



Gewaltfreier Arbeitsplatz

Handlungsempfehlung zur Implementierung
einer Unternehmenspolicy

Die Potenziale der Menschen sind auch in der modernen Arbeitswelt unverzichtbar. Voraussetzung für Leistungsfähigkeit und Motivation sind Gesundheit, Wohlbefinden und Anerkennung. INQA zeigt, wo's langgeht!

INQA verbindet Menschen und Ideen, macht Arbeit sicher und sichert Arbeit, sorgt für wettbewerbsfähige und zukunftsfähige Unternehmen. INQA steht für eine neue Qualität der Arbeit durch eine neue Qualität der Unternehmenskultur – eben ›Wertschöpfung durch Wertschätzung!‹

Fragen zu INQA?

Telefon **0231 9071-2171** Montag bis Freitag von 8.00 bis 16.30 Uhr

Fax **0231 9071-2070**

E-Mail **info-zentrum@buaa.bund.de**

Internet **www.inqa.de**



Gewaltfreier Arbeitsplatz

Handlungsempfehlung zur Implementierung
einer Unternehmenspolicy

Inhalt

3		Vorwort
5	1	Einleitung
7	2	Zielsetzung
7	3	Nutzen für Unternehmen/Anwender
9	4	Was versteht man unter Gewalt am Arbeitsplatz und Aggression?
11	5	Das Policy-Konzept
13	5.1	Steuerungskreis und Arbeitszirkel
18	5.2	Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung (Kontrolle und Prävention der Gefährdung am Arbeitsplatz, Ableitung und Umsetzung von Maßnahmen und Empfehlungen)
23	5.3	Unterweisung und Training
25	5.4	Vorfallsberichterstattung
25	5.5	Maßnahmen nach Übergriffen
27	5.6	Aktenaufbewahrung
28		Wichtige Ansprechpartner/Literatur
30		Anlage Vorfallsbericht
32		Impressum

Aus Gründen der Lesbarkeit und Verständlichkeit wird darauf verzichtet, stets die männliche und weibliche Form zu verwenden. Selbstverständlich sind weibliche Personen gleichermaßen angesprochen.

Vorwort

Jeder kennt sie, ihre vielfältigen Erscheinungsformen, die Zeitungen und Bildschirme machen uns zu scheinbar passiven Zeugen von Handlungen, deren Ziel die Erlangung von Einfluss, Kontrolle oder Macht über andere Personen darstellen. Die Rede ist von Gewalt.

Längst hat sie auch Einzug in die Arbeitswelt gehalten. So ist EU-weit jeder Zehnte körperlicher oder psychischer Gewalt bei der Arbeit ausgesetzt. In Amerika führen Todesfälle im Zusammenhang mit Gewalttaten am Arbeitsplatz schon längst die Todesursachenstatistiken an.

Diese Entwicklung schlägt sich auch in den Statistiken der Unfallversicherungsträger nieder. In den letzten zehn Jahren haben aggressive Handlungen als Unfallursachen für Beschäftigte deutlich zugenommen. Die betroffenen Bereiche reichen vom Sparkassenüberfall über Übergriffe im Pflegebereich bis hin zu Sozial-, Ausländer- und Justizbehörden.

Von der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz wurde Gewalt am Arbeitsplatz als eines der neuen bzw. wachsenden Risiken in der Arbeitswelt klassifiziert (OSHA, 2007).

Die Unfallversicherungsträger haben auf diese Entwicklung mit einer Reihe von Bildungsmaßnahmen und Praxisprojekten reagiert.

Die vorliegenden Handlungsempfehlungen zur Implementierung einer Unternehmenspolicy sollen Betriebe in die Lage versetzen, auf diese Entwicklung angemessen zu reagieren. Sie dienen der Umsetzung von Präventions-, Akutversorgungs- und Nachbetreuungsmaßnahmen im Zusammenhang mit Übergriffen und Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte.

