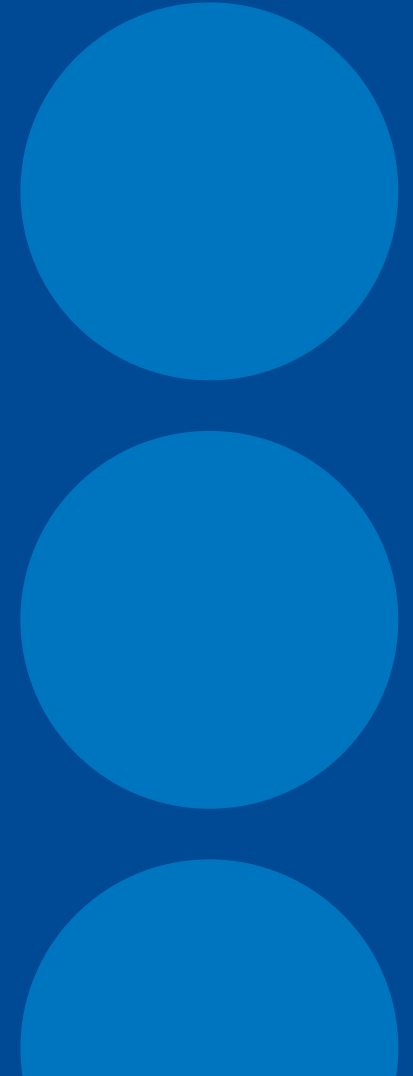


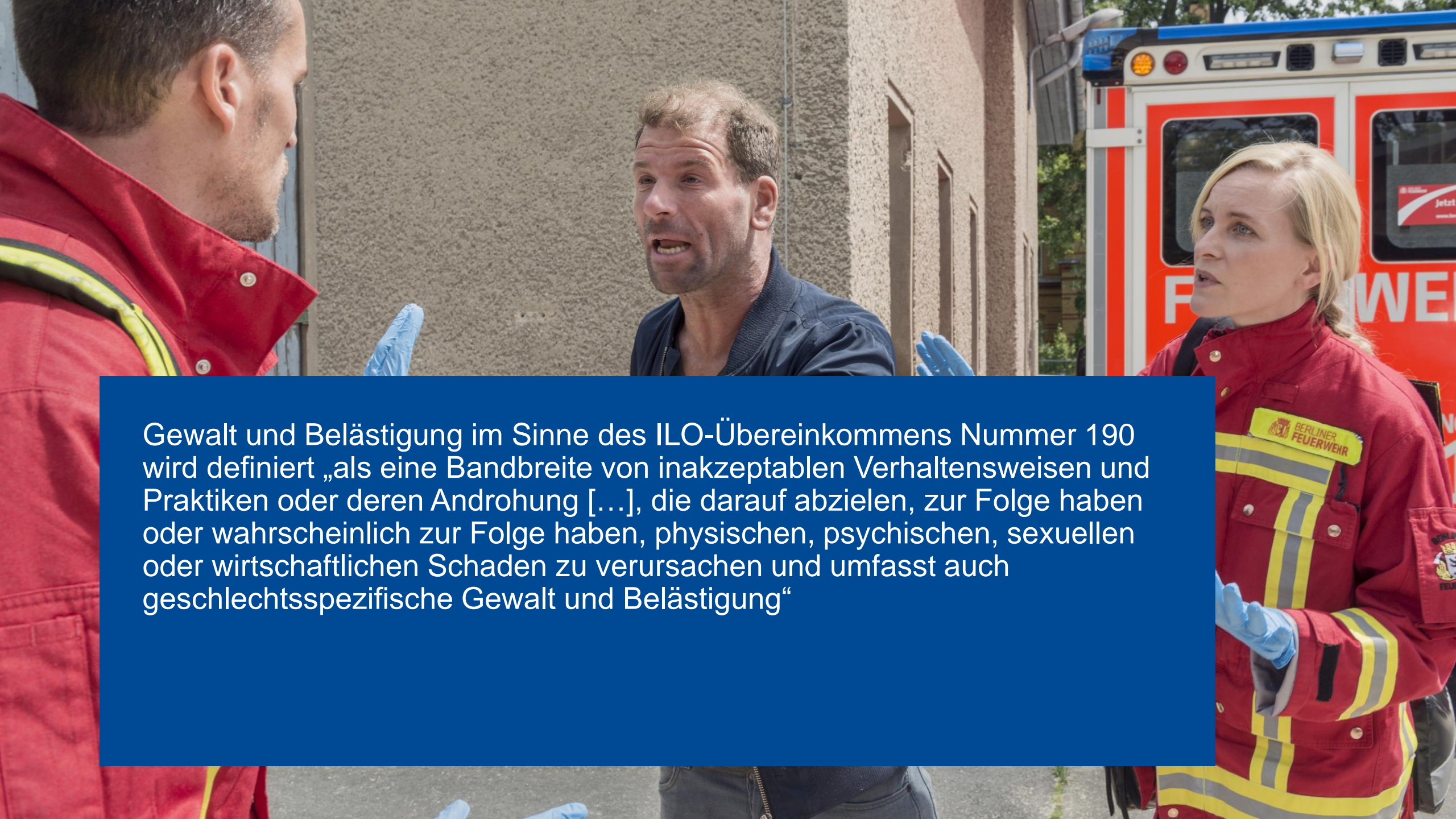
Gewalt bei der Arbeit

Impulsvortrag

Online-Workshop „Gewaltprävention“
der BGF Koordinierungsstelle Niedersachsen
Hannah Huxholl (DGUV), 23. November 2023



Definition von Gewalt



Gewalt und Belästigung im Sinne des ILO-Übereinkommens Nummer 190 wird definiert „als eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung [...], die darauf abzielen, zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben, physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden zu verursachen und umfasst auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung“

Gewalt und Arbeitsunfallgeschehen

Arbeitsunfallgeschehen 2022

Abweichung vom normalen (unfallfreien) Verlauf durch ...	Meldepflichtige Unfälle		Neue Unfallrenten		Tödliche Unfälle	
	Anzahl	%	Anzahl	%	Anzahl	%
Überraschung, Schreck	3.028	18,9	27	14,5	0	0,0
Gewalt, Angriff, Bedrohung durch betriebsinterne Personen	2.047	12,8	22	11,8	0	0,0
Gewalt, Angriff, Bedrohung durch betriebsfremde Personen	8.683	54,1	113	60,8	3	60,0
