankenhaussektor.

## Kasten 9: Initiativen der europäischen Sozialpartner im Bereich Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit

### Europa Öffentlicher Nahverkehr

Am 29. Januar 2020 wurden gemeinsame Empfehlungen der europäischen Sozialpartner im öffentlichen Nahverkehr (UITP und ETF) zur Bekämpfung von Gewalt und Unsicherheit im öffentlichen Nahverkehr unterzeichnet, die eine frühere Vereinbarung aus dem Jahr 2003 aktualisieren. Die Empfehlungen orientieren sich an der gemeinsamen globalen Vereinbarung zur Beendigung von Gewalt und Belästigung im öffentlichen Nahverkehr, die 2015 von ITF und UITP geschlossen wurde. Die Vereinbarung 2020 wurde als Reaktion auf die Zunahme von Aggressionen und Bedrohungen durch TPV im öffentlichen Nahverkehr geschlossen. Die Sozialpartner stellen fest, dass sich das Klima der Missachtung des Gemeinwohls zunehmend verschärft hat, einschließlich Gewalt, Aggression und asozialem Verhalten von Fahrgästen oder der Öffentlichkeit gegenüber den Beschäftigten des Verkehrssektors, einschließlich sexistischer oder rassistisch motivierter Aggression, Belästigung und Gewalt: „Dies wirkt sich negativ auf ihre Arbeitsbedingungen aus und schafft gleichzeitig eine Atmosphäre der Unsicherheit für die Kunden. Dies wiederum verringert die Attraktivität von Arbeitsplätzen in diesem Sektor und hält neue Arbeitnehmer davon ab, sich zu bewerben, insbesondere Frauen, die ohnehin schon unterrepräsentiert sind.“ Die Empfehlungen berücksichtigen die zusätzlichen Risiken von Gewalt und Belästigung im Zusammenhang mit Covid-19 und verweisen auf IAO C190, wobei die Definitionen von Gewalt und Belästigung und deren Anwendung auf TPVH erwähnt werden. Der Schwerpunkt liegt auf der Verantwortung der Arbeitgeber für den Schutz der Sicherheit und Gesundheit der Arbeitnehmer, einschließlich des Risikos von Gewalt und Belästigung. Es wird empfohlen, dass Arbeitgeber und Gewerkschaften im Verkehrssektor Tarifvereinbarungen unterzeichnen, die einfache, effiziente, akzeptable und vertrauenswürdige Meldeverfahren vorsehen.

### Europa EU-OSHA OiRA- Tool zur Risiko- bewertung

Ein gutes Beispiel für ein Risikobewertungsinstrument ist das Online-Tool zur Risikobewertung der EU-OSHA, OiRA, ein anonymes Open-Source-Tool, das von den EU-Sozialpartnern für bestimmte Sektoren entwickelt wurde, die Eigentümer des Inhalts ihrer Instrumente sind. Die Instrumente sollen den Arbeitgebern helfen, ihrer gesetzlichen Verpflichtung gemäß der EU-Richtlinie 89/391 über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit nachzukommen. Die OiRA-Tools erleichtern den Prozess der Risikobeurteilung und die Durchführung von Präventivmaßnahmen. Bis heute wurden 326 OiRA-Tools veröffentlicht und weitere 75 befinden sich in der Entwicklung. Insgesamt sind mehr als 157 800 Nutzer registriert, und es wurden mehr als 261 300 Risikobewertungen durchgeführt.

Zwei Instrumente wurden für den Bildungssektor entwickelt, und die Entwicklung eines weiteren OiRA-Tools für den Hochschulsektor wird 2023 beginnen. Die Entwicklung der OiRA-Tools im Bildungsbereich, die im Rahmen des europäischen sozialen Dialogs im Bildungssektor erarbeitet wurden, ist ein gutes Beispiel für einen gemeinsamen Ansatz, der auf eine gemeinsame Erklärung aus dem Jahr 2015 zurückgeht, in der sich die Sozialpartner im Bildungsbereich zur Zusammenarbeit im Bereich Sicherheit und Gesundheitsschutz verpflichtet haben. 2018 haben EGBW und EFEE ein Projekt zur Entwicklung der OiRA-Tools für die frühkindliche

Bildung und die Sekundarstufe gestartet. Mit Unterstützung der EU-OSHA wurde eine Liste berufsbedingter Risiken für die beiden Sektoren erstellt, die auch Wohlbefinden und TPV umfasst. Der Abschnitt über TPVH enthält eine Definition und kann, wie auch andere Abschnitte des Instruments, einen Aktionsplan für die Durchführung von Präventivmaßnahmen erstellen, wie z. B. Konsultationen mit Interessengruppen, Kommunikation und Information, organisatorische und technische Fragen sowie Unterstützungs- und Beratungsmaßnahmen. Das Projekt war sehr erfolgreich, und auf der Grundlage dieser Erfahrungen wollen die Sozialpartner im Bildungswesen das Instrument auf andere Bildungsbereiche, einschließlich der Hochschulbildung und der Berufsbildung, ausweiten.

### **EGÖD und HO-SPEEM Krankenhäuser**

EGÖD und HOSPEEM (2022) unterzeichneten eine neue und aktualisierte Rahmenvereinbarung über die Einstellung und Weiterbeschäftigung in Krankenhäusern, die darauf abzielt, das Engagement der Sozialpartner zur Steigerung der Attraktivität des Sektors, zur Unterstützung eines auf Rechten basierenden Ansatzes bei der Einstellung von Gastarbeitern, zur Förderung von Vielfalt und Gleichstellung der Geschlechter, zur Bewältigung des Personalbedarfs und zur Stärkung der Rolle der Sozialpartner bei der Personalplanung (Bedürfnisse der Arbeitnehmer, Kompetenzbedarf und Kompetenzmix) weiter zu stärken. Damit verbunden ist die Zusage, das wachsende Problem von TPVH gemeinsam anzugehen, einschließlich der Rolle der nationalen Sozialpartner bei der Annahme und dem Austausch bewährter Praktiken zur Beendigung von TPVH, der Umsetzung der sektorübergreifenden Leitlinien zu TPVH und der Aufforderung an die EU-Mitgliedstaaten, IAO C190 zu ratifizieren und umzusetzen. Die Gewerkschaften des Gesundheitswesens in ganz Europa haben über höhere TPVH-Quoten und Unzufriedenheit mit den schwerwiegenden Auswirkungen des Personalmangels auf die Qualität der Dienstleistungen berichtet, was zu Streiks und Verhandlungen über Burnout, Personalmangel und Bezahlung führte.

### **Zusammenfassung der wichtigsten Punkte zum Thema Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit und Risikobewertung, die für die Aktualisierung der Leitlinien relevant sind:**

Im Folgenden werden einige der wichtigsten Erkenntnisse aus den Beispielen und bewährten Praktiken zu Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Prävention und Risikobewertung zusammengefasst.

- Bewertung der psychosozialen Risikofaktoren, die sich auf das Arbeitsumfeld auswirken, z. B. Personalausstattung, Verfahren zur Erkennung und Minderung von Risiken, Umgang mit Belästigung und Missbrauch am Telefon und im Internet sowie Bereitstellung von Unterstützung für die Opfer.
- Effiziente Zusammenarbeit mit der Strafjustiz und Umsetzung wirksamer Sicherheitsmaßnahmen.
- Ein geplanter Ansatz mit kontextspezifischen und evidenzbasierten Lösungen, sozialem Dialog und Arbeitnehmerbeteiligung, ständigem Feedback der Mitarbeiter und regelmäßigem Kontakt mit externen Stellen.

- Indikatoren für TPVH, die in die Risikobewertungen am Arbeitsplatz einbezogen werden, wobei alle betroffenen Mitarbeiter konsultiert und alle relevanten Daten berücksichtigt werden, z. B. Berichte über Vorfälle und Beinahevorfälle, Überprüfungen von arbeitsschutzbedingten Erkrankungen, Risikoregister und Aufzeichnungen über Verletzungen sowie polizeiliche Aufzeichnungen/Kriminalitätsdaten.
- Spezielle Risikobewertungen als Reaktion auf einen schwerwiegenden Vorfall, eine Zunahme der Fälle oder gemeldete Bedenken von Arbeitnehmern sowie in Fällen, in denen ein Opfer häuslicher Gewalt und Mitarbeiter mit Gewaltandrohungen und Belästigungen durch einen Partner oder Ex-Partner am Arbeitsplatz konfrontiert sind.
- Die OiRA-Online-Tools zur Risikobewertung im Bildungswesen, an denen die Sozialpartner beteiligt sind, sind ein weiterer innovativer Weg zur Bewertung von Risiken in einem Sektor.
- Geschlechtsspezifische Risikobewertungsmaßnahmen in Bezug auf Dritte können von evidenzbasierten Methoden übernommen werden, die sich mit sexueller Belästigung, Schikanen, körperlichen Drohungen oder Übergriffen, unerwünschter sexueller Aufmerksamkeit und sexueller Nötigung durch Dritte befassen.<sup>32</sup>
- Neue faktengestützte Methoden wie das „Bedrohungsmanagement“ werden immer wichtiger bei der Förderung integrierter Methoden zur Bekämpfung schwerwiegender Formen von Gewalt und Belästigung, wie das von der Deutschen Telekom angeführte bewährte Verfahren zeigt, bei dem der Schwerpunkt auf der Prävention, der Unterstützung der Opfer und der integrierten und maßgeschneiderten Lösung von Fällen liegt.
- Arbeitsinspektoren spielen auch eine wichtige Rolle bei der Aufdeckung und Prävention von TPVH, wie in IAO C190<sup>33</sup> und in verschiedenen Instrumenten (Europäische Kommission, 2018) vorgesehen, um die Prävention von psychosozialen Risiken, Gewalt und Belästigung in den Aufgabenbereich der Arbeitsinspektoren aufzunehmen.

## 4.6 Schutz, Rechtsbehelfe und Entschädigung

Die Bestimmungen über den Schutz und die Entschädigung von Opfern und die Rechenschaftspflicht der Täter sind in Europa unterschiedlich und werden durch die EU-Richtlinien über Gleichbehandlung, Nichtdiskriminierung und Opferrechte geregelt (siehe Abschnitt 2). Bestimmungen zu Schutz, Entschädigung und Sanktionen finden sich in IAO C190 und R206.<sup>34</sup> Darüber hinaus ist der Schutz von Beschwerdeführern vor Vergeltungsmaßnahmen

<sup>32</sup> Es gibt verschiedene evidenzbasierte Methoden, die auf TPVH angewendet werden können, z. B. Methoden zur Messung sexueller Belästigung, siehe z. B. Fitzgerald et al. 2010, Astrapi 2022 und ETF 2020).

