

Vorbereitet sein

Der Überfall auf eine Bäckereifiliale, Handgreiflichkeiten von pflegebedürftigen Menschen oder der Schock nach einem traumatischen Ereignis: Gewalt, die Menschen an ihrem Arbeitsplatz erleben, hat viele Formen. Gut, wenn Vorgesetzte und Beschäftigte darauf vorbereitet sind, mit Gewalt und traumatischen Ereignissen umzugehen.



Foto: panthermedia

Gewalt am Arbeitsplatz ist ein schwieriges Thema. Wie für alle anderen arbeitsbedingten Gefährdungen und Belastungen gilt: Beschäftigte haben Anspruch auf den Schutz ihrer Gesundheit. Aber wie kann dieser in Bezug auf Gewaltprävention aussehen und welche Bereiche umfasst er?

Wie bei anderen Arbeitsschutzthemen auch, beginnt die Präventionsarbeit in jedem Betrieb, Unternehmen und in jeder Verwaltung mit der gesetzlich vorgeschriebenen Beurteilung der physischen und psychischen Gefährdungen am jeweiligen Arbeitsplatz. Hierzu werden beispielsweise Unfallmeldungen ausgewertet, der Arbeitsschutzausschuss angehört und die Beschäftigten befragt. Unterstützung, wie man eine solche Gefährdungsbeurteilung professionell durchführt, bekommen die Betriebe durch die zuständigen Unfallversicherungsträger, also die Berufsgenossenschaften und Unfallkassen.

Risiken im Vorfeld analysieren und Schutzmaßnahmen initiieren

Das Ergebnis einer solchen Gefährdungsbeurteilung könnte beispielsweise sein, dass es an bestimmten Arbeitsplätzen im Unternehmen oder der öffentlichen Verwaltung ein hohes Risiko gibt, Opfer körperlicher Gewalt zu werden (z. B. ein Angriff eines aggressiven Klienten im Jobcenter oder ein Raubüberfall an einem Kassensarbeitsplatz im Einzelhandel). Aus dieser Gefährdungslage leiten sich dann bestimmte Schutzmaßnahmen ab. Diese umfassen in der Regel eine technische, organisatorische und personelle Ebene, die wiederum eng miteinander verbunden sind. Auf der **technischen** Seite spielen beispielsweise bauliche Gegebenheiten oder Veränderungen wie die Schaffung geeigneter Fluchtmöglichkeiten, Rückzugsräume, Schutzwände oder der Einbau einer ausreichend hellen Beleuchtung eine Rolle. Bei gefährlicher Alleinarbeit, zum Beispiel in der Psychiatrie, der Geriatrie oder im Einzelhandel, kann der Einsatz von Personen-Notsignal-Geräten sinnvoll sein. Auf der **organisatorischen** Ebene geht es beispielsweise um die mögliche Vermeidung von Einzelarbeitsplätzen, die Installierung eines Alarmierungssystems, die Erstellung eines Notfallplans und die Organisation einer schnell wirksamen Rettungskette. Wichtig ist zum Beispiel, dass die Alarmierungsstelle durchgängig erreichbar ist und so dem Opfer schnell geholfen werden kann. Weitere organisatorische Themen sind Planungen für regelmäßige

Schulungen und Unterweisungen der Beschäftigten sowie das Erstellen und Aushängen von Betriebsanweisungen. Wird von **personenbezogenen oder personellen** Schutzmaßnahmen gesprochen, geht es beispielsweise darum, die Beschäftigten in Deeskalationsstrategien, gewaltfreier Kommunikation oder Selbstbehauptung zu schulen und sie durch regelmäßige Unterweisungen über den Umgang mit Gewalt am jeweiligen Arbeitsplatz und entsprechende Verhaltensweisen zu informieren. Dazu zählt auch der Aufbau betrieblicher Anti-Gewalt-Systeme. Wo häufiger mit Übergriffen zu rechnen ist, kann auch das Einüben spezieller Abwehr- und Befreiungstechniken sinnvoll sein.

Kommt es an einem Arbeitsplatz zu gewalttätigen Übergriffen, fühlen sich gut geschulte Betroffene sehr viel weniger belastet als nicht geschulte und sind eher in der Lage, angemessen auf Kränkungen und Bedrohungen zu reagieren.

Schnelle Hilfe für die Betroffenen

Haben entsprechende präventive technische, organisatorische und personelle Schutzmaßnahmen einen Übergriff oder Überfall nicht verhindern können, kommt es zunächst darauf an, schnellstmöglich die persönliche Sicherheit der betroffenen Person zu gewährleisten. Das gelingt umso besser, je intensiver sich der Betrieb auf eine solche Situation vorbereitet und im Vorfeld ein **Betreuungskonzept** erarbeitet hat.