Gewalt, Angriff, Bedrohung ohne nähere Angaben	2.292	14,3	24	12,9	2	40,0
Gesamt	16.049	100,0	186	100,0	5	100,0

Arbeitsplätze mit erhöhtem Gewaltpotenzial

Gewalt bei der Arbeit kann nahezu alle treffen. Allerdings gibt es Arbeitsplätze, die ein besonders hohes Risiko aufweisen:

- Umgang mit Wertgegenständen oder Bargeld
- Alleinarbeit
- Ausübung von Kontrollaufgaben
- Umgang mit schwierigen Personengruppen

Formen von Gewalt

Formen von Gewalt



A word cloud illustrating various forms of violence. The most prominent word is 'Beleidigen' (insulting), written in a large, dark blue font. Other words are arranged around it in various sizes and orientations, including 'Anbrüllen' (yelling), 'Ausgrenzen' (excluding), 'Belästigung' (harassment), 'sexuelle Übergriffe' (sexual offenses), 'Einschüchtern' (intimidation), 'Randalieren' (hooliganism), 'Anspucken' (spitting), 'Nötigung' (coercion), 'Bedrohen' (threatening), 'Treten' (trampling), 'Diskriminierung' (discrimination), 'Schubsen' (shoving), 'Schlagen' (hitting), 'Erpressen' (extortion), and 'Cybermobbing'.