<sup>33</sup> Artikel 10 (h), Artikel 12 und Artikel 13 (1) des IAO-Übereinkommens C190 sehen eine ausdrückliche Rolle für Arbeitsinspektoren bei der Aufdeckung und Verhinderung von Gewalt und Belästigung, einschließlich TPVH, vor. R206 empfiehlt, dass Arbeitsinspektoren in psychosozialen Risiken und geschlechtergerechter Arbeitsinspektion geschult werden, neben anderen praktischen Maßnahmen zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung.

<sup>34</sup> C190 bietet Schutz vor jeglicher Form der Viktimisierung oder Vergeltung gegenüber Beschwerdeführern, Opfern, Zeugen und Hinweisgebern (Art. 10(b)(iv)).

ein grundlegender Bestandteil von sicheren und wirksamen Melde-, Beschwerde- und Streitbeilegungsverfahren. Auf nationaler Ebene sind der Schutz und die Entschädigung der Opfer im Arbeits- und Strafrecht verankert. Zum Beispiel:

- Im Januar 2021 entschied das italienische Verfassungsgericht, dass Opfer von geschlechtsspezifischer Gewalt und Belästigung Anspruch auf kostenlosen Rechtsbeistand und Unterstützung haben (IAO 2021a).
- In Finnland wird die Entschädigung auf Übergriffe durch Dritte ausgedehnt, wenn der Arbeitgeber keine geeigneten Maßnahmen zur Risikominderung ergriffen hat (Eurofound, 2015:38).
- In einigen Fällen haben Anreize eine Rolle gespielt. In Italien zum Beispiel hat das Nationale Institut für Arbeitsunfälle Anreize zur Prävention von TPVH für Unternehmen geschaffen, was zu einer Senkung der Versicherungskosten führt.

Wie mehrere Beispiele in diesem Bericht gezeigt haben, gibt es eine bessere Zusammenarbeit mit der Polizei, einschließlich des Informationsaustauschs über potenzielle Gewaltrisiken. Es war jedoch nicht immer einfach, schnelle Reaktionen von Polizei und Justiz durchzusetzen, was ein Problem darstellt, da ein schnelles Eingreifen oft entscheidend ist, um Täter zu bestrafen und zu zeigen, dass TPVH inakzeptabel ist. Die Gestaltung des Arbeitsplatzes und die Sicherheitsplanung sind ebenfalls entscheidende Elemente der Sicherheit am Arbeitsplatz. Es kann jedoch sein, dass die Arbeitnehmer (wegen der Schuldzuweisung an die Opfer, mangelnder Informationen und fehlender wirksamer Verfahren am Arbeitsplatz) Hindernisse bei der Inanspruchnahme von Unterstützung und Entschädigungsregelungen haben. In Italien beispielsweise stoßen Überlebende häuslicher Gewalt auf viele Hindernisse bei der Inanspruchnahme von Unterstützung, weil eine Kultur des Schweigens und der Angst herrscht, aber auch, weil ein beglaubigter Nachweis wie ein ärztliches Gutachten, eine Schutz-/ Verfügungsanordnung oder Kautionsauflagen erforderlich sind, wie es die Gesetzgebung verlangt. Ein wichtiger Bestandteil des Schutzes und der Rechtsbehelfe für Opfer von Gewalt und Belästigung ist die Bereitstellung sicherer Räume für die Opfer, in denen sie Beratung, Informationen und Rechtsbehelfe in Anspruch nehmen können, was in vielen der Beispiele in den vorangegangenen Abschnitten zum Ausdruck kommt. **Beispiele finden Sie in Kasten 10.**

## Kasten 10: Beispiele dafür, wie die Sozialpartner mit Schutz, Rechtsbehelfe und Entschädigung umgegangen sind

### Bulgarien Bildung

Bulgarische Lehrkräfte haben erfolgreich Lobbyarbeit für eine Änderung des Strafrechts und Präventionsmaßnahmen im bulgarischen Schulsektor geleistet, was sich positiv auf die Verringerung von TPVH gegen Lehrkräfte ausgewirkt hat. Die bulgarische Lehrgewerkschaft hat durch ihre Zusammenarbeit mit dem dreigliedrigen Rat des Bildungsministeriums für den sozialen Dialog zur Verbesserung der Bildungsqualität in Bulgarien Reformen im Bildungswesen vorangetrieben. Im Jahr 2013 startete die bulgarische Lehrgewerkschaft eine Kampagne zur Änderung des bulgarischen Strafgesetzbuchs, die 2013 zu einer Gesetzesänderung führte, die Gewalt und Belästigung gegen Lehrer unter Strafe stellt. Der sich daraus ergebende Artikel 131 Absatz 2 des Strafgesetzbuchs sieht

die Verurteilung von Gewalttätern gegen Lehrkräfte und andere Berufsgruppen vor, wenn die Körperverletzung in Ausübung oder im Zusammenhang mit der Ausübung ihrer Pflichten oder Funktionen erfolgt ist.

Die Gewerkschaft hat eine Reihe von Aktionen zur Sensibilisierung und zur Forderung nach Schulungen für den Umgang mit und die Reaktion auf Fälle von TPVH durchgeführt. Zu den Kampagnen gehören „Nein zu Gewalt“, die zu einer Petition an die Regierung führte, und die Kampagne „Für Freundlichkeit in der Ausbildung“, die das Bewusstsein für TPVH schärfen soll. Darüber hinaus hat das Bildungsministerium verschiedene Maßnahmen zur Verringerung von TPVH in Schulen ergriffen, darunter die Schulung von 11 000 Lehrern in der Aggressionsprävention und der angemessenen Reaktion auf TPVH, die Umsetzung langfristiger Präventionsinitiativen wie die Ausweitung außerschulischer Aktivitäten, um die Energie der Schüler außerhalb der Schule zu binden, und die Schulung von Lehrern in sozialen und emotionalen Kompetenzen.

### Italien Sektorübergreifend

In Italien bietet der UIL-Bund innovative Dienste über ein Netz von „Anhörungscentren“ (Centri di Ascolto UIL Mobbing e Stalking) an, die in verschiedenen Städten Italiens eingerichtet wurden, um Opfern von Gewalt und Belästigung Unterstützung zu bieten. Die Dienste stehen allen zur Verfügung, unabhängig von ihrer Gewerkschaftszugehörigkeit und unabhängig davon, ob sie berufstätig sind oder nicht. Die Zentren bieten vertrauliche juristische und psychologische Unterstützung und einen sicheren Ort, an dem die Opfer sich melden und Hilfe suchen können. Es wird ein Prozess durchlaufen, der ein Gespräch, eine Bewertung und einen Plan mit Unterstützung umfasst. Während dieses Prozesses zielt die Kommunikation darauf ab, Vertrauen aufzubauen und eine nicht wertende und entgegenkommende Haltung einzunehmen. Dies ist wichtig, da viele Opfer ihre Rechte nicht kennen und das Thema oft mit Scham und Schweigen belegt ist. Es wird versucht, Beweise für die Belästigung zu finden, damit die Zentren die Fälle melden können. Die Anhörungscentren arbeiten eng mit den Hilfsdiensten für Opfer in der Gemeinde zusammen. Die Daten zeigen, dass 66 % der Opfer, die in den Zentren Hilfe suchen, Frauen und 44 % Männer sind, wobei die meisten Fälle in der Altersgruppe der 41- bis 60-Jährigen auftreten. Während der Pandemie nahmen die Fälle von häuslicher Gewalt deutlich zu, und es gab einen leichten Anstieg der Frauenmorde, die seit der ersten Datenerhebung im Jahr 2017 auf einem konstant hohen Niveau liegen. Obwohl Frauen nun Anspruch auf bezahlten Urlaub haben, hat die UIL die Regierung aufgefordert, das Verfahren zu vereinfachen, um es Opfern häuslicher Gewalt leichter zugänglich zu machen.

### Dänemark Sektorübergreifend

Die von den dänischen Sozialpartnern 2022 geschlossene dreigliedrige Vereinbarung über sexuelle Belästigung sieht neben Maßnahmen zur Beendigung von interner und externer Belästigung und sexueller Belästigung auch eine höhere Entschädigung für Opfer sexueller Belästigung vor, einschließlich einer Entschädigung durch Dritte, die sexuelle Belästigungen begehen. Neben den strengeren Verpflichtungen für Arbeitgeber, sexuelle Belästigung zu verhindern, senden die neuen Maßnahmen zur Entschädigung eine klare Botschaft über die Ernsthaftigkeit, die der Beendigung sexueller Belästigung beigemessen wird. Das Gleichbehandlungsgesetz und das Gesetz über das Arbeitsumfeld sollen geändert werden, um die Höhe der Entschädigung für sexuelle Belästigung zu erhöhen.

## Europa Öffentlicher Nahverkehr

Die gemeinsamen Empfehlungen zur Bekämpfung von Gewalt und Unsicherheit im öffentlichen Nahverkehr (ETF & UITP 2020) aktualisieren die Empfehlungen der europäischen Sozialpartner im Verkehrswesen aus dem Jahr 2003 zur Bekämpfung der Unsicherheit im öffentlichen Nahverkehr (ETF & UITP 2003). Angesichts der jüngsten Zunahme von Bedrohungen, antisozialem Verhalten, Unhöflichkeit und Aggression im Zusammenhang mit TPVH, einschließlich eines besorgniserregenden Anstiegs von TPVH während der Covid-Krise, wurden 2020 neue aktionsorientierte Empfehlungen von ETF und UITP unterzeichnet, deren Schwerpunkt auf der Umsetzung durch betriebliche Arbeitsschutzstrategien und Maßnahmen zum Schutz von Verkehrsbeschäftigten und Verkehrsnutzern liegt. Die Empfehlungen beziehen sich sowohl auf interne als auch auf externe Gewalt und stehen im Einklang mit IAO C190. Sie übernehmen auch die globalen Empfehlungen zur Bekämpfung von Gewalt und Unsicherheit im öffentlichen Nahverkehr (UITP & ITF, 2015). Spezifische Empfehlungen betreffen die Genesung der Opfer, die Bereitstellung professioneller Beratung, psychologischer, rechtlicher und anderer Unterstützungssysteme, die Unterstützung durch die Unternehmensleitung und die Gewerkschaften, die schrittweise Rückkehr an den Arbeitsplatz und den Schutz des Einkommens.

