

Nr.: 3012 Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz

○ Problem

Gewalt am Arbeitsplatz (hier im Sinne von angedrohten oder vollzogenen Tötlichkeiten) ist eine Erscheinung, die eine stetige Aufmerksamkeit seitens der Unfallversicherungsträger (UVT) erfordert. Auf nationaler wie auch internationaler Ebene erfolgt seit einiger Zeit ein Ausweitung des Gewaltbegriffes auch auf die Ebene der psychischen Gewalt (Mobbing etc.). Derzeit ist jedoch noch immer die angedrohte oder vollzogene physische Gewalt für die UVT die relevanteste in Bezug auf die durch Behandlung, Rehabilitation oder Verrentung entstehenden Kosten. Nach der Dritten Europäische Umfrage über die Arbeitsbedingungen (EU 2000) sind 2 % der Arbeitnehmer von Gewalt betroffen, die von Personen innerhalb eines Unternehmens (Kollegen, Vorgesetzte) ausgeht, 4 % durch Gewalt von Personen außerhalb des Betriebes (z. B. Kunden).



Abbildung
Gewalterfahrungen am
Arbeitsplatz können Posttraumatische Belastungsstörungen (PTBS)
auslösen

Branchenspezifische Präventionsansätze sind selten auf andere Bereiche übertragbar. Die meisten dieser Ansätze beziehen sich auf die Verhältnisprävention und Anreizminimierung. Die Anreizminimierung meint ein deutlich sichtbares Risiko für potenzielle Täter, im Falle einer Straftat gefasst zu werden sowie das Vorhalten nur geringer Bestände an Bargeld oder Wertgegenständen. Die in einer potenziell gewaltgefährdenden Situation erforderlichen Handlungskompetenzen sind häufig so stark situationsabhängig, dass generalisierte Leitlinien eher gefährlich als hilfreich sein könnten. So ist plausibel, dass bei der Prävention von Gewalt unter Auszubildenden andere Ansätze verfolgt werden müssen als bei der Gestaltung von Arbeitsbereichen, in denen mit Bargeld gearbeitet wird.

○ **Aktivitäten**

Die systematische Herausarbeitung von Gemeinsamkeiten und Übertragbarkeiten konfliktbehafteter Situationen führt zu ermutigenden Ergebnissen. Es gibt eine Reihe von verhaltensbezogenen Maßnahmen in gefährdeten Bereichen, die dazu beitragen, entweder de-eskalativ tätig werden zu können oder in einer Situation Risiken fundiert einschätzen zu können. Kommunikative Kompetenzen und die Befähigung zur Konfliktlösung sind wesentliche Eckpfeiler bei einer notwendigen Intervention. Wissen um die Ursachen spezifischer Verhaltensmuster bei Gewalttätern trägt dazu bei, sich in einer Konfrontation selbst unter Kontrolle zu halten. Auch der kompetente Umgang mit dem in einer solchen Situation entstehenden Stress und Kenntnisse über rechtliche Implikationen steigern die Handlungskompetenzen von Beteiligten in einer solchen Situation. Die richtigen Vorgehensweisen im Umgang mit direkten und indirekten Opfern von Gewalttaten tragen zu einer Risikominimierung bei der Ausprägung von Posttraumatischen Belastungsstörungen bei. Die Kombination der vorgenannten Aspekte und die Auswertung der vorhandenen Präventionsansätze mündeten in einem Schulungs- und Beratungskonzept.

○ **Ergebnisse und Verwendung**

Es wurde ein Seminar entwickelt, das die vorgenannten Aspekte branchenübergreifend und verhaltensbezogen integriert. Darüber hinaus wurden die Aspekte, die für eine wirkungsvolle Gewaltprävention erforderlich sind, in ein Beratungskonzept für Unternehmen aufgenommen. Das Berufsgenossenschaftliche Institut Arbeit und Gesundheit (BGAG) bietet in Absprache mit dem jeweils zuständigen UVT Beratungen und Schulungen für Mitarbeiter in gefährdeten Arbeitsbereichen an. Dies erfolgt unabhängig von der jeweiligen Branche und bezieht sich auf die Handlungskompetenzen in kritischen Situationen sowie die Präventionsmaßnahmen. Überdies werden UVT bei der Konzeption und Durchführung entsprechender Schwerpunktaktionen (z. B. für überbetriebliche Ausbildungsstätten, Fahrausweis-kontrolleure, Eigenbau-Ermittler, Sperrkassierer) beraten und unterstützt.

○ **Nutzerkreis**

Präventionsfachleute und Multiplikatoren in gefährdeten Arbeitsbereichen

○ **Weiterführende Informationen**

- Eckhardt, G.; Paridon, C.-M.: Gewalt am Arbeitsplatz. In: Dertinger, R. et al. (Hrsg.): Lexikon Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (früher u. d. Titel: Wörterbuch Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz). 10. Aufl. Universum, Wiesbaden 2003, S. 560-563

⇒ Fachliche Anfragen: BGAG, Abteilung Forschung und Beratung, Abteilung Qualifizierung

○ **„Aus der Arbeit des BGAG“**

Herausgegeben von:

Berufsgenossenschaftliches Institut Arbeit und Gesundheit – BGAG
im Hauptverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften – HVBG
Königsbrücker Landstraße 2
01109 Dresden

Bearbeitet von: Dipl.-Sozial-Wiss. G. Eckhardt

Tel. (0351)457-0 / Fax: (0351)457-1015

E-Mail: bgag@hvbg.de

Internet: www.hvbg.de/bgag