Anbrüllen
Beleidigen
Ausgrenzen
Belästigung
sexuelle Übergriffe
Einschüchtern
Randalieren
Anspucken
Nötigung
Bedrohen
Treten
Diskriminierung
Schubsen
Schlagen
Erpressen
Cybermobbing

Interne versus externe Gewalt

Gewalt kann von **Organisationsangehörigen** ausgehen, z. B. von

- Führungskräften,
- Kolleginnen und Kollegen,
- Schülerinnen und Schülern,
- Studierenden,

oder von **Personen außerhalb der Organisation**, z. B. von

- Kundinnen und Kunden,
- Eltern,
- Patientinnen und Patienten.



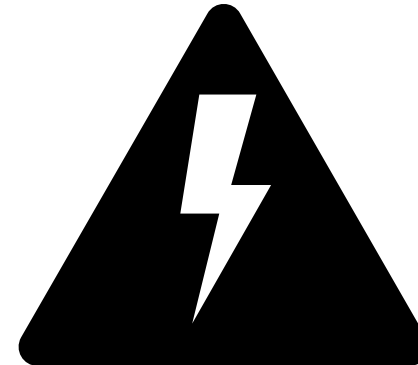
Impulsive versus instrumentelle Aggression

Impulsive Aggression

- entsteht als Reaktion auf eine Situation und ist emotionsgeleitet
- „Im Eifer des Gefechts“
- z. B. Anschreien und Anhupen von Einsatzkräften aufgrund einer blockierten Straße

Instrumentelle Aggression

- ist zielgerichtet und wissensbasiert
- Aggression als Mittel zum Zweck
- z. B. Ausrauben einer Theaterkasse



Ursachen von Gewalt

Ursachen von Gewalt



Frustrations-Aggressions-Hypothese

- Frustration: Menschen werden in ihrer Zielerreichung behindert oder von ihr abgehalten
- Anwachsen der Frustration → höhere Wahrscheinlichkeit für Auftreten von Gewalt
- richtet sich gegen die als verantwortlich betrachtete Person (oder Gegenstand)

- Angriff gegen die Person, wie auch Gefühl des Ausschlusses kann Frustration, Angst, Ärger, Feindseligkeit auslösen
- Subjektives Empfinden ist entscheidend!
- situative Faktoren wie Hitze, Kälte, Lärm können verstärkend wirken
- Frustration in der Öffentlichkeit erhöht Wahrscheinlichkeit der Aggression

Direkte Provokation und Eskalation

Provokation

- Verhalten macht Gegenüber wütend oder ärgerlich
 - Gegenüber ist der Ansicht, dass das Verhalten beabsichtigt war
- größere Wahrscheinlichkeit mit verbaler oder physischer Aggression zu antworten

Eskalation

- Reaktionen auf Provokationen werden mit der Zeit aggressiver, wenn kein (gewünschter) Effekt eintritt
- Eskalationsskript:
 - fordernde Äußerungen („Ich brauche jetzt...“)
 - verärgerte Äußerungen („Sie fangen wirklich an, mich aufzuregen!“)
 - beleidigende Äußerungen („Ihr Typen seid totale Trottel!“)

fundamentaler Attributionsfehler

Wenn nach der Ursache für ein Verhalten gesucht wird, besteht die gleichzeitige Tendenz des Menschen

- dispositionale Faktoren überbewerten (Menschen verantwortlich machen)
- situative Faktoren unterbewerten (die Umwelt verantwortlich machen)

Was hat dies nun mit Gewalt und Aggression zu tun?