Zur Prävention wird eine umfassende Palette von Instrumenten empfohlen, z. B. Sensibilisierungskampagnen für Fahrgäste, Deeskalationsschulungen für Beschäftigte, Zusammenarbeit mit Polizei und Justiz, um ein frühzeitiges Eingreifen zu gewährleisten, und Sanktionen gegen Straftäter. Der zivile Dialog mit Nutzern, NRO, Medien und Schulen soll dazu beitragen, aggressives Verhalten zu verhindern. Es werden Empfehlungen für Strategien und Investitionen in Technologie und Personal zur Bekämpfung des Problems, für Beschwerdeverfahren, für die Erfassung von Daten und Informationen über Fälle und für leicht zugängliche und einfach zu handhabende Meldeverfahren ausgesprochen. Es wird anerkannt, dass ein ausgewogenes Verhältnis zwischen technischen Geräten wie der Videoüberwachung und Menschen gewährleistet werden muss, dass Investitionen in Menschen wichtig sind und dass die physische Präsenz von Menschen bei der Überwachung öffentlicher Bereiche sichergestellt werden muss.

### **Zusammenfassung der wichtigsten Punkte zu Schutz und Rechtsbehelfen, die für die Aktualisierung der Leitlinien relevant sind:**

- Die Bedeutung einer wirksamen und vielseitigen Unterstützung für die Opfer, die von Informationen, Unterstützung für Gesundheit und Wohlbefinden, Beratung, bis bezahltem Urlaub usw. reicht.
- Gewährleistung einer effektiven Arbeitsplatzgestaltung und von Sicherheitsmaßnahmen zur Verringerung der Risiken von TPVH.
- Die Notwendigkeit, dass die Täter von TPVH zur Rechenschaft gezogen werden, einschließlich der Zahlung einer Entschädigung an die Opfer.
- Angemessene finanzielle Entschädigungen, die je nach Schweregrad der TPVH unterschiedlich hoch sind, um sicherzustellen, dass die Angreifer verstehen, dass die Angelegenheit ernst genommen wird.

Das ist  
nicht  
mein  
Job

# Abschnitt 5: Schlussfolgerungen und Empfehlungen

## 5.1 Schlussfolgerungen

Wie dieser Bericht gezeigt hat, gehören bedeutende Veränderungen in der Arbeitswelt, ein stärkeres Bewusstsein für die Ursachen von TPVH, einschließlich GBVH, und Daten, die Aufschluss über die Folgen der Gefährdung bestimmter Gruppen von Nutzern geben, die zunehmende Digitalisierung, die zu Cybergewalt und -belästigung führt, sowie neue politische Rahmenbedingungen, die sich aus IAO C190 und R206 ergeben, zu den jüngsten Entwicklungen, die für die Aktualisierung der sektorübergreifenden Leitlinien relevant sind. Die in diesem Bericht genannten bewährten Praktiken (Zusammenfassungen finden sich in Anhang 1) zeigen, dass es neue Erkenntnisse und Methoden für den Umgang mit und die Prävention von TPVH gibt, dass die Sozialpartner eine positive Rolle spielen, wenn es darum geht, der Prävention mehr Aufmerksamkeit zu schenken und sich mit den Ursachen und psychosozialen Risiken zu befassen, dass es wirksame organisatorische Veränderungen gibt und dass die Medien und die Politik stärker für das Problem sensibilisiert sind.

## 5.2 Empfehlungen

Alle am Projekt beteiligten Partner und Interessengruppen sind sich einig, dass die sektorübergreifenden Leitlinien sowohl das Bewusstsein für das Problem der TPVH schärfen als auch wertvolle Hinweise für die Bewältigung des Problems liefern. Die überwiegende Mehrheit der Partner ist auch der Ansicht, dass die Leitlinien zwar nach wie vor äußerst relevant sind, aber aktualisiert und aufgefrischt werden müssen. Die Aktualisierung der Leitlinien könnte dazu beitragen, die Debatte auf europäischer und nationaler Ebene über den Nutzen von Initiativen der Sozialpartner zur Bekämpfung von TPVH neu zu beleben und das Thema fest auf die Tagesordnung der Tarifverhandlungen zu setzen. Auf der Grundlage der Expertenvorträge und -diskussionen bei den fünf Webinaren des Projekts, der Untersuchungen, der Interviews und der Erfassung bewährter Praktiken wurde im Vorfeld von Webinar 5 ein Dokument zur Hintergrunddiskussion erstellt, in dem die Teilnehmer aufgefordert wurden, ihre Ansichten über die Arten von Verbesserungen, die an den Leitlinien vorgenommen werden könnten, zu äußern.<sup>35</sup>

### a) Empfehlungen zu Themen und Fragen für die Aktualisierung der Leitlinien

Die Untersuchungen und Konsultationen im Rahmen des Projekts haben einige spezifische Themen und Fragen für die Aktualisierung der Leitlinien ermittelt, wobei neue Erkenntnisse über TPVH, ihre Verflechtung mit anderen Formen von Gewalt und Belästigung, die Bedeutung von GVBH und häuslicher Gewalt, Risikobewertung und Prävention sowie die Digitalisierung vor dem Hintergrund reduzierter personeller und finanzieller Ressourcen in vielen öffentlichen Diensten berücksichtigt wurden. Darüber hinaus sind die Veränderungen in der Arbeitswelt,

---

<sup>35</sup> Siehe Bericht über das Webinar 5 vom 13. Juni 2022, „Brainstorming zur Verbesserung der sektorübergreifenden Leitlinien der Sozialpartner zu Gewalt und Belästigung durch Dritte?“. <https://www.epsu.org/article/2022-13-june>

die COVID-19-Pandemie, die Zunahme von Telearbeit und digitalen Kommunikationsformen für die Aktualisierung der Leitlinien von Bedeutung.

In Anbetracht der Besonderheiten von TPVH und der Tatsache, dass TPVH während der COVID-19-Pandemie zu einem noch größeren Problem wurde, besteht Einigkeit darüber, dass es wichtig ist, spezifische Leitlinien zur Bekämpfung von TPVH festzubehalten. **Spezifische Leitlinien könnten über europäische, nationale, sektorale oder betriebliche Tarifvereinbarungen und betriebliche Strategien zu allen Formen von Gewalt und Belästigung abgerufen oder mit diesen verknüpft werden.**

Darüber hinaus würde die Aktualisierung der Leitlinien im Einklang mit IAO C190 und R206 einen wichtigen Schritt nach vorne bedeuten und die progressive Umsetzung eines integrierten und koordinierten Ansatzes zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt erleichtern - ein Thema, bei dem sich Arbeitgeber und Gewerkschaften einig sind.

Die in dieser Studie gesammelten und in den Webinaren des Projekts erörterten bewährten Praktiken deuten darauf hin, dass ein integrierter Ansatz gut funktioniert, wenn er die Besonderheiten von TPVH in verschiedenen Sektoren und die Zusammenhänge mit anderen Formen von Gewalt und Belästigung berücksichtigt.

Zusammenfassend weisen die bewährten Praktiken auf die Bedeutung folgender Punkte hin:

- Tarifverhandlungen zwischen Gewerkschaften und Arbeitgebern über die Gestaltung und Umsetzung von Sektor- und Betriebsvereinbarungen, unterstützt durch praktische Strategien zur Prävention von TPVH.
- Wirksame Systeme für die Prävention und Risikobewertung, einschließlich psychosozialer Risiken in den verschiedenen Sektoren, in Absprache mit Arbeitnehmern und Gewerkschaften, um sicherzustellen, dass die Ursachen von TPVH bekannt sind;
- Verbesserte Systeme für die Bearbeitung von Beschwerden, einschließlich klarer formeller und informeller Meldeverfahren, die durch schriftliche und mündliche Berichte an Führungskräfte/Vorgesetzte ermöglicht werden, sowie Systeme für vertrauliche und anonyme Meldungen;
- Wirksame Sicherheitssysteme und -maßnahmen, reaktionsschnelle Sicherheitsunterstützung, Sicherheitsprotokolle mit der Polizei, Schulung in Deeskalation und Umgang mit Bedrohungen und Aggressionen;
- Unterstützung von Opfern, Zeugen und Hinweisgebern, einschließlich Schutz vor Vergeltungsmaßnahmen;
- Systeme für die Erfassung und Aufzeichnung von Daten über Vorfälle, die Überprüfung von und das Lernen aus Vorfällen von TPVH und die Einbeziehung dieser Erkenntnisse in organisatorische Veränderungen und Verbesserungen der Arbeitsbedingungen;
- Unterstützung von Opfern/Überlebenden am Arbeitsplatz, einschließlich bezahltem Urlaub und externer Unterstützung/Beratung.
- Berater oder Anwälte am Arbeitsplatz, die vertrauliche Informationen und praktische Strategien für Opfer von TPVH bereitstellen, einschließlich sicherer Räume, in denen sie Unterstützung erhalten und ihre Anliegen melden können.

Die Sozialpartner sind sich einig, dass die Arbeitnehmer bei den verschiedenen Formen von Gewalt und Belästigung nicht unterschiedliche Informations- oder Beschwerdewege benutzen müssen. Daher sollten die Arbeitgeber eine einzige Anlaufstelle einrichten, die es den Arbeitnehmern erleichtert, Bedenken zu äußern, Beschwerden einzureichen und Unterstützung und Abhilfe bei allen Formen von Gewalt und Belästigung zu erhalten. Dies könnte auch dazu beitragen, maßgeschneiderte Antworten auf die Situation der einzelnen Arbeitnehmer zu finden.

Darüberhinaus müssen einige der Definitionen und Formulierungen möglicherweise aktualisiert und überarbeitet werden. Die Definition von Gewalt durch Dritte sollte aktualisiert werden, um Belästigung einzubeziehen, so dass sie mit IAO C190 übereinstimmt. Außerdem sollte der Begriff „hinreichend“ gestrichen werden, wenn es darum geht, dass sich TPVH „hinreichend von der Frage der Gewalt und Belästigung unterscheidet“ (Absatz. 5). Weitere wichtige Bereiche, die im Rahmen des Projekts und der Dokumentation bewährter Praktiken aktualisiert wurden, werden im Folgenden beschrieben. Sie befassen sich mit neu aufkommenden Themen, den wichtigsten Prioritäten, die von den Projektpartnern und aus der Projektforschung ermittelt wurden, sowie mit den verschiedenen Definitionen und Arten von TPVH.

### **Geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung durch Dritte**

In den derzeitigen Leitlinien wird die TPVH nicht aus der geschlechtsspezifischen Perspektive betrachtet. Insgesamt sind sich die Sozialpartner des Projekts einig, dass GBVH, geschlechtsspezifische Ansätze und Lösungen für die Prävention, die Bearbeitung von Beschwerden und die Verbesserung der Sicherheit von Frauen und anderen diskriminierten Gruppen, einschließlich mehrfacher und sich überschneidender Formen der Diskriminierung, stärker berücksichtigt werden müssen.

