

## Aktiv gegen Gewalt

Wohl kaum jemand rechnet damit, an seinem Arbeitsplatz massiv bedroht, beleidigt oder gar geschlagen zu werden. Doch das Phänomen Gewalt betrifft mehr Berufsgruppen als man annimmt. Als besonders gefährdet gilt der ganze Dienstleistungssektor, insbesondere tragen alle Beschäftigten des Gesundheits-, Verkehrs-, Einzelhandels-, Finanz- und Bildungssektors ein höheres Risiko als andere Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, während ihrer Arbeitszeit Opfer von Gewalt zu werden. Der direkte Kontakt mit Kundinnen und Kunden oder Patientinnen und Patienten erhöht das Risiko weiter.



Siehe Unterrichtsmaterialien zum Thema „Gewalt von innen“, [www.dguv.de/lug](http://www.dguv.de/lug), Webcode lug890513

Dabei unterscheidet man „Gewalt von innen“ und „Gewalt von außen“. Thema dieser Unterrichtseinheit ist die Gewalt von außen. Sie wird von Außenstehenden verübt, zum Beispiel Fahrgästen, Kundinnen und Kunden, Patientinnen und Patienten oder Klientinnen und Klienten und – seltener – von Kriminellen, die bewusst eine Straftat planen. Gewalt von innen geht dagegen von Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten oder unterstellten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus. Dieses Thema behandeln die Unterrichtsmaterialien „Gewaltprävention: Gewalt von innen“, die bereits zum Download bereit stehen.

Nicht immer lassen sich Übergriffe oder gar massive Gewalt verhindern. Aber junge Leute, die um die Gefahr wissen und auf etwaige Übergriffe vorbereitet sind, haben bessere Chancen, Gewalttaten vorzubeugen oder sie zu stoppen. Und sie haben bessere Chancen, die traumatische Erfahrung zu bewältigen und gesunde, motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu bleiben.

### Einstieg (5 bis 10 Min.)



Arbeitsblatt 1

Verteilen Sie in der Klasse Arbeitsblatt 1 „Rollenkarten ‚Gewalterfahrungen‘“ mit den Fallbeispielen. Bitten Sie einzelne Schülerinnen und Schüler, die Beispiele laut vorzulesen. Informieren Sie danach die Auszubildenden mit einigen Sätzen über das Thema dieser Unterrichtseinheit und stimmen Sie die Lerngruppe auf die erste Gruppenarbeit zum Thema „Prävention“ ein. Etwa so:

*Wir haben die Schilderungen sehr unterschiedlicher Personen gehört. Eines haben diese jedoch alle gemeinsam: Sie sind Opfer von Gewalt am Arbeitsplatz geworden. Täter beziehungsweise Täterinnen waren Kunden, Fahrgäste, Patienten, Kriminelle. Das ist das Thema dieser Unterrichtseinheit: Gewalt am Arbeitsplatz und zwar Gewalt von außen. Dagegen ist die Gewalt von innen, das heißt Gewalt, die von Vorgesetzten oder Kolleginnen und Kollegen ausgeübt wird, heute nicht unser Thema. Im Folgenden werden wir uns schwerpunktmäßig mit drei unterschiedlichen Fragestellungen beschäftigen.*

1. Wie kann Gewalt verhindert werden? Das ist der Bereich der **Prävention**.
2. Wie lassen sich aggressionsgeladene Situationen entschärfen? Wie lässt sich Gewalt stoppen? Stichwort **Deeskalation**.
3. Was ist zu tun, wenn Gewalt nicht verhindert werden konnte? Das fällt in den Bereich **Hilfe/Bewältigung**.



Schaubild

Unterteilen Sie dazu die Tafel/das Smartboard in drei Felder und beschriften Sie diese mit den Begriffen Prävention, Deeskalation und Hilfe. Heften Sie das Schaubild mit der Gewaltdefinition oberhalb der drei Felder an die Tafel oder projizieren Sie es per Beamer.

