

08/2013

DGUV Lernen und Gesundheit

Gewaltprävention: Gewalt von außen

Hintergrundinformationen für die Lehrkraft

Albtraum Gewalt

Gewalt am Arbeitsplatz hat viele Gesichter. Sie reicht vom Einschüchterungsversuch bis zur sexuellen Anzüglichkeit, von der verbalen Aggression bis zum bewaffneten Überfall. Technische, organisatorische und personale Maßnahmen können helfen, Konflikte zu vermeiden und ihre Eskalation zu verhindern. Opfer brauchen Anteilnahme und haben ein Recht auf professionelle Hilfe.

Was ist Gewalt?

Beim Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ denken die meisten Menschen zunächst an Verbrechen wie bewaffnete Raubüberfälle auf Banken beziehungsweise Juweliere oder ein 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 betrunkenen Jugendlicher gegen einen Busfahrer oder das Beleidigen und Anspucken einer Verwaltungsangestellten durch einen genervten Bürger.



Foto: Dominik Buschardt



Folie mit Gewaltdefinition

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 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.

Besonders gefährdete Berufsgruppen

Es gibt Berufsgruppen wie Polizisten, Wachpersonal, Ladendetektive, die bekanntermaßen einem erhöhten Gewaltrisiko ausgesetzt sind. Sie werden während ihrer Ausbildung auf Gewaltsituationen vorbereitet und erlernen entsprechende Präventionsstrategien. Zunehmend treffen gewaltsame Übergriffe aber 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 höheres Risiko. Der direkte Kunden- und Patientenkontakt 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.



Foto: Fotolia/Michael Schütze

Bus- und Straßenbahnfahrer haben ein erhöhtes Risiko, während der Arbeit Opfer von Gewalttaten zu werden.

Überdurchschnittlich häufig werden besonders junge und ältere sowie weibliche Beschäftigte das Ziel von Aggressionen. Vermutlich da sie als schwächer gelten und auf potenzielle Täterinnen und Täter weniger abschreckend wirken.

Beschäftigte mit überdurchschnittlichem Risiko

- 35 % der männlichen und 21 % der weiblichen Beschäftigten suchen im Rahmen ihrer Tätigkeit Klienten, Kunden oder Patienten zu Hause auf.
- Rund 7 % der unter 35-Jährigen haben häufig Kontakt zu verärgerten Kunden, Klienten oder Patienten.

Quelle: Eurofound (2012), Fifth European Working Conditions Survey, Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Die Folgen

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

Gewalt hat auch negative Auswirkungen auf den Betrieb. Zum Beispiel zunehmende Fehlzeiten, sinkende Leistungsfähigkeit und geringere Produktivität bis hin zu Schwierigkeiten, geeignetes Personal zu gewinnen und zu halten.

Prävention – Wie vorbeugen?

Was kann man tun, um aggressionsgeladene Situationen und Gewalt zu verhindern? Das ist die zentrale Frage im Bereich der primären Prävention. Um sinnvolle Maßnahmen zur Prävention von Gewalt (oder auch von Unfällen) entwickeln zu können, ist zunächst eine Analyse der Risiken und Gefahrensituationen notwendig. Hier hat sich das sogenannte TOP-Schema bewährt.

Das TOP Schema

Die Buchstaben T, O und P stehen dabei für die Bereiche Technik (im weiteren Sinn auch Arbeitsumfeld mit baulichen Gegebenheiten etc.), Organisation und Personal. Damit ist zugleich die Reihenfolge benannt, in der diese Maßnahmen ergriffen werden sollen: technische und organisatorische Maßnahmen haben im Sinne des Arbeitsschutzes stets Vorrang vor personenbezogenen Maßnahmen.

Beispiele für präventive Maßnahmen aus den drei Bereichen:

Technik

- regelmäßige Überprüfung und Modernisierung technischer Sicherheitseinrichtungen
- jederzeit zugängliche Fluchtwege
- geeignete Schutzausrüstungen
- ausreichende Ausstattung von Wartebereichen
- gute Lichtverhältnisse

Organisation

- Vermeidung von Einzelarbeitsplätzen
- ausreichend Personal
- beim Öffnen und Schließen der Filiale/des Ladenlokals etc. sind immer zwei Mitarbeiter anwesend
- kundenfreundliche Öffnungszeiten
- Warteschlangenmanagement und ausreichend große Diskretionsabstände

Personal

- Schulung zum Erkennen und Bewältigen schwieriger Situationen mit Kunden
- Einhaltung von Sicherheitsvorschriften
- Sicherstellen einer angemessenen Kommunikation
- Schulung im Umgang mit Stress
- gute soziale und kommunikative Kompetenz

Prävention ist die Aufgabe und Pflicht des Arbeitgebers beziehungsweise des Ausbilders. § 14 (1) Abs. 5 des Ausbildungsgesetzes lautet: „Der Ausbildende hat dafür zu sorgen, dass Auszubildende charakterlich gefördert, sowie sittlich und körperlich nicht gefährdet werden ...“. Die Beschäftigten ihrerseits haben allerdings auch eine Mitwirkungspflicht. So müssen sie beispielsweise auf sicherheitswidrige Zustände hinweisen.