### **Empfehlungen zu GBVH**

- Detaillierte Definitionen des Begriffs GBVH in Anlehnung an C190, der Formen, die sie annimmt, und der Arbeitnehmer, die unverhältnismäßig stark von GBVH betroffen sind (einschließlich verschiedener Gruppen von Frauen und Männern, LGBTIQ+-Arbeitnehmern und unter Berücksichtigung von Mehrfachdiskriminierungen und sich überschneidenden Diskriminierungen).
- Sensibilisierung für den geschlechtsspezifischen Charakter von TPVH und für Mechanismen, die sicherstellen, dass GBVH in die Arbeitsplatzpolitik und in Maßnahmen für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit integriert wird, sowie geschlechtsspezifische Risikobewertungen und wirksame Beschwerdemechanismen als Teil gemeinsamer Strategien zur Gleichstellung der Geschlechter am Arbeitsplatz.
- Schulung und Sensibilisierung für geschlechtsspezifische Machtungleichheiten und Stereotypen wie die Schuldzuweisung an die Opfer, und Schaffung sicherer Räume für Arbeitnehmer, in denen sie über ihre Sorgen und Erfahrungen sprechen können.
- Es ist wichtig, dass Arbeitgeber und Behörden zusammenarbeiten, um sichere öffentliche Verkehrsmittel für den Weg zur und von der Arbeit zu gewährleisten, einschließlich der Verantwortung der Arbeitgeber für die Bereitstellung und Bezahlung sicherer Verkehrsmittel für Arbeitnehmer, die nachts nach einer Spätschicht pendeln oder wenn keine öffentlichen Verkehrsmittel zur Verfügung stehen.

## Häusliche Gewalt als Problem am Arbeitsplatz

Es gibt eine eindeutige Unterstützung für die Aktualisierung der Leitlinien, um häusliche Gewalt als Problem am Arbeitsplatz zu behandeln, was sowohl mit C190 und R206 übereinstimmt, als auch auf bewährte Praktiken bei der Umsetzung von Maßnahmen zur Verhinderung häuslicher Gewalt am Arbeitsplatz zurückgreift und Opfer/Überlebende dabei unterstützt, in ihrem Arbeitsverhältnis zu bleiben.

### **Empfehlungen zur häuslichen Gewalt**

- Ausarbeitung klarer, auf bewährten Praktiken beruhender Leitlinien für Betriebspolitiken und Tarifvereinbarungen zum Thema häusliche Gewalt am Arbeitsplatz, die alle Formen von häuslicher Gewalt und Missbrauch (körperlicher, sexueller, psychologischer und verbaler Missbrauch, Zwangskontrolle, wirtschaftlicher Missbrauch usw.) berücksichtigen.
- Umsetzung von Unterstützungsmaßnahmen am Arbeitsplatz für Opfer/Überlebende häuslicher Gewalt, einschließlich flexibler und maßgeschneiderter Unterstützung, die bezahlten Urlaub (mindestens 10 Tage), Optionen zur Reduzierung oder Änderung der Arbeitsaufgaben für einen vereinbarten Zeitraum, Risikobewertung häuslicher Gewalt, finanzielle Unterstützung in Fällen von finanziellem Missbrauch, Schutzmaßnahmen und Protokolle zur Vertraulichkeit, personalisierte Risikobewertung und Sicherheitspläne sowie Unterstützung durch externe Organisationen zur Unterstützung häuslicher Gewalt umfassen kann.
- Schulung und Sensibilisierung von Arbeitgebern, Gewerkschaften, Führungskräften und Arbeitnehmern (was sind häusliche Gewalt und Missbrauch, wer ist betroffen, welche Art von Unterstützung ist zu erwarten).
- Entwicklung eines gemeinsamen Programms von Arbeitgebern und Gewerkschaften, um sicherzustellen, dass die Arbeitnehmer Zugang zu vertraulicher Beratung und Unterstützung durch geschulte Anwälte am Arbeitsplatz haben.
- Umsetzung von Leitlinien, wie Täter, die Mitarbeiter sind, zur Verantwortung gezogen werden können, z. B. durch Behandlungs- und Beratungsprogramme für Täter und Unterstützung von Tätern, die ihr Verhalten ändern wollen, wobei auch angemessene Sanktionen und Überweisungen an die Strafverfolgungsbehörden umgesetzt werden sollten.

## Digitalisierung

Wie diese Untersuchung gezeigt hat, haben die Digitalisierung und die digitalen Formen von TPVH in den letzten Jahren erheblich zugenommen und stellen neue Formen von TPVH dar, die sich auf das Wohlbefinden und die Sicherheit der Arbeitnehmer auswirken. Infolgedessen ist es von entscheidender Bedeutung, dass die aktualisierten Leitlinien diese Gegebenheiten, die mit der Digitalisierung verbundenen Gesundheits- und Sicherheitsrisiken und den Wert von gemeinsamen Initiativen und Vereinbarungen der Sozialpartner zu den Risiken der Digitalisierung, des Datenschutzes und der Sicherheit sowie der Cybergewalt und -belästigung in der Arbeitswelt berücksichtigen.

### **Empfehlungen zur Digitalisierung**

- Angleichung der aktualisierten Leitlinien an die jüngsten sektorübergreifenden und sektoralen Vereinbarungen auf europäischer Ebene im Bildungswesen und in der Zentralverwaltung, auf die in Abschnitt 4 Bezug genommen wird, sowie an bewährte Praktiken zur Bekämpfung von Cybergewalt und -belästigung am Arbeitsplatz und zur Risikobewertung und -prävention, in Übereinstimmung mit IAO C190 und R206.
- Ausarbeitung spezifischer Leitlinien für den Umgang mit Cybergewalt und -belästigung, einschließlich gemeinsamer Vereinbarungen und Richtlinien, in denen die Fürsorgepflicht des Arbeitgebers gegenüber Arbeitnehmern, die von Cybergewalt und -belästigung betroffen sind, Datenschutz- und Sicherheitsfragen, Sensibilisierung für und Reaktionen auf geschlechtsspezifische Cybergewalt und Diskriminierung sowie Unterstützung für betroffene Arbeitnehmer ausführlich dargelegt werden.

### **Die Rolle von Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz: Risikobewertung und Prävention**

Die im Rahmen des Projekts durchgeführten Untersuchungen, Konsultationen und Webinare haben die entscheidende Bedeutung von Prävention und Risikobewertung hervorgehoben, einschließlich der Notwendigkeit eines differenzierteren Verständnisses der strukturellen und grundlegenden Ursachen von TPVH, und einschließlich des Mangels an angemessenen personellen und finanziellen Ressourcen in vielen öffentlichen Diensten, zusammen mit neuen Erkenntnissen über psychosoziale Risiken, die zu TPVH beitragen.

### **Empfehlungen zu Arbeitsschutz, Prävention und Risikobewertung**

- Präzisierung der Pflichten der Arbeitgeber in Bezug auf Prävention und Risikobewertung bei TPVH, einschließlich der Rolle der paritätischen Arbeitsschutzausschüsse und der Risikobewertung.
- Bereitstellung von Leitlinien für TPVH bei der Risikobewertung (Integration in bestehende Risikobewertungen und in spezielle Risikobewertungen), einschließlich psychosozialer Risikofaktoren, die zu TPVH beitragen.
- Erstellung einer Liste psychosozialer Risiken, die für die Prävention von TPVH relevant sind, einschließlich des Kontexts (geschlechtsspezifische Ungleichheiten, Arbeitsorganisation und Arbeitsbeziehungen) und des Inhalts (Arbeitsbedingungen, Arbeitsunsicherheit, Arbeitsinhalte, Personaldecke, Organisationspolitik und -prozesse sowie Arbeitsplatzgestaltung), unter Berücksichtigung der größeren Häufigkeit von Arbeitnehmern, die isoliert arbeiten oder mit Menschen mit psychischen Problemen zu tun haben, die komplexe Bedürfnisse und Probleme aufweisen, und Bewältigung dieser Risiken durch bessere Schulungen und Maßnahmen.
- Fortsetzung der laufenden Zusammenarbeit mit EU-OSHA bei der Entwicklung eines Online-Risikobewertungsinstruments (EU OiRA-Tool) für TPVH, insbesondere der Entwicklung und Verwendung des OiRA-Tools für TPVH, das als Bezugspunkt für verschiedene Sektoren und nationale Partner dienen kann, um in sektorale oder nationale OiRA-Tools der EU integriert zu werden. Dies ist eine ideale Gelegenheit für die aktualisierten Leitlinien, einen Beitrag zum OiRA-Rahmen zu leisten.

- Einführung von Sicherheitsprotokollen und -verfahren, einschließlich ausreichendem Sicherheitspersonal und Sicherheitskontaktstellen, Sicherheitsausrüstung, Schulungen und Protokollen mit der örtlichen Polizei und den Justizbehörden, um eine schnelle und wirksame Reaktion auf TPVH zu gewährleisten.
- Schulung in Deeskalationstechniken, einschließlich Sicherheitsintervention, Loslösung und Rückzug, um das Personal vor körperlichen Übergriffen und Angriffen zu schützen.
- Durchführung von Beratungen mit Arbeitnehmern und Fachleuten, um für eine sichere Gestaltung des Arbeitsplatzes, der Büros und des Empfangs zu sorgen und somit das Auftreten von Sicherheits- und Schutzproblemen zu verhindern.

### **Unterstützung, Schutz und Entschädigung**

Unterstützung, Schutz und Entschädigung, einschließlich des Schutzes durch wirksame Formen der Sicherheit am Arbeitsplatz für Arbeitnehmer, die von TPVH betroffen sind, sind entscheidende Elemente der Leitlinien. Die EU-Richtlinie über die Rechte der Opfer sowie IAO C190 und R206 enthalten spezifische Bestimmungen über Unterstützung, Schutz und Entschädigung. Dies ist ein Bereich, den die Sozialpartner als relevant für die Aktualisierung der Leitlinien erkannt haben.