- eine Einsatzkraft hindert einen Anwohner daran das Haus zu betreten, obwohl dieser gerne noch Gegenstände herausschaffen möchte
- Anwohner steht unter enormen Stress: gleichzeitig Hitze, Rauch, Lärm, Angst um Hab und Gut
- Anwohner schreibt die Ursache/Auslöser für seinen Ärger der Einsatzkraft zu und nicht der Situation („Dieser Feuerwehrmann will mich nicht hineinlassen. Er ist schuld, wenn nachher alles verbrannt ist. Wegen ihm bin ich so gestresst.“)

Risikoerhöhendes Verhalten

- zeigen von Ängsten oder Unsicherheit
- herablassende oder arrogante Haltung
- Anschreien und Beleidigung
- Drohungen (insbesondere solche, die ohnehin nicht durchgesetzt werden können)
- dauernder Augenkontakt: „Niederstarren“
- den Rücken zudrehen
- sprachlich oder körperlich in die Ecke drängen
- Körperkontakt herstellen
- versperren von Fluchtwegen

Fazit

- die Ursachen für Gewalt sind vielfältig und erst im Nachhinein kann man versuchen zu entschlüsseln, was genau der Auslöser war
- Wahrscheinlich ist meist ein Zusammenspiel:
 - Frustration
 - Provokation und Eskalation
 - fundamentaler Attributionsfehler
 - risikoe erhöhendes Verhalten

Prävention von Gewalt

Gefährdungsbeurteilung

- vorstellbare und bereits eingetretene Gewaltereignisse müssen in der Gefährdungsbeurteilung berücksichtigt werden!
- Verfahren, um Gewalt im Betrieb zu erfassen und geeignete Maßnahmen abzuleiten:
 - Analyseworkshops, z. B. [Ideen-Treffen](#)
 - Beobachtungsinterviews
 - Mitarbeiterbefragung, z. B. [Fragebogen „Formen der Bedrohung“ \(FoBiK\)](#), [Fragebogen Formen und Ausmaß von Gewalt \(für Ausbilder\)](#), [Prüfliste Psychotrauma](#)

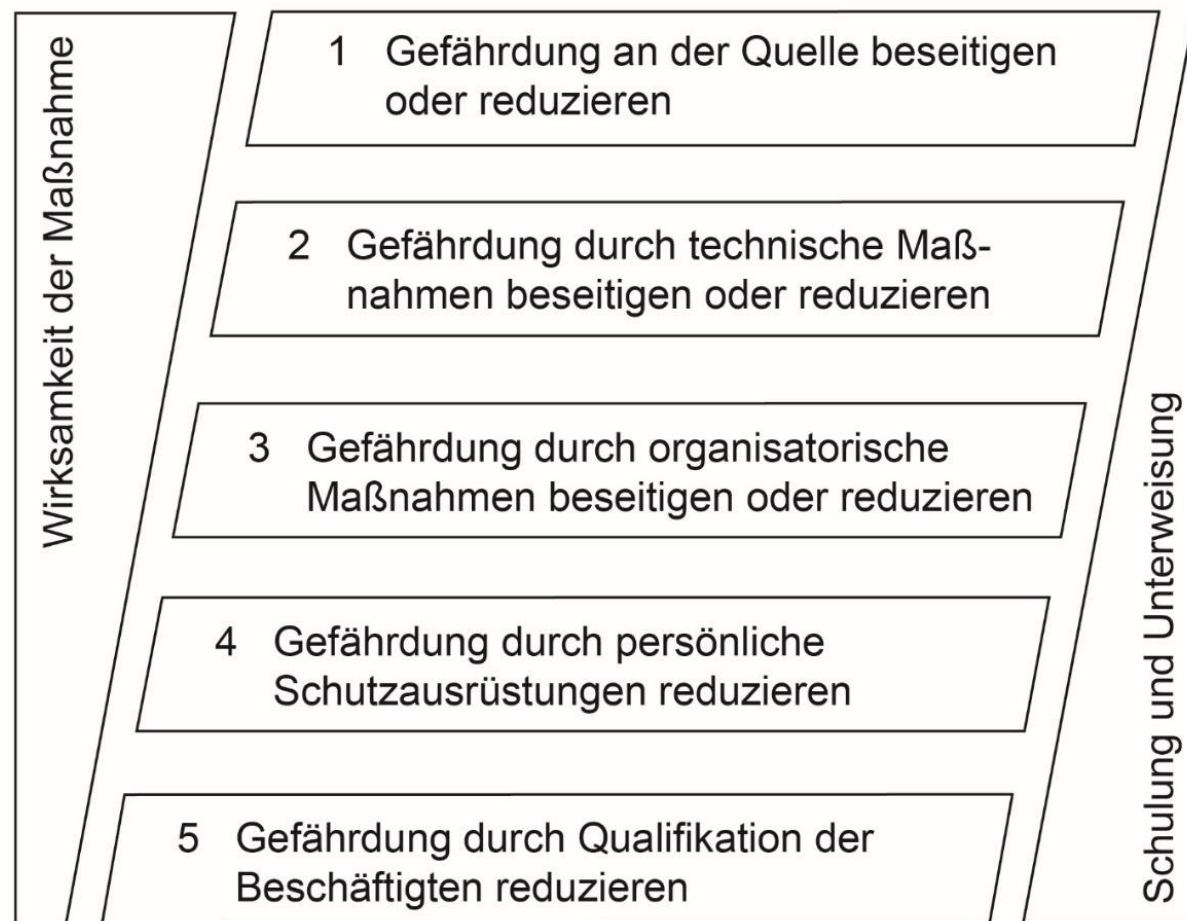
Stufenpyramide zur Einordnung von Gewaltereignissen

