

### Gewalt am Arbeitsplatz

# Alptraum Gewalt

Auf Ämtern und Behörden, in Pflegeheimen, Banken, Spielhallen, Supermärkten oder in öffentlichen Verkehrsmitteln – Übergriffe und Drohungen bis hin zur körperlichen und sogar Waffengewalt sind an einigen Arbeitsplätzen eine reale Gefahr.

Wer ist gefährdet? Wie können Gewalttaten und Übergriffe verhindert werden und welche Hilfe brauchen die Opfer?



✓	<b>ARBEIT UND GESUNDHEIT <i>next</i></b>	<b>Lernziele</b>
<p>Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lernen, was man unter Gewalt am Arbeitsplatz versteht</li> <li>• wissen, in welchen Berufen das Risiko besonders hoch ist</li> <li>• werden angeregt, über Gewaltprävention nachzudenken</li> <li>• erfahren, dass sie ein Recht auf Hilfe haben.</li> </ul>		

**ARBEIT UND GESUNDHEIT**

next

## Für die Lerneinheit



Verteilen Sie die Jugendseiten next der Zeitschrift ARBEIT UND GESUNDHEIT Ausgabe 07/2008.

Verteilen Sie die Kopien von Seite 5.



Lösen Sie die Gruppenteilnehmer aus, um feste Gruppenstrukturen aufzubrechen.



Kopieren und verteilen Sie das Arbeitsblatt auf Seite 4.

**Einstieg:** Verteilen Sie die Zeitschrift ARBEIT UND GESUNDHEIT next mit den Sonderseiten next „Tatort Arbeitsplatz“. Auch hier wird das Thema Gewalt am Arbeitsplatz durch Außenstehende behandelt. Alternativ können Sie für den Einstieg die Kopiervorlage auf Seite 5 einsetzen. Mit Hilfe der Gewaltdefinition und der Zitate/Statements dort können Sie eine Diskussion zur Frage anregen „Was versteht man überhaupt unter Gewalt am Arbeitsplatz?“.

**Verlauf:** Bitten Sie die Teilnehmerinnen und Teilnehmer (TN) Kleingruppen zu bilden. Jede Gruppe soll einen Schriftführer bestimmen, der die Ergebnisse kurz notiert und einen Sprecher wählen, der diese dem Plenum vorstellt. Lassen Sie die TN in ihren Gruppen jede der folgenden Fragen kurz diskutieren:

- Wie schätzen Sie das Risiko ein, dass es an Ihrem Arbeitsplatz zu Gewalt kommt?
- Wissen Sie, ob seitens des Arbeitgebers bereits Maßnahmen getroffen wurden, um Gewalt gegen Sie und Ihre Kollegen zu verhindern?
- Fallen Ihnen selbst Maßnahmen und Verhaltensweisen ein, die sinnvoll sind, um Gewalt zu verhindern?

Nachdem die Gruppensprecher ihre Ergebnisse vorgestellt haben, können Sie den TN die wichtigsten Fakten zum Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ (siehe hierzu den Informationsteil auf den Seiten 2, 3 und 6) vorstellen. Halten Sie die Ergebnisse stichpunktartig an der Tafel oder am Flipchart fest.

**Ende:** Verteilen Sie das Arbeitsblatt „Bloß nicht provozieren lassen!“ auf Seite 4. Den TN soll durch die Beantwortung der Fragen zum einen bewusst werden, dass es verschiedene Ansatzpunkte für die Verhinderung von Gewalttaten gibt. Zum anderen sollen sie erfahren, dass jedes Opfer einen Anspruch auf Anteilnahme und Hilfe hat. Hier sollen die TN begreifen, dass es dabei nicht nur *einen* pauschal richtigen Lösungsansatz gibt, sondern unterschiedliche Hilfsmöglichkeiten. Wichtig: Vermitteln Sie Ihren TN, dass Vorgesetzte und Kollegen gut beobachten sollen und ein Gefühl dafür entwickeln müssen, wann welche Hilfe notwendig ist.

Diskutieren Sie die Antworten abschließend im Plenum.