### ***Empfehlungen zu Schutz, Unterstützung und Entschädigung***

- Bereitstellung von Informationen über (monetäre und nicht-monetäre) Entschädigungsmechanismen für Opfer/Überlebende, einschließlich der Höhe der monetären Entschädigung, im Einklang mit Versicherungs- und Rechtsvorschriften.
- Es ist von entscheidender Bedeutung, dass bei der Entschädigung nicht nur die durch TPVH verursachte physische Gewalt berücksichtigt wird, sondern dass auch die schwerwiegenden Schäden durch TPVH anerkannt werden, die neben anderen physischen und psychosozialen Auswirkungen zu körperlichen Erkrankungen, Angstzuständen, Stress, psychischer Beschwerden und PTBS führen können.
- Einrichtung von Unterstützungsmaßnahmen am Arbeitsplatz für Opfer/Überlebende, wie z. B. bezahlter Urlaub, zeitweilige Änderung der Arbeitsaufgaben oder des Arbeitsortes, Unterstützung bei der Wiedereingliederung in den Arbeitsplatz nach dem Urlaub oder der Änderung des Arbeitsortes sowie Mechanismen, um die Wiederholung von Straftaten zu verhindern und die Täter zur Verantwortung zu ziehen. Bereitstellung von professioneller Beratung, rechtlicher und anderer fachlicher Unterstützung, die vom Arbeitgeber bezahlt wird.
- Eine klare Grundsatzerklärung über den Verzicht auf Vergeltungsmaßnahmen gegenüber Beschwerdeführern, Zeugen oder Hinweisgebern.

### **Verbesserte Daten und Ressourcen zur Verfolgung von TPVH und um aus praktischen Fällen zu lernen**

Bessere Systeme zur Datenerfassung, um Fälle von TPVH zu verfolgen und daraus zu lernen, um Risiken anzugehen und zu vermeiden, sind entscheidend, wenn TPVH langfristig verhindert werden soll.

### **Empfehlungen zu Daten**

- Einrichtung nationaler sektoraler Beobachtungsstellen / sektoraler Datenerfassung zu TPVH, einschließlich gemeinsamer Indikatoren am Arbeitsplatz zur Messung und Überwachung von TPVH-Fällen, die es den Sozialpartnern ermöglichen, die Ursachen von TPVH zu ermitteln und Probleme und Risiken im Zusammenhang mit TPVH anzugehen.
- Erfassung von Daten, die nach Geschlecht, Alter, Behinderung, Rasse/ethnischer Zugehörigkeit, Arbeitsbereich, Beschäftigungsstatus und Arbeitsinhalt (z. B. Alleinarbeit, Nachtarbeit, Arbeit mit Menschen mit komplexen psychischen Problemen) aufgeschlüsselt sind. Die Daten sollten formelle Beschwerden und deren Ergebnisse, anonyme Beschwerden und von Zeugen und Hinweisgebern vorgebrachte Probleme/Bedenken umfassen.
- Durch multidisziplinäre Bewertungen und „Rückblicke“ auf Vorfälle und unter Beteiligung von Arbeitnehmern, Gewerkschaften und Führungskräften von Beschwerden lernen, um Empfehlungen zu formulieren, die das erneute Auftreten eines Vorfalls verhindern.

### **b) Empfehlungen zur Umsetzung und Verbreitung der sektorübergreifenden Leitlinien**

#### **Auf dem Weg zu einer verbindlichen Vereinbarung?**

Die Entscheidung über den endgültigen Inhalt und die verbindliche/nicht verbindliche Form der Leitlinien liegt bei den Ausschüssen für den sektoralen sozialen Dialog, die die Leitlinien unterzeichnet haben. Einige Partner, vor allem Gewerkschaftsorganisationen, unterstützen die Entwicklung einer verbindlichen Vereinbarung über TPVH oder zumindest einiger verbindlicher Elemente, da dies eine wirksame und konsequente Umsetzung und Überwachung von TPVH in der gesamten EU ermöglichen würde. Die Optionen sind:

- Aktualisierte sektorübergreifende Leitlinien in einer verbindlichen Vereinbarung und/oder der Abschluss separater europäischer sektoraler rechtsverbindlicher Vereinbarungen in einigen der unterzeichnenden Sektoren.
- TPVH und die in den aktualisierten Leitlinien enthaltenen Hauptprinzipien werden durch nationale sektorale oder sektorübergreifende Vereinbarungen auf nationaler Ebene verbindlich. Es würde jedoch viele Ressourcen erfordern, um sicherzustellen, dass dies in den 27 EU-Mitgliedstaaten umgesetzt wird.
- Die Grundsätze der aktualisierten Leitlinien werden in künftige einschlägige Rechtsvorschriften aufgenommen.
- Überarbeitung und Aktualisierung der sektorübergreifenden Vereinbarung über Gewalt und Belästigung von 2007 unter Einbeziehung der wichtigsten Grundsätze der aktualisierten Leitlinien.

Die Partner, die eine verbindliche Vereinbarung unterstützen, schlagen vor, die Grundsätze für die Prävention von und die Reaktion auf TPVH, die Verpflichtungen der Arbeitgeber und der Gewerkschaften zur Bewältigung des TPVH-Problems sowie die Rolle der Sozialpartner, die die Vereinbarung unterzeichnen, in Bezug auf ihre Verpflichtungen und - zusammen mit der Europäischen Kommission - bei der Überwachung der Vereinbarung festzulegen.

### **Empfehlungen für die Ausschüsse für den sektoralen sozialen Dialog**

- Weitere Diskussionen in den Ausschüssen für den sektoralen sozialen Dialog, die unter das Projekt fallen, über die Aktualisierung und Überarbeitung der Leitlinien, einschließlich der Möglichkeit, sie oder zumindest ihre wichtigsten Grundsätze für verbindlich zu erklären. Dies könnte Teil einer separaten Vereinbarung oder sektoralen Vereinbarung über TPVH oder Teil einer umfassenderen Vereinbarung über Gewalt und Belästigung im Zusammenhang mit einer möglichen Überarbeitung der sektorübergreifenden Vereinbarung von 2007 sein.
- Die Förderung der Aktualisierung und Neuverhandlung der autonomen Rahmenvereinbarung der Sozialpartner über Gewalt und Belästigung aus dem Jahr 2007 in eine verbindliche Vereinbarung mit spezifischen Verpflichtungen in Bezug auf TPVH, Digitalisierung und häusliche Gewalt als Problem am Arbeitsplatz in Betracht ziehen, die den integrierten Ansatz zur Bekämpfung von Gewalt und Belästigung in IAO C190 und R206 widerspiegelt.
- Es sollte erwogen werden, die aktualisierten Leitlinien durch sektorspezifische Leitlinien zu ergänzen. Dies ist von Bedeutung, wenn Arbeitnehmer mit unterschiedlichen Situationen konfrontiert werden, z. B. Gefängnispersonal im Kontext von Inhaftierung, Krankenhausmitarbeiter, die wegen Verzögerungen, Wartezeiten oder Problemen bei der Erbringung von Dienstleistungen mit Aggressionen von Patienten oder Familienangehörigen konfrontiert sind, im Vergleich zu Verkehrsmitarbeitern, die nachts allein in Bussen arbeiten, oder Telekommunikationsmitarbeitern, die Privatwohnungen von Kunden besuchen.

### **Kommunikation und Verbreitung der sektorübergreifenden Leitlinien**

Ein wichtiges Thema, das in den Untersuchungen und in den Webinaren des Projekts hervorgehoben wurde, ist die Bedeutung der Kommunikation und Verbreitung der aktualisierten sektorübergreifenden Leitlinien. Die im Rahmen des Projekts durchgeführte Umfrage und die Interviews mit Gewerkschaften und Arbeitgebern ergaben, dass die Teilnehmer die Leitlinien und ihren Inhalt nur begrenzt kennen.

### **Empfehlungen zur Verbreitung der sektorübergreifenden Leitlinien**

- Einigung auf einen Verbreitungs- und Kommunikationsplan, um sicherzustellen, dass die Leitlinien zu einem dynamischen Instrument werden, mit einem kontinuierlichen Zufluss klarer und einfacher Informationen und Anleitungen zur Umsetzung, einschließlich eines Plans für die künftige Finanzierung dieser Verbreitungsmaßnahmen.
- Durchführung einer hochrangigen Veranstaltung zur Vorstellung der aktualisierten Leitlinien und parallel dazu Durchführung einer neuen europaweiten Kampagne zur Verbreitung der Leitlinien.
- Entwicklung einer eigenen Website sowie von Informationsblättern, Postern und anderen visuellen Hilfsmitteln für den Einsatz am Arbeitsplatz, eine stärkere Präsenz in den sozialen Medien und ein mehrsprachiges praktisches Toolkit waren praktische Vorschläge der Sozialpartner, um sicherzustellen, dass die Leitlinien eine größere Reichweite und Wirkung erzielen.
- Vereinbarung von Maßnahmen, um die Umsetzung der Leitlinien auf hoher Ebene zu unterstützen.



## Quellenangaben

- » Andersen, L.P., Aust, B., Winding, T. N. (2021) The demand-control model and pupils' aggressive behaviour towards teachers: A follow-up study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2021;18(19):10513. doi: 10.3390/ijerph181910513
- » Andersen, L.P., Aust, B., Winding, T.N. (2021). Chikane, trusler og vold mod undervisere i den danske folkeskole. *Arbejdsmedicin - Universitetsklinik, Regionshospitalet Gødstrup Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København (Harassment, threats and violence against teachers in Danish primary schools)*. [https://www.arbejdsmedicin.rm.dk/siteassets/forskning/psykisk-arbejdsmiljo/afslutningsrapport\\_chikane-trusler-og-vold-mod-undervisere-i-den-danske-folkeskole.pdf](https://www.arbejdsmedicin.rm.dk/siteassets/forskning/psykisk-arbejdsmiljo/afslutningsrapport_chikane-trusler-og-vold-mod-undervisere-i-den-danske-folkeskole.pdf)
- » Andersen, L.P., Hogh, A., Elklit, A., Andersen, J. H., Biering, K. (2019). Work-related threats and violence and post-traumatic symptoms in four high-risk occupations: Short- and long-term symptoms. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 92(2), 195-208.
- » Arbejdstilsynet (Danish Working Environment Agency) (2018) *Work Environment and Health in Denmark Survey*. Kopenhagen, Arbejdstilsynet.
- » Beque, M., und Mauroux, A. (2017) Quelles sont les évolutions récentes des conditions de travail et des risques psychosociaux ? *DARES Analyses*. 82.
- » British Medical Association (2022) Call to raise awareness of abuse against doctors. Call to raise awareness of abuse against doctors. <https://www.bma.org.uk/news-and-opinion/call-to-raise-awareness-of-abuse-against-doctors>
- » BusinessEurope, EGB, CEEP, UEAPME (2007) *European Autonomous Framework Agreement on Violence and Harassment at Work*. Brussels, BusinessEurope, EGB, CEEP, UEAPME.
- » BusinessEurope, EGB, CEEP, UEAPME (2011) *Implementation of the European Autonomous Framework Agreement on Harassment and Violence at Work. Final joint report by the European Social Partners*. Brussels.
- » Butchart, A., Mikton, C., Kieselbach, B. (2012) *Global campaign for violence prevention: plan action for 2012–2020*. WHO Violence prevention alliance.
- » Capuano, S. (2020) *Quantitative assessment of the European added value of combating gender-based violence: Cyber violence*. Brussels, European Parliament.
- » CCOO (2020) *Agresiones de los clientes: ¿Cómo actuar? CCOO-Illes Balears elabora un protocolo de actuación frente a las agresiones de terceros en el Casino de Palma*. <https://porexperiencia.com/accion-sindical/agresiones-de-los-clientes-como-actuar>
- » Cefaliello, A. (2021) *Psychosocial Risks in Europe. National examples as inspiration for a future directive*. ETUI Policy Brief. Brussels, ETUI. <https://www.etui.org/publications/psychosocial-risks-europe>
- » CGT (2020) *Combattre les violences sexistes et sexuelles*. Paris, CGT.
- » CGT et al. (2010) *Accord du 26 mars 2010 sur le harcèlement et la violence au travail*. [https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/accord-harcelement-violence-2010-2.pdf?TSPD\\_101\\_](https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/accord-harcelement-violence-2010-2.pdf?TSPD_101_)