Foto: Fotolia.com/Africa Studios

Ein solches Konzept¹ beinhaltet im Idealfall:

- Einen **Notfallplan** einschließlich innerbetrieblicher und externer Meldewege
- Die genaue Festlegung von Verantwortlichkeiten, insbesondere der Koordinatorin oder des Koordinators (**Kümmerer**)
- Die **Erstbetreuung** vor Ort
- Die **Kontaktaufnahme und Abstimmung** mit der zuständigen Berufsgenossenschaft oder Unfallkasse

Betroffene brauchen nach einer Gewalterfahrung möglichst schnell Hilfe, zum Beispiel durch einen Erstbetreuer.

Der Notfallplan

Dieser sollte folgende Informationen enthalten:

- Wo und wie wird der Übergriff/Überfall gemeldet (innerbetriebliches Telefon, Handy)?
- Wer wird von wem, wann und wie über das Ereignis und den Zustand der Betroffenen informiert?
- Wer übernimmt die Erstbetreuung, wie werden diese Personen alarmiert?
- Wer im Betrieb nimmt bis spätestens wann Kontakt mit den Betroffenen auf?
- Wer nimmt bei Bedarf Kontakt mit den Angehörigen auf (z. B. Führungskraft, mit Erstbetreuung beauftragte Person, Kümmerer?)

Der Notfallplan sollte schriftlich festgehalten und bekannt gemacht werden. Am besten, er wird ausgehängt und im betriebsinternen Intranet veröffentlicht.

¹ Quelle: DGUV Information 206-017 „Gut vorbereitet für den Ernstfall! Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen“

Kümmerer

Der Kümmerer übernimmt die Koordination der Abläufe im Unternehmen. Das Aufgabenspektrum umfasst unter anderem:

- Alle Informationen zusammenführen
- Den Überblick über das Verfahren haben
- Kontakt zur Berufsgenossenschaft oder Unfallkasse aufnehmen
- Das Verfahren dokumentieren
- Ansprechperson sowohl innerbetrieblich als auch extern sein

Kümmerer kann die Betriebsärztin oder der Betriebsarzt, die Sozialberatung, die Fachkraft für Arbeitssicherheit oder eine betriebliche Führungskraft sein. Sie oder er sollte mit den Abläufen im Unternehmen vertraut und im Unternehmen präsent sein.

Erstbetreuung

Betroffene sollten direkt nach dem traumatischen Ereignis möglichst noch am Tatort, betreut werden. Dies übernehmen betriebliche psychologische Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer oder Ersthelferinnen und Ersthelfer. Sie sollen sich ausschließlich um die Betroffenen kümmern, ohne gleichzeitig andere Aufgaben erfüllen zu müssen. Bei der Erstbetreuung kommt es auf ein möglichst zeitnahes „Sichkümmern“ und „Nicht-alleine-Lassen“ an.

Die wichtigsten Aufgaben bei der Erstbetreuung sind:

- Schnellstmögliche Kontaktaufnahme mit den Betroffenen
- Anforderung ärztlicher Hilfe bei Bedarf
- Gewährleisten von emotionalem Beistand (z. B. beruhigen)
- Abschirmung gegenüber Einwirkungen von außen (z. B. Polizei, Passanten, Journalisten)
- Begleitung zum Arzt/Ärztin oder betriebsärztlichen Dienst
- In Absprache mit den Betroffenen: Information Angehöriger
- Aufklärung über betriebliche Vorgehensweise
- Begleitung in das private Umfeld (Familie, Freunde ...)

Wichtig bei der Auswahl möglicher Personen für die Erstbetreuung ist, dass diese

- während der Betriebszeiten jederzeit erreichbar sind,
- zeitnah am Unfallort sein können,
- vom eigenen Arbeitsplatz abkömmlich sind,
- eine Aus- und Fortbildung erhalten haben.

Nach einer Gewalterfahrung bringen sogenannte Auffanggespräche mit Vorgesetzten und im Kollegenkreis „Erste Hilfe für die Seele“. Die weitere Behandlung gehört allerdings in professionelle Hände. Angriffe können ja nicht nur physische, sondern auch psychische Folgen haben. Die Betroffenen haben meist etwas Traumatisches erlebt und brauchen profunde Hilfe. Berufsgenossenschaften und Unfallkassen sind bei diesem Thema sehr aktiv und unterstützen alle Beteiligten mit notwendigen Informationen. Die betroffenen Beschäftigten erhalten medizinische und psychologische Unterstützung und Behandlung. Die Kosten dafür übernehmen die Unfallversicherungsträger, weil es sich um einen Arbeitsunfall handelt.

Impressum

DGUV Lernen und Gesundheit, Gewaltprävention: Schwierige Kundensituationen, Teil 2, April 2019

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

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

Text: Gabriele Albert, Wiesbaden

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



Internet-
hinweis



Arbeits-
blätter



Arbeits-
auftrag



Präsentation



Video



Didaktisch-
methodischer
Hinweis



Lehrmaterialien