## Was ist Gewalt?

Beim Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ denken die meisten Menschen zunächst an Verbrechen wie bewaffnete Raubüberfälle auf Banken oder Juweliere bis hin zum Amoklauf in der Schule. Diese spektakulären Einzelfälle sind aber nur die Spitze des Eisberges. Gewalt ist auch die Tötlichkeit eines Pflegebedürftigen gegenüber einer Pflegerin, die Pöbeleien aggressiver betrunkenener Jugendlicher gegen einen Busfahrer oder das Beleidigen und Anspucken einer Verwaltungsangestellten durch einen genervten Bürger. Gewalt (am Arbeitsplatz) tritt in vielerlei Formen auf:

Gewalt im klassisch juristischen Sinne liegt vor, wenn jemand einen anderen bewusst körperlich verletzt oder absichtlich eine Sache zerstört, die einem anderen oder der Allgemeinheit gehört (z. B. eine Parkbank). Psychologen gehen hier weiter. Für sie ist Gewalt alles, was einen Menschen seelisch verletzt. Dabei ist die Wahrnehmung der betroffenen Person entscheidend: Gewalt ist, was jemand als Übergriff empfindet.

Auch die Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz definiert Gewalt umfassend als „jeden Vorfall, bei dem eine Person an ihrem Arbeitsplatz missbraucht, bedroht oder tätlich



Methodischer Hinweis



Internet-Hinweis



Arbeitsauftrag



Hintergrundinformationen



Lernziele



Arbeitsblatt



Kopier-/Folienvorlage



Lehrmaterial / Medien



Siehe zum Thema „Gewalt von innen“ ARBEIT UND GESUNDHEIT next, Ausgabe 10/2006. Ansicht und Download unter [www.nextline.de](http://www.nextline.de) (>Teacher >Unterrichtshilfe)

angegriffen wird, und durch den ihre Sicherheit, Gesundheit, ihr Wohlergehen oder ihre Arbeitsleistung gefährdet werden.“ Hierzu gehören Beleidigungen, Bedrohungen, körperliche oder psychische Angriffe.

Unterschieden wird dabei zwischen „Gewalt von außen“ und „Gewalt von innen“. Letztere geht von Kolleginnen und Kollegen beziehungsweise Vorgesetzten aus. „Gewalt von außen“ wird von Außenstehenden verübt, zum Beispiel Fahrgästen, Kunden, Patienten, Antragstellern, Klienten und – seltener – von Kriminellen, die bewusst eine Straftat planen und begehen.

## Wer ist gefährdet?



Bei einer EU-weiten Studie gaben 4% der Befragten an, in den letzten 12 Monaten physische Gewalt erlebt zu haben. 2% (1% der Männer und 4% der Frauen) fühlten sich im selben Zeitraum sexuell belästigt. [www.eurofound.ie/publications/htmlfiles/ef0121.htm](http://www.eurofound.ie/publications/htmlfiles/ef0121.htm)

Es gibt Berufsgruppen wie Polizisten, Wachpersonal, Ladendetektive, die bekanntermaßen einem erhöhten Risiko ausgesetzt sind. Sie werden während ihrer Ausbildung auf Gewaltsituationen vorbereitet und erlernen entsprechende Präventionsstrategien.

Zunehmend treffen gewaltsame Übergriffe auch Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, die nie damit gerechnet hätten, an ihrem Arbeitsplatz mit Gewalt konfrontiert zu werden. Als besonders gefährdet gilt der ganze Dienstleistungssektor, insbesondere tragen alle Beschäftigten des Gesundheits-, Verkehrs-, Einzelhandels-, Finanz- und Bildungssektors ein hohes Risiko. Der direkte Kontakt mit „Kunden“ erhöht das Risiko weiter. Zu nennen sind etwa Politessen, Kontrolleure, Sozialamtsangestellte, Krankenhaus- und Pflegeheimpersonal sowie Taxi-, Bus- und Straßenbahnfahrer und Angestellte, die im Haus des Kunden Reparaturen durchführen.

Oft sind die Betroffenen hilflos, weil sie nicht gelernt haben, wie sie mit Übergriffen umgehen und sie effektiv abwehren können.

Besonders junge und ältere sowie weibliche Beschäftigte werden häufiger das Ziel von Aggressionen, vermutlich da sie als schwächer gelten und auf potenzielle Täterinnen und Täter weniger abschreckend wirken.