R0=087dc22938ab200059cd8d92004b70865df0b754280e4964fdd854faf1b4463d95cb-9898d976e7cb089aa460fb143000f2176c70b95995a1ed7710da2edf9ae71e8c7cb3f45b14-a68680b19eb5be86c5bc56bac4376d00fa04a1d110fce84ca1

- » Clark, A., Aust, B., Bonde, JP., Hoffmann, S. et al. (2017) Psykosocialt arbejdsmiljø på de regionale arbejdspladser. København, Københavns Stressforskningscenter.
- » Confederation of Independent Trade Unions in Bulgaria (CITUB) (2018) Violence at work most widespread among teachers, medical workers and journalists. CITUB, Institute for Social and Trade Union Research of the Confederation of Independent Trade Unions in Bulgaria. <https://bnr.bg/en/post/100942820/confederation-of-independent-tus-in-bulgaria-violence-at-work-most-widespread-among-teachers-medical-workers-and-journalists>
- » De Stephano et al. (2020) Platform work and the employment relationship. ILO Working paper 27Geneva, ILO. [https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS\\_777866/lang--en/index.htm](https://www.ilo.org/global/publications/working-papers/WCMS_777866/lang--en/index.htm)
- » DLK (Danish Teachers' Association) (2020) Vold, Trusler Og Magtanvendelse (Violence, threats and the use of power). Copenhagen, DLK <https://www.dlf.org/media/13842601/pjece-om-vold-trusler-og-magtanvendelse-oktober-2020.pdf>
- » Education International (2021) Education International (updated, June 2021) Strategies to end school-related GBV: The experience of education unions in Africa <https://www.ei-ie.org/en/item/25097:strategies-to-end-school-related-gender-based-violence>
- » EMOs (2020) EMOs Joint Statement on Violence against Doctors and other Health Professionals. [https://www.ceom-ecmo.eu/sites/default/files/documents/emos\\_joint\\_statement\\_on\\_violence\\_v12.03.2020\\_1.pdf](https://www.ceom-ecmo.eu/sites/default/files/documents/emos_joint_statement_on_violence_v12.03.2020_1.pdf)
- » ENISA (2020) ENISA Threat Landscape 2020: Cyber Attacks Becoming More Sophisticated, Targeted, Widespread and Undetected. <https://www.enisa.europa.eu/news/enisa-news/enisa-threat-landscape-2020>
- » EPSU (2013) <https://www.epsu.org/epsucob/2012-january-epsucobnews-01/violence-prisons-linked-cutbacks-increased-workloads>
- » EPSU (2018) Guidelines on prevention of third-party violence and harassment at work signed by central governments social partners, 17 December 2018. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/guidelines-prevention-third-party-violence-and-harassment-work-signed-central-governments>
- » EPSU (2021a) Background briefing on gender equality in Europe's prisons, presented to the EPSU seminar, 9 June 2021, "Gender equality in prison services in Europe" (unpublished).
- » EPSU (2021b) Violence in prisons linked to cutbacks increased workloads. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/epsu-joins-european-parliament-addressing-inhumane-prison-conditions-eu-impact-covid19>
- » EPSU and Hospeem (2022) Social Partners in hospital and healthcare sign framework for the future of the sector. Brussels, EPSU. <https://www.epsu.org/article/social-partners-hospital-and-healthcare-sign-framework-future-sector>

- » EPSU et al. (2013) Report on the follow-up and implementation of the multi-sectoral guidelines to tackle work-related third-party violence. Brussels, EPSU.
- » EPSU et al. (2022a) TPVH Project Webinar 1: Setting the scene of the project, 15 June 2021 <https://www.epsu.org/article/2021-15-june>
- » EPSU et al. (2022b) TPVH Project Webinar 2 Gender-based violence and harassment, 24 September 2021. <https://www.epsu.org/article/2021-24-september>
- » EPSU et al. (2022c) TPVH-Project-Webinar 3: Risk assessment, an EU health and safety obligation, 25 October 2021 <https://www.epsu.org/article/2021-25-october-0>
- » EPSU et al. (2022d) TPVH Project Webinar 4: Digitalisation and third-party violence and harassment at work: challenges and risks, 16 December 2021. <https://www.epsu.org/article/2021-16-december-0>
- » EPSU et al. (2022e) TPVH Project Webinar 5: Protection and compensation of victims of violence or harassment, 4 March 2022. <https://www.epsu.org/article/2022-04-march>
- » EGÖD et al. (2022e) TPVH Project Webinar 6: Brainstorming on how to improve the social partner multisectoral Guidelines, 13 June 2022 <https://www.epsu.org/article/2022-13-june>
- » EPSU-CEMR (2022) EU Dialogue, Local Solutions Briefing for the Seminar on Third-Party Violence in France. [https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/TPV%20Briefing%20Paper\\_2.pdf](https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/TPV%20Briefing%20Paper_2.pdf)
- » EPSU-UNI (2009) Policies, strategies and implementation: How issues of third-party violence have been tackled in practice by social partners in the commerce, hospital, private security and local and regional government sectors.
- » EPSU, CESI, ETUCE & CEMR (2021) Gender-based violence is also a workplace matter: time for EU action. Statement by EU sectoral social partners to mark International Day for the Elimination of Violence against Women on 25 November 2021. [https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/It%209.a%20App%20Joint%20Statement%20TPV%20Project%20partners%2025%20Nov-final%20draft\\_0.pdf](https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/It%209.a%20App%20Joint%20Statement%20TPV%20Project%20partners%2025%20Nov-final%20draft_0.pdf)
- » EPSU, UNI Europa, CSEE, HOSPEEN, CCRE, FEEE, Eurocommerce, CoESS (2013) Report on the follow-up and implementation of the multi-sectoral guidelines to tackle work-related third party violence. Available at: <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Follow-up-Report-Multisectoral-Guidelines-TPV-ALL-SECTORS-FINAL-22-11-13.pdf>
- » EPSU, UNI Europa, CSEE, HOSPEEN, CCRE, FEEE, Eurocommerce, CoESS (2010) Multi-Sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence Related to Work. Available in all EU languages at: <https://www.epsu.org/article/multi-sectoral-Guidelines-tackle-third-party-violence-and-harassment-related-work>
- » EPSU/Vereycken & Ramioul (2019) Employment quality of prison staff in Europe: trapped in a vicious circle? Brussels, ETUI. [https://www.etui.org/sites/default/files/Hesamag\\_19\\_EN-12-15.pdf](https://www.etui.org/sites/default/files/Hesamag_19_EN-12-15.pdf)
- » Equality and Human Rights Commission. 2020. Sexual Harassment and Harassment at Work: Technical Guidance. London, EHRC.

- » ETNO, GSMA & UNI-Europa (2020) Joint Statement of the UNI Europa ICTS and the Telecom Industry Representatives: Attacks against Telecom employees must stop now. <https://www.gsma.com/gsmaeurope/news/joint-statement-of-the-uni-europa-icts-and-the-telecom-industry-representatives-attacks-against-telecom-employees-must-stop-now/>
- » ETUC (2017) Safe at Home, Safe at Work: Trade union strategies to prevent, manage and eliminate work-place harassment and violence against women. Final report. Brussels, ETUC.
- » ETUC (2018) An ETUC resolution on actions for combatting stress and eliminating psychosocial risks in the workplace: putting an EU Directive on the agenda. <https://www.etuc.org/system/files/document/file2018-07/An%20ETUC%20resolution%20on%20actions%20for%20combatting%20stress.pdf>
- » ETUCE (2010) Updated ETUCE Action Plan on: Preventing and Tackling Violence in Schools. Adopted by the ETUCE Executive Board in Brussels on 23 November 2010. [https://www.csee-etuce.org/images/attachments/ETUCE\\_Action\\_Plan\\_2010\\_Preventing\\_and\\_Tackling\\_Violence\\_in\\_School\\_EN.pdf](https://www.csee-etuce.org/images/attachments/ETUCE_Action_Plan_2010_Preventing_and_Tackling_Violence_in_School_EN.pdf)
- » ETUCE (2013) Lobbying government for change in the law to strengthen protection for teachers against violence and harassment Database of good practices: <https://goodpractices.csee-etuce.org/en/?view=item&id=6>
- » ETUCE & EFEE (2012) Report from the first regional seminar on third- party violence in the education sector: social partners in education concerned about violence in schools: 'how to prevent and mitigate third- party violence and harassment in schools'. Brussels: ETUCE.
- » ETUCE & EFEE (2018) How to Prevent and Mitigate Third-Party Violence and Harassment in Schools. Implementation Guide for the Education Sector of the Multi-Sectoral Guidelines to Tackle Third-Party Violence and Harassment Related to Work. <https://www.csee-etuce.org/images/attachments/DraftimplementationGuide3rdpartyVEN.pdf>
- » ETUCE/EFFA (2012) Third-Party Violence: Research, Assessment and Knowledge Sharing. [https://www.csee-etuce.org/images/attachments/3PARTYVIOLENCE\\_FINAL\\_BROCHURE\\_EN.pdf](https://www.csee-etuce.org/images/attachments/3PARTYVIOLENCE_FINAL_BROCHURE_EN.pdf)
- » ETUI (2021) Psychosocial risks in times of Covid-19: emerging issues and ways forward Seventh European Trade Union Network Meeting on Psychosocial Risks at Work: <https://www.etui.org/news/how-pandemic-has-worsened-work-related-psychosocial-risks>
- » ETUI IPWS (2022) ETUI Internet and Platform Work Survey. Brussels, ETUI. <https://www.etui.org/etui-internet-and-platform-work-survey-ipws>
- » EU-OSHA (2009) Workplace Violence and Harassment: a European Picture. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » EU-OSHA (2010). European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER): Managing Safety and Health at Work. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » EU-OSHA (2021) The OSH Framework Directive. <https://osha.europa.eu/en/legislation/directives/the-osh-framework-directive>
- » EU-OSHA (2022) Human health and social work activities - evidence from the European Survey of

Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER). Luxembourg, Publications Office of the European Union.