Gewalt stoppen – Deeskalation

Kommt es dennoch zu aggressionsgeladenen Situationen oder Übergriffen, geht es vor allem darum, potenzielle Gewaltsituationen möglichst frühzeitig zu erkennen und diese durch ruhiges, besonnenes Verhalten nicht weiter eskalieren zu lassen (sekundäre Prävention).

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).

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

- höflich zu bleiben, nicht in die Konfrontation zu gehen und sich nicht provozieren zu lassen
- Ausbilder, Vorgesetzte oder erfahrene Kollegen mit in die Situation einbeziehen und ihnen die Klärung der Situation zu überlassen.



Foto: Eyewire

Gut, wenn man gelernt hat, auf aggressionsgeladene Situationen mit Ruhe und Besonnenheit zu reagieren.

Kommt es zu massiver Gewaltanwendung, zum Beispiel bewaffneten Überfällen, geht es vor allem darum, die Gesundheit und das Leben der Betroffenen zu schützen. Hierbei gilt der Grundsatz, es dem Täter so leicht wie möglich zu machen, das heißt, keinen Widerstand zu leisten. Auch bei weniger extremen Situationen gilt: Die Unversehrtheit des Beschäftigten geht immer vor den Schutz von Gütern.

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

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 bei der Polizei und Berufsgenossenschaft/Unfallkasse) konkrete Unterstützung erfährt.

Jeder Zwischenfall sollte unbedingt und unverzüglich an die Berufsgenossenschaft oder die Unfallkasse gemeldet werden und zwar in Form einer Arbeitsunfallmeldung. Über die gesetzliche Unfallversicherung kommt man an speziell ausgebildete Psychologen, die helfen, wenn die Verarbeitung der Gewalterfahrung ohne professionelle Unterstützung nicht möglich ist.

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. Diese Menschen sollten auf keinen Fall bedrängt werden. Hilfe anbieten: ja, Hilfe aufdrängen: nein.

Hilfe sollte immer bedarfsorientiert sein. Das heißt: Vorgesetzte und Kollegen müssen ein Gefühl dafür 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 gibt es vor Ort bei der Polizei, bei den Berufsgenossenschaften und Krankenkassen. Auch der Anruf bei einem Beratungstelefon kann ein erster Schritt sein, um weitere Hilfe zu bekommen. Darüber hinaus sollten erfolgte Übergriffe immer auch Anlass sein, die bereits ergriffenen Präventionsmaßnahmen nochmals zu überprüfen und gegebenenfalls weiter zu verbessern.

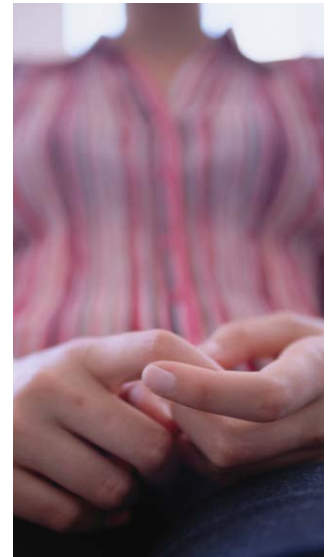


Foto: Ingram Publishing

Opfer von Gewalt brauchen Zuwendung und Hilfe. Diese sollte immer genau auf die jeweilige Person und deren Bedürfnisse abgestimmt sein.

Impressum

DGUV Lernen und Gesundheit, Gewaltprävention: Gewalt von außen, August 2013

Herausgeber: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Mittelstraße 51, 10117 Berlin

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

Text: Petra Mader, Jena

Fachliche Beratung: Prof. Dr. Dirk Windemuth, Leiter des Instituts für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG) in Dresden, Professor an der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg

Verlag: Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden, Telefon: 0611/9030-0, www.universum.de



Internethinweis



Arbeitsblätter



Arbeitsauftrag



Folien/
Schaubilder



Video



Didaktisch-
methodischer
Hinweis



Tafelbild/
Whiteboard



Lehrmaterialien