Die Einteilung in unterschiedliche Erscheinungsformen bietet Hilfestellung

- zur Systematisierung,
- zur Sensibilisierung,
- zur Ermittlung
- und Beurteilung von Gewalt.



Ableitung von Maßnahmen zur Gewaltprävention - Maßnahmenhierarchie



Technische und organisatorische Präventionsmaßnahmen dienen dazu, Gewalttaten zu erschweren oder unmöglich zu machen, den Tatanreiz zu senken und das Risiko für den Täter oder die Täterinnen zu erhöhen.

Technische Maßnahmen:

- bauliche Trennung von Personal und Kundschaft
- Zutrittsregelungen
- Alarmeinrichtungen
- Kameraüberwachung des Arbeitsbereiches
- Geringhaltung und Zugriffssicherung für Bargeldbestände

Organisatorische Maßnahmen:

- Team- statt Alleinarbeit
- Sicherung eines ständigen Kontakts bei unvermeidbarer Einzelarbeit
- Erhöhung der Kundenfreundlichkeit
 - Gestaltung von Öffnungs- bzw. Sprechzeiten
 - Ausstattung von Warteräumen
 - Information der Kundinnen und Kunden über Abläufe

Personenbezogene Maßnahmen und Qualifikationen dienen der Aufklärung und Kompetenzentwicklung, damit gefährdete Beschäftigte problematische Situationen vermeiden oder aber bewältigen können.

Personenbezogene Maßnahmen und Qualifikationen:

- Schulung über das Gefährdungspotenzial am eigenen Arbeitsplatz, über psychische Auswirkungen erlebter Gewalt und über die richtigen Verhaltensweisen im Notfall
- Training zum frühzeitigen Erkennen konflikträchtiger Situationen, zum Konfliktmanagement bzw. zur Deeskalation
- Ausbildung von betrieblichen psychologischen Erstbetreuenden
- Hilfeleistung für Betroffene

Gewaltprävention und Deeskalation: Keine Gewalt ist die beste Lösung

Was tun?

