

Gewalt bei der Arbeit

Tatort Arbeitsplatz

SICHERHEIT FÜR MICH

Deutsche Gesetzliche
Unfallversicherung



Blob nicht provozieren lassen

Wohl kaum jemand rechnet damit, an seinem Arbeitsplatz massiv bedroht, beleidigt oder gar geschlagen zu werden. Schlagzeilen machen nur spektakuläre Einzelfälle wie ein Amoklauf in einer Schule oder ein bewaffneter Überfall auf eine Bank. Doch das Phänomen Gewalt betrifft mehr Berufsgruppen, als man annimmt.



Foto: EyeWire

Wie jeden Tag will Altenpflegerin Sandra W. den 78-jährigen, demen- ten Werner F. waschen. Und wie jeden Tag sträubt sich der alte Herr. Als Sandra mit dem Waschlappen in der Hand das Zimmer betritt, sieht er gerade seine Lieblingssen- dung im Fernsehen. Er grummelt unwillig und wehrt sie ab. Sandra wird ungeduldig, ihr läuft die Zeit davon. Sie greift energisch zur Bett- decke und zieht sie zurück. Der alte Mann schlägt wild mit den Armen um sich – und trifft Sandra mitten ins Gesicht.

Gewalt am Arbeitsplatz hat viele Gesichter: Von der mobbenden Kollegin zur sexuellen Anmache des Chefs bis hin zu verbalen oder tätlichen Angriffen, die im Super- gau gipfeln: dem bewaffneten Überfall auf Sicherheits-, Bank- oder Verkaufspersonal. Psychologen unterscheiden zwischen der Gewalt, die innerhalb des eigenen Betriebes ausgeübt wird – also durch Kollegen und Vorgesetzte – und Gewalt von „außen“. Letztere beinhaltet alle Formen von physischer Gewalt sowie verbale Beleidigungen und Bedrohungen, die von Außenstehenden – zum Beispiel Kunden und Patienten – ausgehen.

Wen kann es treffen?

Als besonders gefährdet gilt der ganze Dienstleistungssektor, insbesondere alle Beschäftigten, die im Gesundheits-, Verkehrs-, Einzelhandels-, Finanz- und Bildungssektor arbeiten. Der direkte Kontakt mit „Kunden“ erhöht natür- lich das Risiko, Opfer von Gewalt zu werden. Folgende Berufe bergen ein besonderes Gewaltisiko: Krankenschwestern und -pfleger, insbesondere in psychiatrischen Einrichtungen und in der Altenpflege, Angestellte in Banken, Post und Sparkassen, Kassierer, Kontrollpersonal wie Politessen, Taxi-, Bus- und Straßenbahnfahrer, Ange- stellte, die im Haus des Kunden Reparaturen durchführen, Personal in Ämtern mit Publikumsverkehr, zum Beispiel

Arbeitsamt, Sozialamt, Ordnungsamt, Personal von Sicherheitsdiensten, Kuriere, Polizeibeamte, Sozialarbeiter, Strafvollzugspersonal.

Was sind die Risikofaktoren?

Natürlich kann man schlecht voraussagen, ob und wann jemand Opfer einer gewalttätigen Handlung wird. Es gibt aber durchaus Situationen mit einem erhöhten Risiko. Wer zum Beispiel an seinem Arbeitsplatz mit Geld und Wertsachen umgeht oder Zugang zu Rauschmitteln und Medikamenten hat, muss eher mit Übergriffen rechnen als eine Büroangestellte. Riskant sind auch Arbeitsplätze, an denen jemand ganz alleine arbeitet, sowie nächtliche Arbeitszeiten und die Ausübung von Inspektionen, Kontrollen und allgemeine „Autoritätsfunktionen“, wie bei der Polizei oder auf dem Jugendamt. Auch jemand, der oft direkten Kundenkontakt hat, sollte wissen, was im Falle eines Konfliktes zu tun ist.