## Die Folgen

Opfer von Gewalt und Bedrohung geworden zu sein, ist immer eine traumatische Erfahrung. Demotivation, Stress, Angstzustände und andere psychosoziale und körperliche Störungen können beim Opfer selbst und bei „indirekten Opfern“ (Zeugen) die Folgen sein. In Extremfällen kann es zu einer posttraumatischen Belastungsstörung kommen.

Gewalt hat auch negative Auswirkungen auf den Betrieb beziehungsweise die Arbeitsorganisation.

Zum Beispiel zunehmende Fehlzeiten, sinkende Leistungsfähigkeit und geringere Produktivität bis hin zu Schwierigkeiten, geeignetes Personal zu gewinnen und zu halten.

## Wie vorbeugen?

Bei den Maßnahmen zur Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz wird – wie in der Prävention allgemein – zwischen Verhältnis- und Verhaltensprävention unterschieden.

**Verhältnisprävention** bezeichnet alle Maßnahmen, die das Umfeld betreffen, also die Gestaltung des Arbeitsplatzes selbst und der Arbeitsumgebung sowie die Arbeitsorganisation.

Beispiele für Maßnahmen der Verhältnisprävention in Bezug auf Gewalt am Arbeitsplatz sind:

- regelmäßige Überprüfung und Modernisierung technischer Sicherheitseinrichtungen
- gute Lichtverhältnisse
- beim Öffnen und Schließen der Filiale/des Ladenlokals etc. sind immer zwei Mitarbeiter anwesend
- Verbindungstüren sind offen, der Raum kann bei Bedrohung leicht verlassen werden
- kundenfreundliche Öffnungszeiten
- Warteschlangen-Management und ausreichend große Diskretionsabstände
- ausreichende und regelmäßige Schulung des Personals.

**Verhaltensprävention** beinhaltet all das, was eine Person durch ihr eigenes Verhalten dazu beitragen kann, um sich zum Beispiel vor Krankheiten und Unfällen zu schützen. Wenn es um Gewaltprävention am Arbeitsplatz geht, ist das zunächst die genaue Einhaltung aller Sicherheitsvorschriften.

Darüber hinaus geht es in der Verhaltensprävention vor allem darum, potenzielle Gewaltsituationen möglichst frühzeitig zu erkennen und diese Situationen durch ruhiges, besonnenes Verhalten nicht weiter eskalieren zu lassen. Es gibt Verhaltensweisen und Gesprächstechniken, die in der Regel deeskalierend wirken. Dazu gehören zum Beispiel das „aktive Zuhören“ (durch kurze Äußerungen und Nachfragen Interesse und Anteilnahme signalisieren, um der anderen Person Gelegenheit zu geben, „Dampf“ abzulassen).

Jugendliche beziehungsweise Auszubildende gehören aufgrund ihres Alters zu den besonders gefährdeten Personen, aber die souveräne Anwendung von Deeskalationsstrategien dürfte in aller Regel eine Überforderung darstellen. Für sie sollte es in kritischen Situationen deshalb vor allem darum gehen:

- höflich bleiben, nicht in die Konfrontation gehen und sich nicht provozieren lassen, und



Verhältnisprävention ist die Aufgabe und Pflicht des Arbeitgebers bzw. des Ausbilders. § 14 (1) Abs. 5 des Ausbildungsgesetzes lautet: Der Auszubildende hat dafür zu sorgen, dass Auszubildende charakterlich gefördert, sowie sittlich und körperlich nicht gefährdet werden ...“

weiter Seite 6 ►



## Bloß nicht provozieren lassen!

- 1** Versetzen Sie sich in die folgenden Situationen. Welche der Antworten würde die jeweilige Situation eher entspannen, welche die Fronten eher verhärten? Begründen Sie Ihre Entscheidung.

Eine Kundin ist sehr aufgebracht, weil ihr bestelltes Kleid noch nicht da ist, sie aber morgen in den Urlaub fährt. Der Termin war jedoch von Anfang an sehr knapp. Ihre Augen sprühen vor Wut. Was sagen Sie ihr?

- a) „Es tut mir wirklich sehr leid. Ich frage gerne noch mal meine Vorgesetzte, ob es eine Chance gibt, dass wir Ihnen doch noch helfen können.“
- b) „Tja, ich habe Ihnen ja gleich gesagt, dass der Termin sehr knapp war.“

Ein Kunde holt seinen Wagen nach der Inspektion aus der Werkstatt ab. Er behauptet, Sie hätten die Sitze beschmutzt und einen Kratzer in die Tür gemacht. Ihnen ist der Lackschaden aber bereits bei Abgabe des Wagens aufgefallen. Wie reagieren Sie?