- jede Situation erfordert ein lageangepasstes Reagieren
- grundsätzlich hilfreich ist aber:
 - auf unvorhersehbare Ereignisse und Notfälle vorbereiten
 - Gewalt thematisieren, Bewusstsein schaffen
 - eine gute Kommunikationskultur schafft Sicherheit und gibt Rückhalt

bei kontroversen Gesprächssituationen, verbaler Aggression

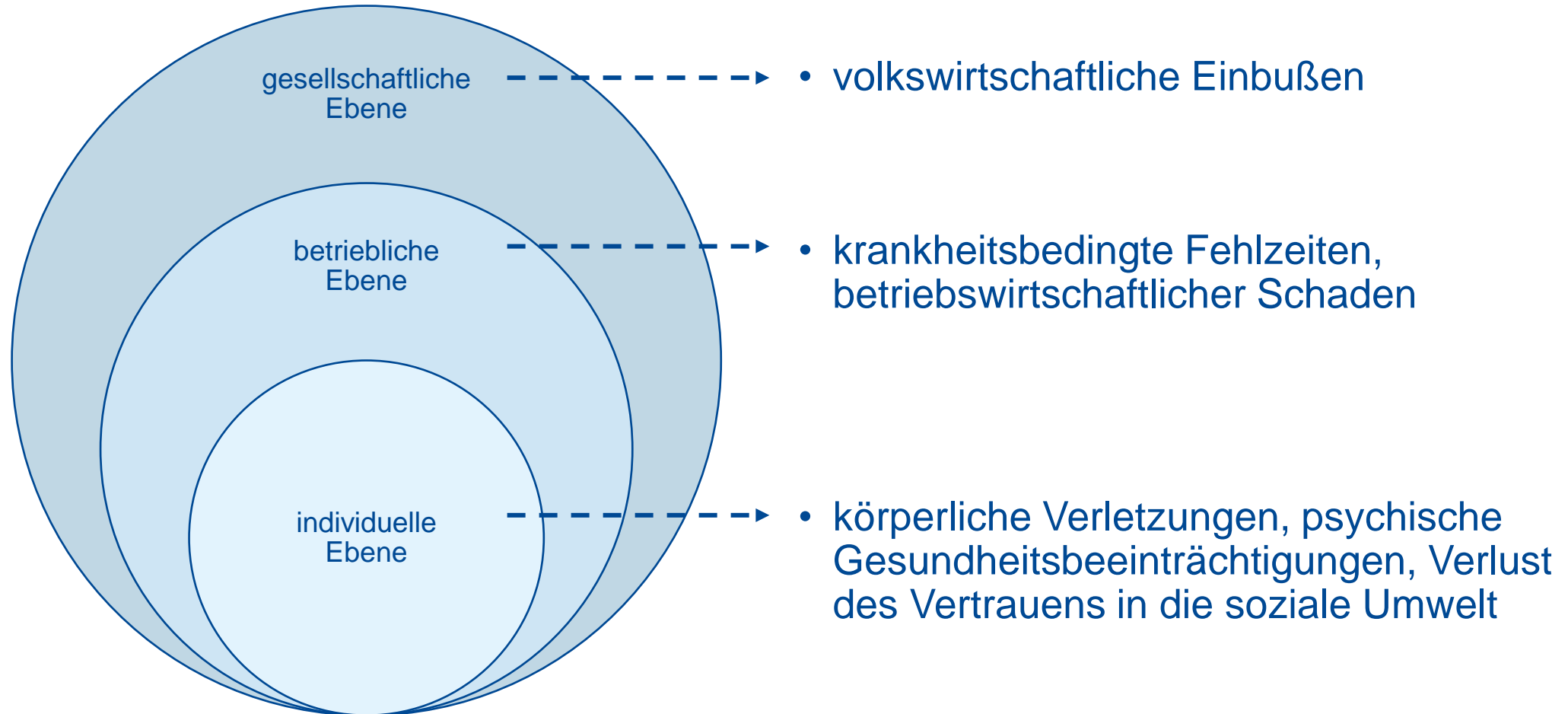
- aufrechte, offene Haltung annehmen
- Blickkontakt herstellen und Ruhe bewahren
- Techniken des aktiven Zuhörens anwenden
- selbst nicht aggressiv oder ablehnend auftreten
- Antworten positiv formulieren, möglichst wenig Frustration erzeugen
- bei Beschimpfungen ruhig und besonnen bleiben, nicht persönlich nehmen
- Aggressor nicht einschüchtern, bedrohen oder anfassen
- im Gespräch bleiben
- Hilfe hinzuziehen!