Maike S. arbeitet im städtischen Bürgerbüro und muss einem Mann erklären, dass sein vor Wochen beantragter Reisepass immer noch nicht fertig ist. Der Mann schimpft auf die öffentliche Verwaltung und fängt an, sie persönlich zu beleidigen. Die junge Frau versucht, ihn zu beruhigen, aber der Mann steigert sich in seinen Zorn hinein und spuckt ihr ins Gesicht, bevor er aus dem Raum stürmt.



Foto: Ingram Publishing



Foto: Image Point / Karpi

Heiko K. hat Nachtdienst als Busfahrer. An einer Haltestelle steigt eine Gruppe betrunkenere und aggressiver Jugendlicher in seinen Bus. Sie pöbeln ihn an und drohen, ihn „kalt zu machen“, wenn er keinen kleinen Umweg für sie macht. Heiko hat Angst und tut, was die Jugendlichen wollen. Als sie endlich den Bus verlassen, fühlt er sich hilflos, gedemütigt und wie ein Versager.



Foto: Unfallkasse des Bundes

Dipl.-Psychologe Jan Hetmeier arbeitet bei der Unfallkasse des Bundes und ist dort Experte für den Umgang mit Gewalt und den Folgen am Arbeitsplatz. Er berät zum Beispiel die Bundespolizei, das Technische Hilfswerk und das Deutsche Rote Kreuz.

„Einfach da sein und zuhören“

Rüpeleien, Schläge, Kratzer und Bisse hinterlassen nicht nur körperliche Spuren bei den Opfern: Die Gewalterfahrungen verletzen auch die Seele. Arbeitspsychologe Jan Hetmeier erklärt die Folgen von Gewalterfahrungen, was im Ernstfall zu tun ist und wie sich das Risiko für Übergriffe verringern lässt.

Herr Hetmeier, wie reagieren Menschen, wenn sie Opfer von Gewalt werden?

Das ist von Mensch zu Mensch verschieden und hängt auch davon ab, wie schlimm und bedrohlich das Erlebte war. Viele Opfer kommen eigentlich ganz gut zurecht. Nach der ersten Aufregung stellt sich schnell wieder Normalität ein. Andere bekommen die Bilder nicht mehr aus dem Kopf und erleben das Ereignis immer wieder neu. Das belastet und macht Angst. Hinzu

kommen Schlaflosigkeit, Konzentrationsprobleme und ein ständiges Aufgedrehtsein. Werden diese Symptome nicht rechtzeitig erkannt und behandelt, drohen schwere psychische Erkrankungen wie Depressionen, Angstzustände oder posttraumatische Belastungsstörungen.

Was kann ich tun, wenn eine Kollegin oder ein Kollege angegriffen oder verletzt wurde?

Auch bei seelischen Verletzungen gilt: Die Wunde muss schnell versorgt werden. Deswegen steht am Anfang die psychologische Erste Hilfe. Das ist gar nicht so schwierig, wie man denkt. Das tröstende Wort ist hier das Pflaster, der Verband das Einfachda-sein-und-Zuhören. Ganz wichtig: Tun, was dem Betrof-



fenen gerade gut tut. Zur Not einfach fragen: „Was möchtest Du jetzt am liebsten machen?“ Am besten, man begleitet den Kollegen dann noch nach Hause und übergibt ihn der Obhut seiner Familie, seiner Freunde, seines Partners.

Und der Arbeitgeber?

Sein Job ist es, dafür zu sorgen, dass sich die Wunde nicht „entzündet“. Hier erlebe ich oft Hilflosigkeit. Einen Tag Sonderurlaub und eine Packung Pralinen nach einem überstandenen Tankstellenüberfall ist zwar nett gemeint, aber nicht der

richtige Weg. Es gibt leider zu viele Chefs, die solche Vorfälle nicht ernst nehmen und die psychischen Folgen von Gewaltereignissen unterschätzen. Der Arbeitgeber muss zeigen: Wir nehmen das nicht auf die leichte Schulter, wir kümmern uns. Er sollte in regelmäßigen Abständen beim Mitarbeiter nachfragen, wie es ihm geht und Gesprächsbereitschaft signalisieren. Er sollte ganz besonders sensibel sein für Veränderungen im Arbeits- und Sozialverhalten. Meldet sich der Mitarbeiter häufiger als sonst kurzfristig krank? Geht er nicht mehr mit den Kollegen in die Mittagspause?