- » EU-OSHA (undated) Infographic: Third-party violence. <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/infographics/third-party-violence-workplace>
- » Euroeduca (2010) Strengthening social dialogue with emphasis on crisis management in the event of violence in workplaces, especially health care and social services facilities. [https://ipodpora.od-bory.info/soubory/dms/ukony/13007/6/down\\_2628.pdf](https://ipodpora.od-bory.info/soubory/dms/ukony/13007/6/down_2628.pdf)
- » Eurofound (2015) Violence and harassment in European workplaces: Extent, impacts and policies. Dublin, Eurofound.
- » Eurofound (2017) Religion at Work. Dublin, Eurofound. [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef1738\\_religion\\_in\\_the\\_workplace\\_topical\\_update.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef1738_religion_in_the_workplace_topical_update.pdf)
- » Eurofound (2018) Discrimination against men at work: Experiences in five countries. Luxembourg, Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/discrimination-against-men-at-work-experiences-in-five-countries>
- » Eurofound (2022a) Working conditions in the time of COVID-19: Implications for the future. Publications Office of the European Union, Luxembourg. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2022/working-conditions-in-the-time-of-covid-19-implications-for-the-future#wp-108022>
- » Eurofound (2022b) Adverse social behaviour at work: Background note. Dublin, Eurofound. <https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/wpef22052.pdf>
- » Eurofound (2022c) Social dialogue and collective bargaining in hospitals during the COVID-19 pandemic. Luxembourg, Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2022/social-dialogue-and-collective-bargaining-in-hospitals-during-the-covid-19-pandemic>
- » European Commission (2018) Labour inspectors' guide for assessing the quality of risk assessments of psychosocial risks. Luxembourg, Publications Office of the European Union.
- » European Commission (2020) A Union of Equality: Gender Equality Strategy 2020-2025. Communication from the Commission to the European Parliament, The Council, the European Economic and Social Committee and The Committee Of The Regions. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0152>
- » European Commission (2020a) (2020a) Good Practices for tackling domestic violence in the context of COVID-19. EU Mutual Learning Programme in Gender Equality. [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid\\_development\\_cooperation\\_fundamental\\_rights/mlp\\_webinar\\_on\\_domestic\\_violence\\_and\\_covid-19\\_summary\\_report\\_may\\_2020\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights/mlp_webinar_on_domestic_violence_and_covid-19_summary_report_may_2020_en.pdf)
- » European Commission (2020b) Gender-sensitive responses to the COVID-19 crisis. Compilation Report. EU Mutual Learning Programme in Gender Equality. [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid\\_development\\_cooperation\\_fundamental\\_rights/mlp\\_gender-sensitive\\_responses\\_to\\_covid-19\\_compilation\\_report\\_en\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/aid_development_cooperation_fundamental_rights/mlp_gender-sensitive_responses_to_covid-19_compilation_report_en_0.pdf)
- » European Commission (2022) EU Strategic Framework on Occupational Safety and Health 2021-

2027. Brussels, European Commission.

- » European Commission (2022) Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on combating violence against women and domestic violence, COM/2022/105 final. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:3PC52022>
- » European Commission (2022a) Member States, workers and employers agree on the need to recognise COVID-19 as an occupational disease. Press Release, 19.05.2022 Brussels, European Commission. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=89&newsId=10262&furtherNews=yes>
- » European Commission, Directorate-General for Justice and Consumers (2022) 2021 report on gender equality in the EU, Publications Office, 2021, <https://data.europa.eu/doi/10.2838/57887>
- » European Economic and Social Committee (ECOSOC) (2022) Combating violence against women. Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on combating violence against women and domestic violence. Opinion. [COM(2022) 105 final]. SOC/726
- » European Medical Organisations (EMO) (2022) European Medical Organisations' joint statement on violence against doctors and other health professionals. [https://www.cpme.eu/api/documents/adopted/2020/3/EMOs.Joint\\_Statement.on\\_Violence.FINAL\\_.12.03.2020.pdf](https://www.cpme.eu/api/documents/adopted/2020/3/EMOs.Joint_Statement.on_Violence.FINAL_.12.03.2020.pdf)
- » European Parliament (2017) European Parliament resolution of 5 October 2017 on prison systems and conditions (2015/2062(INI)). Brussels, European Parliament. [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0385\\_EN.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-8-2017-0385_EN.html)
- » European Parliament (2018) Cyber violence and hate speech online against women. Brussels, European Parliament.
- » European Parliament (2021) Combatting gender-based violence: Cyber violence. European Added Value Assessment. Brussels, European Parliament.
- » European Parliament (2022) A new EU strategic framework on health and safety at work post 2020. Resolution, 11 March 2022. Brussels, European Parliament. [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2022-0068\\_EN.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2022-0068_EN.html)
- » European Transport Federation (ETF) (2017) Violence against women transport workers: Summary report. ETF, Brussels.
- » European Transport Workers Federation (ETF) (2020) Preventing and addressing violence and harassment against women transport workers. Brussels, ETF. <https://www.etf-europe.org/etfs-workplace-guidance-to-address-violence-and-harassment-against-women-at-work-explained-by-dr-jane-pillinger/>
- » EuroPris (2021) Domestic violence expert group meeting. EuroPris, Brussels. <https://ep2022-dev.tunaweb.com/file/report-domestic-violence-expert-group-meeting-hasselt-2020/>
- » Fórsa (2022) Fórsa calls on all employers to support victims of domestic abuse. Dublin, Fórsa. <https://www.forsa.ie/forsa-calls-on-all-employers-to-support-victims-of-domestic-abuse/>
- » FH (2021) Kæmpe mørketal: Langt flere udsættes for seksuel chikane, end officielle tal viser. <https://fho.dk/blog/2021/06/08/kaempe-moerketal-langt-flere-udsættes-for-seksuel-chikane-end-offi->

cielle-tal-viser/

- » FH et al. (2022) Trepartsaftale om initiativer til at modgå seksuel chikane på arbejdspladser, 4. März 2022. <https://bm.dk/media/20425/aftaletekst.pdf>
- » Finnish Institute of Occupational Health (2021) Municipal work and employee well-being (Kunta10 survey: Work stress and violence). <https://www.tyoelamatiето.fi/en/dashboards/kunta10>
- » FP-CGIL (2022) Stop Alle Aggressioni al Peronale Sanitario. [https://www.fpcgil.it/wp-content/uploads/2022/03/fp\\_aggressioni\\_sanita-digital.pdf](https://www.fpcgil.it/wp-content/uploads/2022/03/fp_aggressioni_sanita-digital.pdf)
- » France info (2020) Les soignants de l'hôpital Lariboisière à Paris désormais escortés par des agents de sécurité jusqu'au métro, après des agressions. 1 April. [https://www.francetvinfo.fr/sante/hopital/les-soignants-de-l-hopital-lariboisiere-a-paris-desormais-escortes-par-des-agents-de-securite-jusqu-au-metro-apres-des-agressions\\_3895143.html](https://www.francetvinfo.fr/sante/hopital/les-soignants-de-l-hopital-lariboisiere-a-paris-desormais-escortes-par-des-agents-de-securite-jusqu-au-metro-apres-des-agressions_3895143.html)
- » Fundamental Rights Agency (FRA) (2014) Violence against women: An EU-wide survey. Main Results. Vienna, FRA. <https://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>
- » Gerberich S.G., Nachreiner NM, Ryan AD, Church TR, McGovern PM, Geisser MS, et al. (2011) Violence against educators: a population based study. J Occup Environ Med. 2011;53:8.
- » GHK (2011) Implementation of Multi-Sectoral Guidelines 2010: <http://hospeem.org/wp-content/uploads/2011/11/Summary-report-regional-workshops.pdf>
- » Guardian, The (1 June 2020) One in four UK prisoners has attention deficit hyperactivity disorder, says report. [https://www.theguardian.com/society/2022/jun/18/uk-prisoners-attention-deficit-disorder-adhd-prison?CMP=Share\\_iOSApp\\_Other](https://www.theguardian.com/society/2022/jun/18/uk-prisoners-attention-deficit-disorder-adhd-prison?CMP=Share_iOSApp_Other)
- » Guardian, The (7 May 2020) 5G conspiracy theories fuel attacks on telecoms workers. <https://www.theguardian.com/business/2020/may/07/5g-conspiracy-theories-attacks-telecoms-covid>
- » Hagedorn-Rasmussen, P. et al. (2021) Psykosocialt arbejdsmiljø på regionale arbejdspladser. En kortlægningsrapport. Roskilde Universitet (RUC) und Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, København.
- » Hauge, J. L., Skogstad A, und Einarsen S. (2007). Relationships between Stressful Work Environments and Bullying: Results of a Large Representative Study. Work & Stress 21 (3): 220–242.
- » ICTU (2014) ICTU domestic violence survey results. Dublin, ICTU.
- » ILO (2003) Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations, Report III (Part 1A), ILC, 91st Session, p. 463.
- » ILO (2013) Women in the Transport Sector. Promoting employment by preventing violence against women transport workers Transport Policy Brief. Geneva, ILO.
- » ILO (2018a) Ending violence and harassment against women and men in the world of work. Report V(1), 2nd ed. Geneva, ILO.