PD Dr. phil. R. Manz

Für den Thematischen Initiativkreis Traumatische Ereignisse (TIK Trauma-Prävention).



1 Einleitung

Berufliche Arbeit und mit ihr auch die sich hieraus ergebenden Belastungen unterliegen einem historischen Wandel. Wurde früher eher körperliche Arbeit gefordert, mit den sich hieraus ergebenden gesundheitlichen Problemen, steigt die Zahl der Arbeitnehmer, die geistige, soziale und emotionale Arbeit leisten. Immer mehr Menschen arbeiten im Dienstleistungssektor und haben unmittelbaren (face to face) oder telefonischen (voice to voice) Kontakt mit Kunden. Dies beinhaltet eine hohe Dichte sozialer Interaktionen und die vermehrte Forderung, kundenorientiert zu handeln. Es wird erwartet, dass der Kunde stets freundlich, umfassend, schnell und korrekt zu kundenfreundlichen Zeiten bedient wird, unabhängig von organisatorischen Gegebenheiten (wie Fehler in der Software), gesetzlichen Vorgaben oder gar persönlichen Befindlichkeiten. Hieraus entstehen soziale und emotionale Belastungen, vor allem, wenn eine Entscheidung zu treffen ist, die in das Leben der Kunden eingreift und dieses beeinflusst (z. B. Mitarbeiter von Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV). Betroffen können aber auch Personen sein, die sich um Schutzbefohlene kümmern, wie z. B. Krankenschwestern, -pfleger in psychiatrischen Einrichtungen. Aber auch Personen, bei denen man nicht sofort an Gewalt oder Aggression denkt, wie z. B. Call-center-Mitarbeiter, können hiervon betroffen sein. Die Hemmschwelle, sich jemandem gegenüber unhöflich, aggressiv oder beleidigend zu verhalten, ist in diesen sogenannten Voice-to-voice-Kontakten deutlich gesenkt.

Immer häufiger wird beobachtet, dass es zu Problemen in Kundenbeziehung kommt bis hin zu massiver Aggression und Gewalt am Arbeitsplatz (Weißgerber & Schatte, 2003). Studien zeigen, dass in den meisten EU-Staaten Kriminalität in Form von Gewalt durch Raubüberfälle und physische und psychische Angriffe auch ihren Weg in die Arbeitswelt findet, wobei besonders Beratungs- (front-line) personal und Servicekräfte betroffen sind (Di Martino, Hoel & Cooper, 2003).

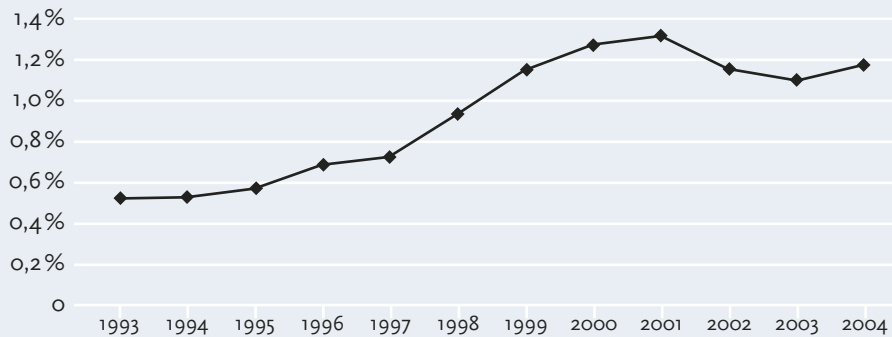


Abb. 1
Relative Häufigkeit der meldepflichtigen Arbeitsunfälle im Zusammenhang mit ›Aggressionshandlungen‹, öffentlicher Dienst, bezogen auf alle meldepflichtigen Arbeitsunfälle.