- a) „Ich weiß genau, dass diese Schäden schon vorher da waren. Oder können Sie das Gegenteil beweisen?“
- b) „Bitte warten Sie einen Moment. Ich möchte, dass sich mein Chef den Schaden ansieht. Wir werden schon eine Lösung finden.“

- 2** Wie sollten sich die Vorgesetzten und Kollegen verhalten, wenn ein Kollege Opfer einer Gewalttat wurde? Wählen Sie jeweils eine der beiden Alternativen und begründen Sie Ihre Antwort.

- a) Das Opfer sollte direkt nach Hause geschickt werden und zwei Tage Sonderurlaub bekommen.
- b) Man sollte das Opfer auf keinen Fall alleine lassen und dafür Sorge tragen, dass es zu Hause von Familienangehörigen bzw. Freunden betreut wird.

- a) Der/Die Vorgesetzte sollte sich in der kommenden Zeit immer wieder danach erkundigen, wie es dem Opfer geht.
- b) Man sollte den Vorfall nicht immer wieder ansprechen, denn Wunden müssen in Ruhe heilen.

- a) Wenn niemand verletzt wurde, gibt es keinen Grund, den Vorfall aufzubauschen und z. B. der gesetzlichen Unfallversicherung zu melden.
- b) Man sollte jeden Vorfall protokollieren und dem zuständigen Unfallversicherungsträger melden. Manchmal kann eine Gewalterfahrung psychische Spätfolgen auslösen, die nicht gleich zu erkennen waren.

- a) Der/Die Vorgesetzte sollte das Opfer informieren, wo es psychologische Hilfe erhalten kann.
- b) Es ist reine Privatsache, wie man damit zurechtkommt.





## Was ist Gewalt am Arbeitsplatz?

„Unter Gewalt am Arbeitsplatz versteht man jeden Vorfall, bei dem eine Person an ihrem Arbeitsplatz missbraucht, bedroht oder tätlich angegriffen wird, und durch den ihre Sicherheit, Gesundheit, ihr Wohlergehen oder ihre Arbeitsleistung gefährdet werden. Hierzu gehören Beleidigungen, Bedrohungen, körperliche oder psychische Angriffe.“

(Gewaltdefinition nach der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, factsheet 47, „Verhütung von Gewalt gegen Beschäftigte im Bildungssektor“, Bezug Seite 6).

Wenn Sie diese Gewaltdefinition zugrunde legen, wie beurteilen Sie die folgenden Äußerungen?

„So ein Milchbart wie du hat hier gar nichts zu sagen.“

„Komm Mädchen, stell dich nicht so an. Man wird als Mann ja wohl ein bisschen freundlich sein dürfen.“

„Entweder Sie geben mir jetzt das Geld zurück oder es setzt was.“

„Frau Müller, wenn ich morgens schon Ihren Kuhblick sehe, wird mir direkt schlecht.“



Foto: Ingram Publishing





- <http://osha.europa.eu/OSHA>

Die Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz bietet auf Ihren Internetseiten factsheets zu zahlreichen Themen an. Factsheet Nr. 24 behandelt das Thema **Gewalt bei der Arbeit** (von außen) und Nr. 47 **Verhütung von Gewalt gegen Beschäftigte im Bildungssektor**. PDF-Files zum kostenlosen Download unter:

- <http://osha.europa.eu/publications/factsheets>
- [www.nextline.de](http://www.nextline.de) (>Teacher >Unterrichtshilfe, Ausgabe 10/2006 **Gewalt und Diskriminierung am Arbeitsplatz**). Dazu die passenden next-Jugendseiten unter der Rubrik Magazin >Archiv >Ausgabe 10/2006.
- [www.dgb.de](http://www.dgb.de)  
Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB), unter [www.dr-azubi.de](http://www.dr-azubi.de), einem Service der DGB-Jugend,

können sich Jugendliche informieren und per E-Mail beraten lassen.