Und: Der Arbeitgeber darf nicht vergessen, eine Arbeitsunfallmeldung an die Berufsgenossenschaft beziehungsweise die Unfallkasse zu schicken. Über die gesetzliche Unfallversicherung kommt man an speziell ausgebildete Psychologen, die helfen, wenn sich psychische Erkrankungen entwickeln.

Was kann und soll ich tun, wenn ich selbst Opfer wurde?

Viel über das Erlebte reden. Mit den Freunden, der Familie, den Kollegen. Reden entlastet, denn mitteilen heißt immer auch teilen. Wenn das nicht hilft: So früh wie möglich zum Psychotherapeuten gehen. Welche Therapeuten in der Nähe sind, wissen die Krankenkasse beziehungsweise die Berufsgenossenschaft. Schnelle Hilfe bekommt man

auch von der Polizei. Die hat in jeder Region Opferschutzbeauftragte, die weiterhelfen.

Lassen sich gewalttätige Übergriffe im Vorfeld verhindern?

Das hängt ganz stark von der Branche und der Art des Ereignisses ab. Beispiel Banken: Hier gibt es seit Jahren ausgeklügelte Sicherheitssysteme. Trotzdem gab und gibt es immer wieder Überfälle. Das wird nie ganz zu verhindern sein. Mehr Möglichkeiten zur Vorbeugung sehe ich bei Gewalt durch Kunden, zum Beispiel auf dem Sozial- oder Arbeitsamt. Die meisten Leute kommen nicht aufs Amt, um Randalen zu machen. Die Aggressionen entwickeln sich oft im Laufe des Gesprächs. Hier hilft es, die Mitarbeiter zu schulen und ihnen beizubringen, woran sie aggressive Personen erkennen und welche Verhaltensweisen verhindern, dass sich die Situation aufschaukelt. Ein Schwerpunkt liegt immer auf der Kommunikation: Was muss ich sagen, wie muss ich mich verhalten, um das Gegenüber zu beruhigen? In manchen Schulungen lernen die Teilnehmer auch, sich selbst zu verteidigen.

Wer führt solche Schulungen durch?

Einige Berufsgenossenschaften, Unfallkassen, Polizeidienststellen und private Dienstleister bieten Schulungen zum Thema Deeskalation an. Daran können und sollen natürlich auch Azubis teilnehmen. Je früher und öfter man lernt, wie man sich in brenzligen Situationen zu verhalten hat, desto souveräner kann man im Ernstfall reagieren.

Internettipp

Die europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz veröffentlicht im Internet das Factsheet 24 zum Thema „Gewalt bei der Arbeit“ mit grundlegenden Informationen für Beschäftigte und Arbeitgeber. Abrufbar unter <http://agency.osha.eu.int> (>Veröffentlichungen).

Unter www.nextline.de finden Sie zwei Artikel zu den Themen „Gewalt in der Pflege“ und „Sicherheit für Mitarbeiter in Verkehrsbetrieben“ (>Magazin, >aktuelle Ausgabe, später Ausgabe Juli 2008).

ARBEIT UND
GESUNDHEIT

www.nextline.de

Impressum ARBEIT UND GESUNDHEIT NEXT. Juli 2008 Die Infoseiten für junge Leute

Herausgeber: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e.V. (DGUV), Mittelstraße 51, 10117 Berlin, www.dguv.de. Redaktion: Martin Rüdell (verantwortlich), Sankt Augustin; Marco Einhaus, BGM, München; Gabriele Albert, Wiesbaden. Text: Gabriele Albert. Grafisches Konzept: a priori werbeagentur, Wiesbaden. Titelfoto: Wolfgang Schmidt. Verlag: Universum Verlag GmbH, 65175 Wiesbaden, Tel.: 06 11/90 30-0, Fax: -281, www.nextline.de