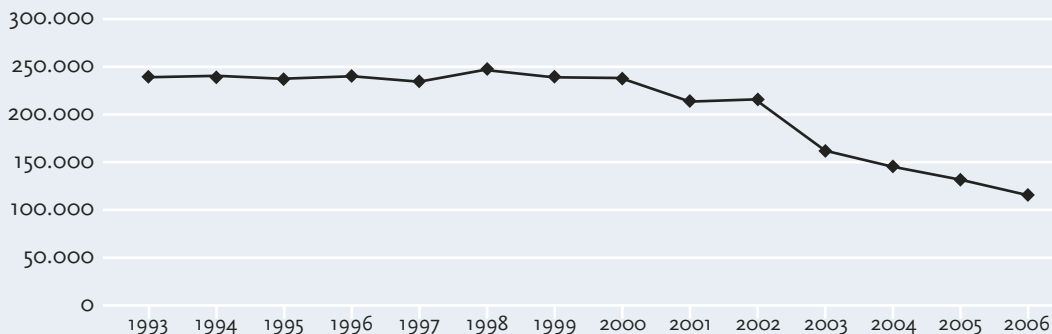


Abb. 2
Meldepflichtige Arbeitsunfälle im öffentlichen Dienst, absolute Häufigkeiten der Jahre 1993–2006

Der Vergleich von Abbildung 1 und 2 zeigt, dass auch in Deutschland trotz einer generellen Abnahme meldepflichtiger Arbeitsunfälle im betrachteten Zeitraum der Anteil von Arbeitsunfällen im Zusammenhang mit Aggressionshandlungen deutlich zugenommen hat.

2 Zielsetzung

Die vorliegende Broschüre beschäftigt sich nicht mit interner Gewalt, wie Konflikte am Arbeitsplatz mit Vorgesetzten und Kollegen oder Mobbing (siehe hierzu Broschüre ›Wenn aus Kollegen Feinde werden ... Der Ratgeber zum Umgang mit Mobbing‹). Vielmehr stellt sie ein Präventionsprogramm für Betriebe bereit, bei denen es im Kundenverkehr zu gewaltsamen Übergriffen von Kunden kommen kann. Sie will Unternehmen über bestehende Möglichkeiten für einen gewaltfreien Arbeitsplatz informieren und Arbeitshilfen auch in Form von konkreten Vorlagen an die Hand geben. Ziel ist es, die eigene Kom-

petenz der Unternehmen im Umgang mit Übergriffen durch Kunden zu stärken.

Das Programm besteht aus mehreren Teilen, die nachfolgend ausführlich erläutert werden. Es wird zurzeit bereits erfolgreich durch den ehemaligen Bundesverband der Unfallkassen und einige Mitglieds-Unfallkassen im Bereich von ARGEn eingesetzt.