- **Telefonseelsorge:** 0 800 111 0 111 oder 0 800 111 0 222 – rund um die Uhr, kostenlos und anonym, online: [www.telefonseelsorge.de](http://www.telefonseelsorge.de)
- **Kinder- und Jugendtelefon:** 0 800 111 0 333 – Mo. bis Fr. 15.00 bis 19.00 Uhr, kostenlos und anonym von Festnetz und Handy, online: [www.kinderundjugendtelefon.de](http://www.kinderundjugendtelefon.de),
- **Weitere Online-Beratungsangebote für Jugendliche:** [www.kids-hotline.de](http://www.kids-hotline.de), [www.kummernetz.de](http://www.kummernetz.de).
- Einige Berufsgenossenschaften und Unfallkassen bieten Materialien und Schulungen zum Thema Gewaltprävention am Arbeitsplatz an. Fragen Sie bei dem zuständigen Unfallversicherungsträger nach. Unter [www.dguv.de](http://www.dguv.de) finden Sie alle Adressen.

- Ausbilder, Vorgesetzte mit in die Situation einbeziehen und ihnen die Klärung der Situation überlassen.

Auszubildende in besonders gefährdeten Berufen sollten möglichst früh in Deeskalationsstrategien geschult werden. Solche Schulungen bieten einige Berufsgenossenschaften, Unfallkassen, Polizeidienststellen und private Dienstleister an.

Berufsgenossenschaft und die Unfallkasse) konkrete Unterstützung erfährt.

In den folgenden Wochen und Monaten sollte das Opfer beobachtet werden. Häufen sich Fehlzeiten, lassen Arbeitsfreude und Produktivität nach, kann es sein, dass es sich um Spätfolgen der Gewalterfahrung handelt. Beim Helfen gibt es nicht nur *einen* möglichen Weg, nicht nur schwarz oder weiß. Manchen Opfern tut es gut, oft über das Erlebte zu sprechen, andere wollen eher in Ruhe gelassen werden, brauchen den Abstand. Hilfe sollte immer bedarfsorientiert sein. Das heißt: Vorgesetzte und Kollegen müssen ein Gefühl entwickeln, wann welche Hilfe notwendig ist. Ein Weg ist direkt nachzufragen, was der Person gut tut, was sie selbst erwartet und möchte.

Jedes Opfer hat Anspruch auf psychologische Hilfe. Weitere Informationen sind vor Ort bei der Polizei, bei den Berufsgenossenschaften und Krankenkassen möglich. Auch der Anruf bei einem Beratungstelefon kann ein erster Schritt sein, um weitere Hilfe zu bekommen.

## Hilfe für die Opfer

Nach Gewalthandlungen gegen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer geht es darum, dem Opfer so zur Seite zu stehen, dass es die Gewalterfahrung möglichst gut verarbeiten kann und nicht noch weiteren Schaden erleidet.

Dazu ist es wichtig, dass die Opfer und Zeugen von Gewalt nicht allein gelassen werden, dass auch Führungskräfte und Kollegen Anteilnahme zeigen und dass das Opfer bei notwendigen administrativen und rechtlichen Schritten (Anzeigenerstattung an die Polizei,



Ausführlichere Informationen hierzu siehe ARBEIT UND GESUNDHEIT next, 07/2008. Hier gibt der Arbeitspsychologe Jan Hetmeier Tipps und Ratschläge.

Jetzt auch Bestellung der Klassensätze von ARBEIT UND GESUNDHEIT next inklusive Unterrichtshilfe im Internet möglich unter [www.universum.de](http://www.universum.de) (> Shop > kostenlose Schulmaterialien).

<b>ARBEIT UND GESUNDHEIT next</b>	Vorschau
Folgende Themen werden in den kommenden Unterrichtshilfen behandelt:	
August: <i>Bildschirmarbeit</i>	
September: <i>Stress</i>	
Oktober: <i>Heben und Tragen</i>	

## Impressum

ARBEIT UND GESUNDHEIT  
UNTERRICHTSHILFE JULI 2008  
Herausgeber: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV), Mittelstraße 51, 10117 Berlin. Redaktion: Martin Rüdell (verantwortlich), Gabriele Albert. Text: Petra Mader, Jena Cartoons: Michael Hüter Verlag: Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden, Telefon 06 11/ 90 30 - 0, Telefax - 181, Internet [www.universum.de](http://www.universum.de) oder E-Mail: [info@universum.de](mailto:info@universum.de). Grafisches Konzept: a priori werbeagentur, Wiesbaden. Druck: altmann-druck GmbH, Berlin.