- » ILO (2018b) Reports of the Standard-Setting Committee on violence and harassment in the world of work: summary of proceedings, Provisional Record 8B. Geneva: ILO.
- » ILO (2020) ILO Violence and Harassment Convention No. 190 and Recommendation No. 206, Policy Brief. Geneva, ILO Actrav. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---actrav/documents/briefingnote/wcms\\_749786.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---actrav/documents/briefingnote/wcms_749786.pdf)
- » ILO (2021a) Violence and harassment in the world of work: A guide on Convention No. 190 and Recommendation No. 206. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms\\_814507.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/publication/wcms_814507.pdf)
- » ILO (2022) Safe and healthy working environments free from violence and harassment. Geneva, ILO. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_751832.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_751832.pdf)
- » ILO/Pillinger (2022) Ending violence and harassment in the world of work: Trade union actions and initiatives to implement ILO Convention No.190 and Recommendation No.206. (provisional title, forthcoming). Geneva, ILO.
- » Irish Nurses and Midwives Organisation (INMO) (2022) Nurses make up over 60% of hospital assaults in June, Dublin, INMO. <https://www.inmo.ie/Home/Index/217/14004>
- » International Council of Nurses (ICN), International Committee of the Red Cross (ICRC), the International Hospital Federation (IHF) and the World Medical Association (WMA) (2022) Violence Against Health Care: Current practices to prevent, reduce or mitigate violence against health care. [https://www.ihf-fih.org/download\\_doc\\_file.php?doc=e86a004c2d4dfe2341080e1f2bd8e3b2](https://www.ihf-fih.org/download_doc_file.php?doc=e86a004c2d4dfe2341080e1f2bd8e3b2)
- » International Labour Organisation (ILO) (2021b) Domestic violence and its impact on the world of work. Briefing Note. Geneva, ILO. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms\\_738117.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---gender/documents/briefingnote/wcms_738117.pdf)
- » International Labour Organisation (ILO)/UN Women 2019. Handbook Addressing violence and harassment against women in the world of work. New York &
- » International Trade Union Confederation (ITUC) (2022) Workers unite for the right of everyone to a world of work free from violence and harassment: Survey and assessment on the implementation of ILO Violence and Harassment Convention No. 190 and Recommendation No.206. Brussels, ITUC. [https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/en\\_c190\\_layout\\_web.pdf](https://www.ituc-csi.org/IMG/pdf/en_c190_layout_web.pdf)
- » International Transport Forum, OECD (2018) Women's Safety and Security: A Public Transport Priority. Paris. OECD Publishing. [https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/womens-safety-security\\_0.pdf](https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/womens-safety-security_0.pdf)
- » Irish Examiner. 21 Juli 2022: <https://www.irishexaminer.com/news/arid-40923482.html>
- » Jolley D und Paterson P (2022) Pylone ablaze: Examining the role of 5G COVID-19 conspiracy beliefs and support for violence. Social Psychology. Volume 59, Issue 3. 21 Juni 20202. <https://doi.org/10.1111/bjso.12394>
- » Kowzan, P. (2009). Teachers and School Violence: A Comparative Study of Danish, American and Polish Phenomena. *Journal of Alternative Perspectives in the Social Sciences*. 1.

- » Lerouge, L. (2021). Le jugement France Télécom : contribution à l'étude de la démonstration juridique fondant l'incrimination pénale de „harcèlement moral institutionnel“. *Travailler*, 46. 10.3917/trav.046.0039.
- » Loh, J., and Rnyman, R. (2020) The tangled web: consequences of workplace cyberbullying in adult male and female employees. *Gender in Management*. Emerald Publishing Ltd.
- » Ludwig Boltzmann Institute (2021) Monitoring prison violence: A Handbook for National Preventive Mechanisms. [https://bim.lbg.ac.at/sites/files/bim/attachments/handbook\\_-\\_monitoring\\_prison\\_violence\\_-\\_lbi\\_gmr.pdf](https://bim.lbg.ac.at/sites/files/bim/attachments/handbook_-_monitoring_prison_violence_-_lbi_gmr.pdf)
- » Malan, J. et al. (2020) European added value assessment on combating gender-based cyber violence. Brussels, European Parliament.
- » Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública (2011a) Resolución de 28 de julio de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella. Boletín Oficial Del Estado, Núm. 189 Lunes 8 de agosto de 2011
- » Ministerio De Política Territorial Y Administración Pública (2011b) Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el Acuerdo de 6 de abril de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado. Boletín Oficial Del Estado Núm. 130 Miércoles 1 de junio de 2011 Sec. I. Pág. 53956
- » Natacha Chetcuti-Osorovitz (2021) Femmes en prison et violences de genre. Résistances à perpétuité. Paris, La Dispute.
- » OECD (2020) Women at the core of the fight against COVID-19 crisis. <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/women-at-the-core-of-the-fight-against-covid-19-crisis-553a8269/>
- » Ombudsman et al. (2019) Prevence Sexuálního Obtěžování Ve Státní Správě. Czech Republic. <https://www.mdcr.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>
- » Ombudsman et al. 2019. <https://www.mdcr.cz/MDCR/media/Dokumenty/Prevence-sexualniho-obtezovani-ve-statni-sprave.pdf>
- » OSHA (2019) Domestic violence and the workplace. OSH Wiki. [https://oshwiki.eu/wiki/Domestic\\_violence\\_and\\_the\\_workplace](https://oshwiki.eu/wiki/Domestic_violence_and_the_workplace).
- » Østergaard Larsen et al. (2020) Psychological stress reactions in police and prison officers. Copenhagen, VIVE (National Centre for Research and Analysis on Welfare).
- » Pearson, A. (2018) Violence against teachers affects 1 in 4 German schools, DW, 02.05.2018, <https://www.dw.com/en/violence-against-teachers-affects-1-in-4-german-schools/a-43626145>
- » Pillinger, J., Bowlus, A., MacQuarrie, B., and Stancanelli, E. (2019) How Does Domestic Violence Impact the Workplace? Paris, Fondation Face / OneInThreeWomen : [https://www.fondationface.org/wp-content/uploads/2019/11/FACE\\_-\\_ProjetOneInThreeWomen.210x297\\_UK.pdf](https://www.fondationface.org/wp-content/uploads/2019/11/FACE_-_ProjetOneInThreeWomen.210x297_UK.pdf)

- » Pillinger, J., Runge, R., King, C. (2022) Stopping Gender-Based Violence and Harassment at work. The Campaign for an ILO Convention. Newcastle, Agenda Publishing.
- » Pillinger/EU-OSHA (2023) Domestic violence in the workplace. Discussion Paper. Bilbao, EU-OSHA.
- » PSI (2018) Tackling Violence in the Health Sector: A Trade Union Response. PSI, Ferney-Voltaire.
- » RCN (2020) Standing up to sexual harassment. RCN-Magazine. 28 Juli 2020. <https://www.rcn.org.uk/magazines/activate/2020/july-2020/standing-up-to-third-party-sexual-harassment-rcn-reps>
- » Reknes I, Notelaers G, Magerøy N, Pallesen S, Bjorvatn B, Moen BE, Einarsen S. Aggression from patients or next of kin and exposure to bullying behaviors: A conglomerate experience? Nursing Research and Practice 2017: article ID 1502854 <https://www.hindawi.com/journals/nrp/2017/1502854/abs/>
- » Ryan, Denis & Maguire, Jim. (2006). Aggression and violence – a problem in Irish Accident and Emergency departments?. Journal of Nursing Management. 14. 106 - 115. 10.1111/j.1365-2934.2006.00571.x.
- » Schablon A, Zeh A, Wendeler D, et al. Frequency and consequences of violence and aggression towards employees in the German healthcare and welfare system: a cross-sectional study. BMJ Open 2012;2:e001420. doi:10.1136/bmjopen-2012-001420. <https://bmjopen.bmj.com/content/2/5/e001420>
- » Thornton J (2022) Violence against health workers rises during COVID-19. The Lancet, Volume 400, Issue 10349. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(22\)01420-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(22)01420-9)
- » TUC (2014) Domestic violence and the workplace: A TUC Survey Report. London, TUC.
- » TUC (2018) Not part of the job: young workers' experience of third-party harassment. London, TUC.
- » TUC (2019) Tackling third party abuse and harassment at work. A guide for trade union reps. <https://www.tuc.org.uk/sites/default/files/TUC%20-%20third-party%20harassment%20reps%20guide%20-%20March%202019.pdf>
- » TUNED (Trade Unions' National and European Administration Delegation und EUPAE (European Public Administration Employers) (2022) EU Social Partners adopt agreement on digitalisation for central and federal government. <https://www.epsu.org/article/eu-social-partners-adopt-agreement-digitalisation-central-and-federal-government>
- » UITP and ETF (2020) Joint Recommendations of the European Social Partners in the urban public transport sector on Combatting Violence and Insecurity in Urban Public Transport, 29 January 2020. <https://www.uitp.org/publications/uitp-etf-joint-recommendations-for-combating-violence-and-insecurity-on-urban-public-transport/>
- » UN Women & UNODC (2022) Gender-related killings of women and girls (femicide/feminicide). New York, UN Women & UNODC. <https://www.unwomen.org/sites/default/files/2022-11/Gender-related-killings-of-women-and-girls-improving-data-to-improve-responses-to-femicide-feminicide-en.pdf>
- » UNISON (2017) Struggling to Cope. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2017/10/Struggling-to-Cope.pdf>

- » UNISON (2020) Sexual harassment is a workplace issue. Guidance and model policy. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2020/02/25965-1.pdf>
- » UNISON (2021) Bargaining over workplace issues during the COVID-19 pandemic. London, Unison. <https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/03/COVID-19-Pandemic-Bargaining-over-workplace-issues-during-the-COVID-19-pandemic-v55.pdf>
- » UNISON (2022) Domestic violence and abuse: A trade union issue (2<sup>nd</sup> edition) [https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/11/27064\\_domestic\\_violence\\_v3.pdf](https://www.unison.org.uk/content/uploads/2022/11/27064_domestic_violence_v3.pdf)
- » Vodafone (2021) Domestic violence and abuse at work: Recognise, Respond and Refer. Toolkit. <https://www.vodafone.com/sites/default/files/2021-11/vodafone-domestic-violence-abuse-toolkit-2021.pdf>
- » WHO Regional Committee for Europe (2021) Joint Statement for the 71st session of the World Health Organization Regional Committee for Europe (agenda item 3 COVID-19 lessons learned: getting ready for the next pandemic). <https://www.who.int/europe/publications/m/item/psi-cpme-efn-ensa-efma-wfot-humatem-ifa-efa-eurocam>
- » Winding, T.N. et al. (2022) The association between pupils - aggressive behaviour and burnout among Danish school teachers - the role of stress and social support at work, *BMC Public Health*, 22:316 <https://doi.org/10.1186/s12889-022-12606-1>
- » Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IEH, Rugulies R, Pentti J, Stenholm S, Vahtera J. Workplace bullying and violence as risk factors for type 2 diabetes: A multi-cohort study and meta-analysis. *Diabetologia* 2018;61(1):75-83.
- » Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IEH, Rugulies R, Pentti J, Stenholm S, Vahtera JJ. Workplace bullying and workplace violence as risk factors for cardiovascular disease: A multi-cohort study. *European Heart Journal* 2019;40(14):1124-1134.
- » Jarmoljuk-Kröck, K. (2022) A case for an EU directive addressing work-related psychological risks: An eastern European perspective. ETUI Policy Brief.

Das ist  
nicht  
mein  
Job