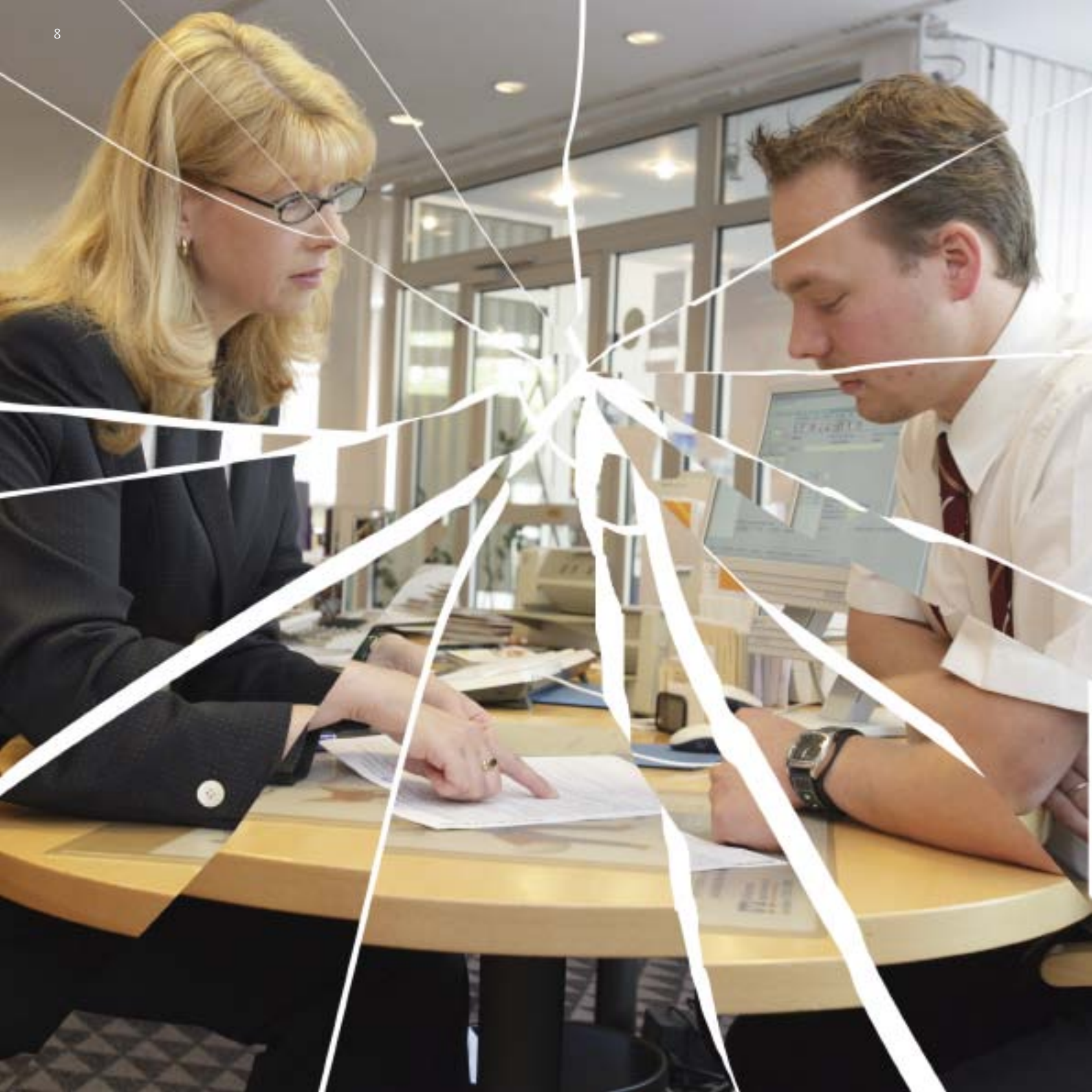
Das Programm wurde mit Blick auf den Servicebereich moderner Verwaltungsbetriebe entwickelt. Die Grundzüge der Policy sind aber ebenso auf andere gewaltgefährdete Arbeitsbereiche übertragbar.

3 Nutzen für Unternehmen/Anwender

Durch diese Broschüre erhalten Sie gezielte Hinweise und Handlungshilfen für eine konkrete Umsetzung des Präventionsprogramms ›Gewaltfreier Arbeitsplatz‹ zum Schutz Ihrer Mitarbeiter. Gewalt am Arbeitsplatz hat nicht nur erhebliche Belastungen für das Individuum, sondern auch substanzielle Kosten für die Organisation, und zwar in Form von häufigerem und längerem Fehlen von Mitarbeitern am Arbeitsplatz, Sinken der Arbeitszufriedenheit,

höheren Kündigungsraten und Rückgang der Produktivität zur Folge. Eine britische Studie von 1998 hat gezeigt, dass jährlich 3,3 Millionen Arbeitsstunden durch Gewalt am Arbeitsplatz verloren gingen (Budd, 2001).

Der Einsatz Ihres Unternehmens gegen Gewalt am Arbeitsplatz hat daher nicht nur betriebswirtschaftlichen, sondern auch volkswirtschaftlichen Nutzen.