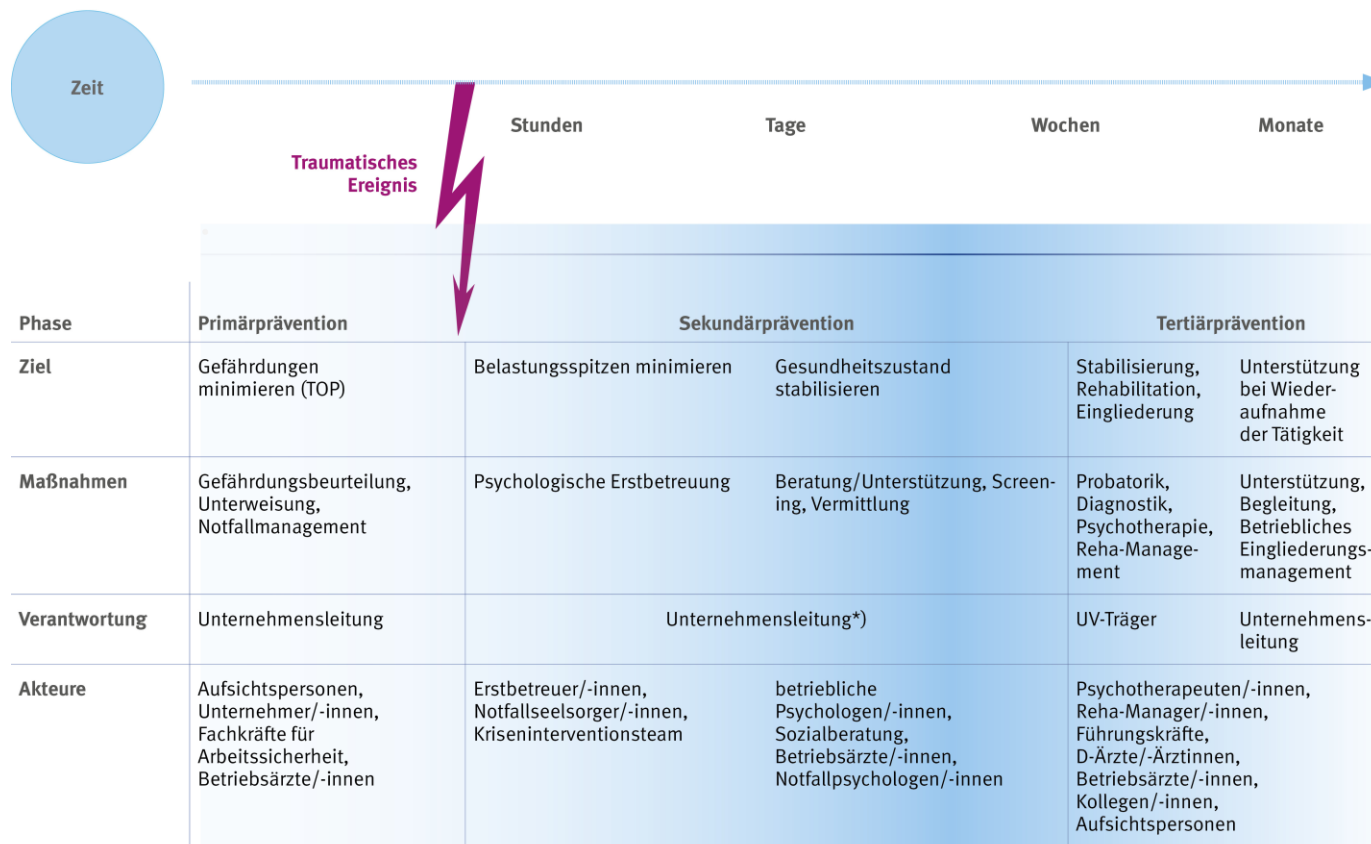
bei Handgreiflichkeiten, körperlicher Gewalt