*Bevor wir uns zunächst dem Bereich Prävention zuwenden, möchte ich kurz noch einmal auf die Frage eingehen „Was ist Gewalt?“. Wir folgen hierbei der Definition der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz und definieren: „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.“<sup>1</sup>*

### Verlauf

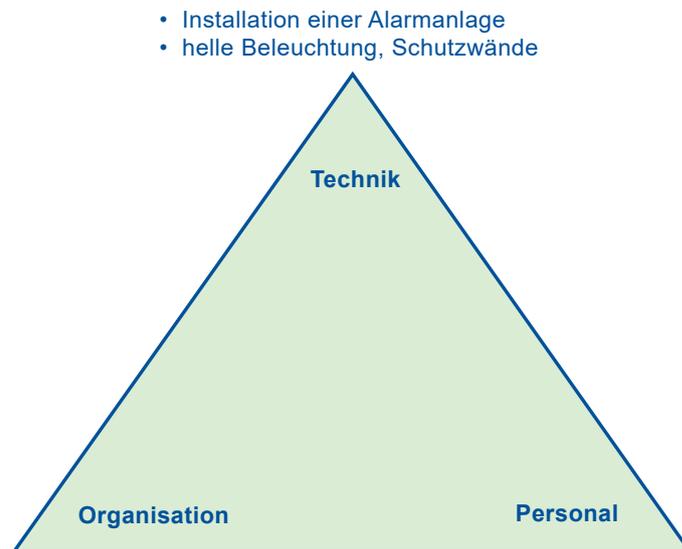
#### Prävention (ca. 20 bis 30 Min.)

*Wir möchten uns nun zuerst dem Bereich Prävention zuwenden. Wie kann Gewalt im Vorfeld verhindert werden? Um diese Frage beantworten zu können, ist zunächst eine Analyse der bestehenden und zu erwartenden Risiken und Gefahrensituationen an einem Arbeitsplatz notwendig. Diese Analyse nennen Arbeitsschützer Gefährdungsbeurteilung. Aus ihr leiten sich dann bestimmte Schutzmaßnahmen ab. Diese umfassen in der Regel eine technische, organisatorische und personelle Ebene, die wiederum eng miteinander verbunden sind.*



Tafelbild

Zeichnen Sie in das Feld Prävention ein Dreieck, schreiben Sie an die Eckpunkte die Begriffe Technik, Organisation und Personal und notieren Sie beispielhaft einige Präventionsmaßnahmen.



- Keine Alleinarbeit
- Warteschlangenmanagement
- Kundenfreundliche Öffnungszeiten

- Regelmäßige Aus- und Fortbildung, z.B. Deeskalationstrainings
- Einhaltung von Sicherheitsvorschriften

<sup>1</sup> Quelle: Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz, Factsheet 47 <http://t1p.de/factsheet-47>



### Arbeitsblatt 2

Teilen Sie danach Arbeitsblatt 2 „Prävention“ aus. Bitten Sie die Schülerinnen und Schüler, nach dem Zufallsprinzip Kleingruppen mit je vier Teilnehmenden zu bilden und die Fragen gemeinsam zu bearbeiten und zu diskutieren.

Nach zirka 10 bis 15 Minuten stellt jede Gruppe das Ergebnis ihrer Diskussion kurz vor. Notieren Sie die vorgeschlagenen Präventionsmaßnahmen an der Tafel/Smartboard und ordnen Sie sie den entsprechenden Bereichen zu. Bitten Sie die Schülerinnen und Schüler, das Schema auf ihrem Arbeitsblatt ebenfalls zu ergänzen.



Siehe hierzu Unterrichtsmaterialien „Achtsamer Dialog“, [www.dguv.de/lug](http://www.dguv.de/lug), Webcode: lug982702 und „Schwierige Kundensituation“, [www.dguv.de/lug](http://www.dguv.de/lug), Webcode: lug1002345

### Deeskalation (ca. 30 bis 40 Min.)

*Wir haben gesehen, dass es zur Prävention von Übergriffen und Gewalt eine ganze Reihe von Ansatzpunkten gibt. Trotzdem lassen sich spannungsgeladene Situationen, die zu eskalieren drohen, nicht immer vermeiden. In diesen Situationen ist es hilfreich, einige Regeln und Tipps zu kennen, mit denen sich viele solcher Situationen wieder entspannen lassen. Damit meine ich allerdings nicht vorsätzlich geplante Gewalttaten von Kriminellen oder die Verzweiflungstaten Einzelner, sondern eher alltägliche Konfliktsituationen, die vermutlich viele von uns kennen.*

Teilen Sie den Infotext für die Schülerinnen und Schüler „Bloß nicht provozieren lassen!“ zum Durchlesen und das Arbeitsblatt 3 „Deeskalation“ zur Bearbeitung in Zweiertteams aus. Bitten Sie nach circa 30 Minuten einzelne Teams, ihre Lösungen für die vier beschriebenen Situationen in kurzen Rollenspielen darzustellen.