4 Was versteht man unter Gewalt am Arbeitsplatz und Aggression?

Nach einer Definition der ILO (International Labour Organization) wird Gewalt am Arbeitsplatz beschrieben als: »Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte unter Umständen, die einen Bezug zu ihrer Arbeit haben (einschließlich des Weges von und zur Arbeit) beleidigt, bedroht oder tätlich angegriffen werden, sodass explizit oder implizit ihre Gesundheit, ihre Sicherheit oder ihr Wohlbefinden gefährdet wird.«

Aggression ist nicht nur in Form von körperlichen Angriffen, wie Verletzen, Schädigen oder gar Töten, sondern auch in Form von verbalen Angriffen wie Drohen, Beleidigen zu beobachten. Modelle, die versuchen, Aggressionen rational zu erklären, also als Mittel-Zweck-Beziehungen, greifen nach neueren wissenschaftlichen Diskussionen zu kurz. Häufig tritt sie als Reaktion auf einen wirklichen oder scheinbaren Macht- oder Kontrollverlust auf. Nicht immer wird sie ausgeführt, um direkt oder indirekt ein anderes Individuum zu schädigen oder mit der Handlung einen für sich subjektiv größten Nutzen zu erzielen (vgl. Sutterlüty, 2007). Sie kann auch durch die Handlungssituation selbst mit bedingt und damit für den Handelnden wenig kontrollierbar sein. Aus diesem Grunde greifen Programme, die sich nur auf ein Deeskalationstraining der Kundenberater konzentrieren, zu kurz. Betriebliche Ansätze, die sich hauptsächlich auf individuumbezogene Maßnahmen richten und damit die Verantwortung für die Gesundheit dem einzelnen Mitarbeiter übertragen, sind nur bedingt wirksam. Nur ein komplexer Ansatz, der alle Bereiche einbezieht, also Maßnahmen der Verhaltensprävention (z. B. Durchführung von Gesund-

heitswochen, Deeskalationstrainings) und Maßnahmen der Verhältnisprävention (z. B. Gestaltung der Arbeitsplätze und Arbeitsabläufe) bietet umfassende Hilfe, siehe Kapitel 5.

Buss (1961) geht davon aus, dass Aggression sich auf drei verschiedenen Dimensionen widerspiegelt. Sie kann direkt oder indirekt, aktiv oder passiv, physisch oder verbal ausgeübt werden.

Passive Ausdrucksformen von Aggression sind oft erst als solche zu erkennen, wenn man ein entsprechendes Motiv unterstellt, beispielsweise die Behinderung durch eine Sitzblockade.

Wie vielfältig die Erscheinungsformen von Gewalt sind, zeigt das Lexikon »Thema Gewalt«.

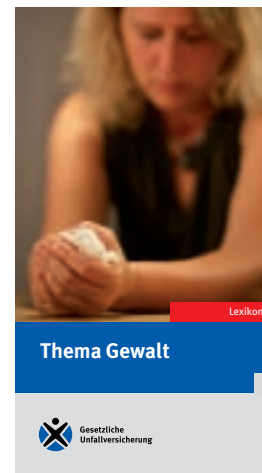


Abb. 3
Lexikon zum Thema
Gewalt



5 Das Policy-Konzept

Unter einer Unternehmenspolicy ist das Festschreiben einer Unternehmenspolitik als Selbstverpflichtung zu verstehen. Wie bereits viele Unternehmen über allgemeine Unternehmensleitlinien verfügen, ist es sinnvoll, auch eine Unternehmensleitlinie zum Umgang mit externer Gewalt zu verfassen und zu leben. Sie sollte in einer verbindlichen Form festgeschrieben werden.