- Eigensicherung beachten!
 - Ruhe bewahren und sachlich bleiben
 - bedrohende Person nicht berühren, nicht den Rücken zukehren
 - ggf. fliehen, sich in Sicherheit bringen
 - Hilfe holen, z. B. Polizei
-
- ggf. Strafanzeige erstatten
 - ggf. Unfallanzeige erstatten

Nachsorge

Folgen von Gewalt





*) Die Erbringung von Leistungen im Rahmen der psychologischen Erstbetreuung (i. S. einer Notfallhilfe, wie sie auch im Bereich der psychosozialen Akuthilfe bzw. psychosozialen Notfallversorgung beschrieben wird) kann im Ausnahmefall und nach vorheriger Absprache auch im Auftrag eines Unfallversicherungsträgers erfolgen.

Betriebliche Psychologische Erstbetreuung

Ziel: frühzeitige psychologische Unterstützung um

- akute Stressreaktionen (Ängste, Übererregung, Bedrohungs- und Unsicherheitserleben etc.) nicht stärker werden zu lassen und möglichst zu mindern,
- Orientierung und Sicherheit herstellen,
- die Weiterleitung in eine professionelle psychologische Versorgung sicherzustellen.

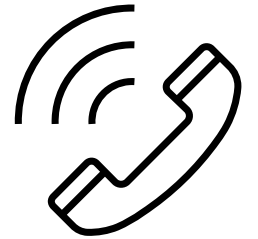


Leistungen der Unfallversicherungsträger

- Notwendige Leistungen zur psychologischen oder medizinischen Versorgung werden auch bei nicht meldepflichtigen Arbeitsunfällen erbracht

→ Hierzu ist eine Meldung an den Unfallversicherungsträger notwendig!

→ meldepflichtig ≠ meldewürdig



- Auch wenn zunächst keine Leistung benötigt werden, sollten Gewaltereignisse im Betrieb dokumentiert werden (z. B. Meldeblock, Formblatt).

Denn: Psychische Auswirkungen können auch verzögert auftreten!

Psychotherapeutenverfahren

- dient der zügigen psychologisch-therapeutischen Intervention nach Arbeitsunfällen oder Berufskrankheiten
- soll einer Entstehung und Chronifizierung von psychischen Gesundheitsschäden frühzeitig entgegenwirken

weitere Informationen:

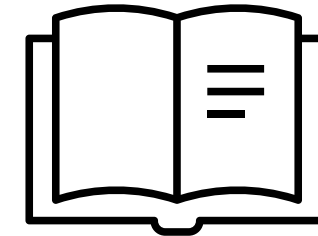
https://www.dguv.de/landesverbaende/de/med_reha/psychotherapeuten/index.jsp

<https://publikationen.dguv.de/versicherungleistungen/rehabilitation/4390/psychotherapeutenverfahren>



Weitere Angebote der UVT

Vorschriften, Regelwerk und Informationen



- [DGUV Vorschrift 25](#) „Überfallprävention“
- [DGUV Regel 115-003](#) „Überfallprävention in Kreditinstituten“
- [DGUV Regel 115-004](#) „Überfallprävention in Spielstätten“
- [DGUV Regel 115-005](#) „Überfallprävention in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand“
- [DGUV Grundsatz 306-001](#) „Traumatische Ereignisse - Prävention und Rehabilitation“
- [DGUV Information 205-027](#) „Prävention von und Umgang mit Übergriffen auf Einsatzkräfte der Rettungsdienste und der Feuerwehr“
- [DGUV Information 206-007](#) „So geht´s mit Ideen-Treffen – Für Wirtschaft, Verwaltung und Handwerk“
- [DGUV Information 206-015](#) „Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt“
- [DGUV Information 207-025](#) „Prävention von Gewalt und Aggression im Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege - eine Handlungshilfe für Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen“

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit.**