### Arbeitsblatt 3, Schülertext

Diskutieren Sie im Plenum die Zweckmäßigkeit der vorgestellten Lösungen. Teilen Sie bei Bedarf das Lösungsblatt zu Arbeitsblatt 3 aus.



### Lösungsblatt zu Arbeitsblatt 3

### Erweiterte Rollenspiel-Variante:

Je nach Lerngruppe und der Ihnen zur Verfügung stehenden Zeit bietet sich eine Erweiterung des Rollenspiels an. Bitten Sie die Schülerinnen und Schüler in ihren Kleingruppen (vier Auszubildende), im Anschluss an die Rollenspiele selbst eine kritische Situation zu entwerfen. Diese Situation sollte sich möglichst am beruflichen Alltag der Auszubildenden orientieren. Denkbar ist auch, dass die Auszubildenden eine Situation aufgreifen, die einer beziehungsweise eine von ihnen tatsächlich erlebt hat.

### Ende

#### Hilfe/Bewältigung (ca. 30 Min.)

*Wenn sich Übergriffe trotz Prävention und dem Bemühen um Deeskalation nicht haben vermeiden lassen, dann geht es in erster Linie um bedarfsgerechte Hilfe für das Opfer. Die zentrale Frage lautet, was kann man tun, damit das Opfer nicht noch weiteren Schaden nimmt und zum Beispiel schwerwiegende psychische Folgeschäden entwickelt. Für den Betrieb geht es in einem zweiten Schritt auch um die Frage: Was kann man tun, damit sich ein Vorfall wie dieser möglichst nicht wiederholt? Hier schließt sich der Kreis zur Prävention.*



### Arbeitsblatt 4

Verteilen Sie Arbeitsblatt 4 „Hilfe und Bewältigung“ zum Durchlesen und Bearbeiten. Diskutieren Sie nach circa zehn Minuten im Plenum die ausgewählten Antworten.

### Variante: Abschlussdiskussion

Je nach Lerngruppe und der Ihnen zur Verfügung stehenden Zeit bietet sich eine Abschlussdiskussion im Plenum zu folgenden Impulsfragen an:

- *Haben Sie bereits erlebt, dass eine Kollegin oder ein Kollege von Dritten beleidigt, bedroht oder gar tätlich angegriffen wurde?*
- *Wie haben Sie und die anderen Kolleginnen und Kollegen darauf reagiert? Halten Sie diese Reaktionen im Nachhinein für angemessen?*
- *Hatte der Vorfall Konsequenzen für die weitere Arbeit? Wurden zum Beispiel die präventiven Maßnahmen verändert?*

### Hausaufgabe

Bitten Sie die Auszubildenden, ein Gespräch mit ihrem Ausbilder beziehungsweise ihrer Ausbilderin zu führen und mit ihm oder ihr die Fragen von Arbeitsblatt 1 zu diskutieren:

- Wie schätzt er oder sie das Risiko ein, an dem eigenen Arbeitsplatz das Opfer von Gewalt zu werden?
- Sind für diesen Arbeitsplatz bereits Maßnahmen getroffen worden, die dies verhindern könnten? Wenn ja, welche?

Die Auszubildenden sollen ein etwa einseitiges Protokoll über dieses Gespräch anfertigen und mindestens zwei Personen beziehungsweise Anlaufstellen mit Telefonnummern notieren, an die sie sich bei konkreten Fragen und im Notfall wenden können.

## Impressum

DGUV Lernen und Gesundheit, Gewaltprävention: Gewalt von außen, Februar 2019

**Herausgeber:** Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Glinkastraße 40, 10117 Berlin

**Redaktion:** Andreas Baader, Sankt Augustin (verantwortlich); Gabriele Albert, Wiesbaden

**Text:** Petra Mader, Jena

**Verlag:** Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden, Telefon: 0611 9030-0, [www.universum.de](http://www.universum.de)



Internet-  
hinweis



Arbeits-  
blätter



Arbeits-  
auftrag



Präsentation



Video



Didaktisch-  
methodischer  
Hinweis



Lehrmaterialien