Wesentliche Inhalte sind:

- Null-Toleranz gegenüber Aggressionen und Gewalt
- Schutz der Mitarbeiter
- Betreuung Betroffener
- Verfolgung von Straftaten
- Dokumentation von Vorfällen

Das Unternehmen verpflichtet sich, gegen jede Art von externer Gewalt vorzugehen und diese nicht zu tolerieren. Klare Regeln im Umgang mit Gewalt sowie eine deutliche Distanzierung von Gewalt ist wichtig. Eine solche verbindliche Grundsatzklärung hebt die Notwendigkeit und Dringlichkeit entsprechender Maßnahmen hervor und macht die Einstellung der Unternehmensführung für alle Mitarbeiter sichtbar und nachvollziehbar. Sie sollte gemeinsam von der Unternehmensleitung in Zusammenarbeit mit dem Betriebs- bzw. Personalrat ausgearbeitet, formal in Kraft gesetzt und schriftlich jedem Mitarbeiter zugänglich gemacht werden. Wichtig ist aber vor allem, dass sie von der Unternehmensleitung und den Vorgesetzten gelebt wird. Dies geschieht z. B. durch Bezugnahme im Rahmen von Abteilungsbesprechungen, Abfragen, Rückmeldungen, Anteilnahme nach Vorfällen etc.



Beispiel für eine Grundsatzklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz

Unsere Einrichtung, die/das XX, ist um die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten besorgt. Ein besonderes Problem stellen die in letzter Zeit vermehrt beobachteten Übergriffe durch Kunden dar. Wir weigern uns, Gewalt am Arbeitsplatz zu tolerieren, und unternehmen alles, um das Auftreten von Gewaltvorfällen zu vermeiden. Dazu werden wir das Präventionsprogramm ›Gewaltfreier Arbeitsplatz‹ umsetzen. Das Programm wird unsererseits angemessen fachlich und finanziell unterstützt, sodass seine Ziele, die Verhinderung gewaltsamer Übergriffe und die Betreuung Betroffener, erreicht werden können.

Alle Geschäftsführer und Vorgesetzten sind für die Umsetzung und Aufrechterhaltung des Präventionsprogramms ›Gewaltfreier Arbeitsplatz‹ zuständig. Die Mitwirkung der Beschäftigten bei der Gestaltung und Umsetzung des Programms ist erwünscht und wird gefördert. Es wird eine unverzügliche und genaue Berichterstattung von allen gewaltsamen Geschehnissen, ob physische Verletzungen aufgetreten sind oder nicht, erstellt. Opfer von Gewalt am Arbeitsplatz dürfen nicht diskriminiert werden.

Alle Beschäftigten erhalten ein Exemplar dieser Grundsatzklärung und des Präventionsprogramms ›Gewaltfreier Arbeitsplatz‹.

Gemäß unserem Programm setzen sich alle Beschäftigten einschließlich der Geschäftsführer und Leiter dafür ein, den eigenen Arbeitsplatz und den ihrer Kollegen zu schützen. Verbale Bedrohungen oder physische Handlungen, die eine Sicherheitsgefahr am Arbeitsplatz darstellen, werden unterbunden.

Alle Beschäftigten, einschließlich den Geschäftsführern und Vorgesetzten, sind verpflichtet, sich dafür einzusetzen und das Programm ›Gewaltfreier Arbeitsplatz‹ zu unterstützen.

Die Vorgesetzten des/der XX sind dafür zuständig, dass alle Sicherheits- und Gesundheitserklärungen und Handlungsweisen, welche zur Sicherheit des Arbeitsplatzes beitragen, klar kommuniziert und einheitlich durchgeführt werden.

Unser Programm wird jährlich geprüft und aktualisiert.

Datum:

Das Programm ›Gewaltfreier Arbeitsplatz‹ setzt sich aus folgenden Maßnahmen zusammen:

- 1** Einrichtung eines Steuerungskreises sowie eines oder mehrerer Arbeitszirkel
- 2** Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung (Kontrolle und Prävention der Gefährdung am Arbeitsplatz, Ableitung und Umsetzung von Maßnahmen und Empfehlungen)
- 3** Unterweisung, Training, Schulung
- 4** Vorfallsberichterstattung
- 5** Maßnahmen nach Übergriffen
- 6** Aktenaufbewahrung

Diese Punkte werden nachfolgend einzeln erläutert.

5.1 Steuerungskreis und Arbeitszirkel

Steuerungskreis

Ein Steuerungskreis ist das zentrale Steuerungsgremium für alle Bereiche der Gesundheitsförderung im Unternehmen. In ihm sollten alle die mitarbeiten, die über Entscheidungs-, Mitbestimmungs- und Fachkompetenz verfügen, da er über die zu treffenden Maßnahmen und über den Ressourceneinsatz entscheidet sowie die betriebliche Gesundheitsförderung koordiniert. Der Steuerungskreis konstituiert sich auf Veranlassung des Arbeitgebers; an ihn können weitere Arbeitgeberaufgaben nach Arbeitsschutzgesetz delegiert werden. Wenn es sinnvoll erscheint, können externe Berater, wie Mitarbeiter der Unfallversicherungsträger bzw. Berufsgenossenschaften, der Staatlichen Arbeitsschutzverwaltung oder der Krankenkassen hinzugezogen werden. Der Steuerungskreis sammelt die betrieblichen Gesundheitsdaten und wertet sie aus.

Eine wesentliche Aufgabe des Steuerungskreises ist die Beurteilung der Gefährdung durch Gewalt am Arbeitsplatz. Er trifft Vereinbarungen, welche Präventionsmaßnahmen durchgeführt werden müssen. Dabei kümmert er sich insbesondere um Maßnahmen zur Verbesserung gesundheitsschädlicher Arbeitsbedingungen. Ziel ist vor allem der Abbau von Belastungen und Beanspruchungen im Arbeitsprozess sowie die Stärkung von gesundheitsförderlichen Potenzialen.

Belastungen, die zu minimieren sind (Beispiele)	Ressourcen maximieren (Beispiele)
Zeitdruck	Vermeidung von Zeitdruck durch Ressourcen, realistische Planung ...
Arbeitsverdichtung	Entlastung und Unterstützung durch Kollegen
Umgang mit schwierigen Kunden, Emotionsarbeit	Unterstützung durch Kollegen, Ausbildung, zeitliche Begrenzung des Kontakts ...
Unklare oder schnell wechselnde Organisationsstrukturen	Überschaubare Organisationsstrukturen, Informationen ...
Konkurrenz zwischen Mitarbeitern	Kollegialität und soziale Unterstützung am Arbeitsplatz
Mobbing	Soziale Integration am Arbeitsplatz
Fehlende Ressourcen bei der Arbeit (z. B. materiell, personell, sozial ...)	Ausreichende und zweckmäßige Ausstattung des Arbeitsplatzes
Lage und Dauer der Arbeitszeit (z. B. Schichtarbeit)	Physiologisch und sozial verträgliche Arbeitszeiten
Fehlende Vertretungen	Ausreichende Vertretungsregelung
Zwang zur Weiterqualifikation	Möglichkeit zur Weiterqualifikation
Gewalt am Arbeitsplatz (z. B. Übergriffe durch Kunden)	Schutz vor Übergriffen, Unterstützung durch Unternehmen ...
Unklare Aufgabenzuteilung	Klare Aufgabenstellung

Der Steuerungskreis ist zuständig für die Durchführung des gesamten Präventionsprogramms ›Gewaltfreier Arbeitsplatz‹.

Als erster Schritt werden bereits eingetretene Gewaltereignisse im Betrieb ausgewertet. Eine Möglichkeit ist hier, die Unfallanzeigen der vergangenen Jahre zu sichten und zu analysieren. Dadurch können Muster erkannt werden, wie es zu den Aggressionshandlungen kam und mit welcher Intensität ein Übergriff erfolgte. Daraus lassen

sich Handlungsanweisungen ableiten. Weitere Informationen kann der Steuerungskreis aus der Arbeitsunfähigkeits-Statistik gewinnen.

Wie sich der Steuerungskreis konkret zusammensetzt, ist abhängig von der jeweiligen Unternehmensart und -größe. Zu beachten ist aber, dass unterschiedliche Kompetenzen beteiligt werden.

Beispiel: siehe Abb. 4

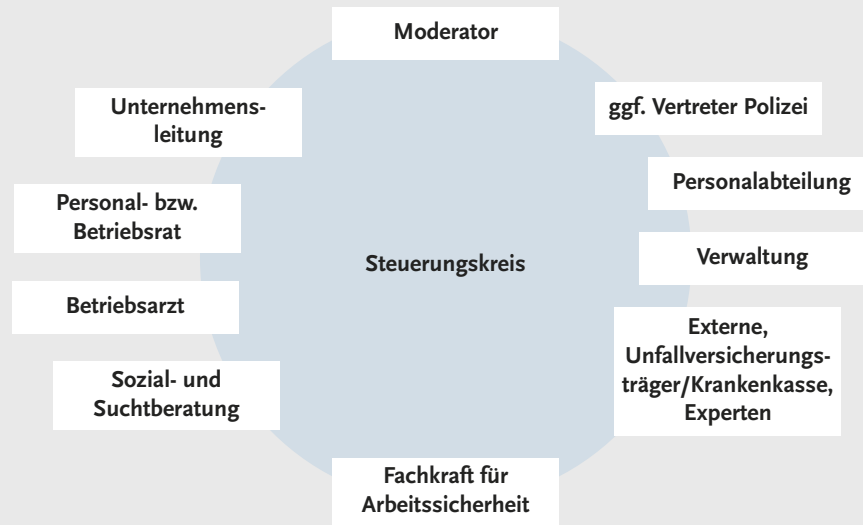


Abb. 4
Zusammensetzung
des Steuerungskreises

Die Zusammensetzung der Steuerungskreises wird schriftlich festgehalten, wie folgt:

Steuerungskreismitglieder:

Name: _____ Titel: _____ Telefon: _____

Name: _____ Titel: _____ Telefon: _____

(Liste beliebig erweiterbar.)

Der Steuerungskreis setzt auf der Basis eines Sicherheitsberichts die Prioritäten und plant die zu ergreifenden Maßnahmen. Er bestimmt, welche Informationen für eine Bestandsaufnahme im Unternehmen genutzt werden und welche Teilaufgaben z. B. an Arbeitszirkel delegiert werden. Beispielsweise kann der Steuerungskreis die Einrichtung eines Arbeitszirkels in einer bestimmten Abteilung oder zu einem bestimmten Thema beschließen. Die Ergebnisse der Arbeitszirkel werden durch ihn bewertet und in entsprechende Maßnahmen umgesetzt. Hierunter können auch Angebote zur individuellen Verhaltensprävention gehören, wie zum Beispiel Kurse zur Stressbewältigung, Deeskalation, Training sozialer Fertigkeiten, Gesprächsführung etc.

Der Steuerungskreis beurteilt abschließend die erzielten Ergebnisse, damit die gewonnenen Erkenntnisse in die Weiterentwicklung der betrieblichen Sicherheitsförderung einfließen.

Bei Bedarf kann er sich auch mit anderen Unternehmen seiner Branche in Verbindung setzen und Erfahrungen im Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz austauschen.

Arbeitszirkel

Für konkrete Arbeitsschritte wird der Steuerungskreis je nach Bedarf Arbeitszirkel einrichten, die ihm zuarbeiten. Die Arbeitszirkel wirken an dem unter Punkt 5.2 dargestellten Prozess der Gefährdungsbeurteilung mit.

Im Wesentlichen verfolgt ein solcher Arbeitszirkel zwei Ziele:

1. Entwicklung von konkreten umsetzbaren Maßnahmen zur betrieblichen Sicherheitsförderung
2. Förderung der Diskussion und Auseinandersetzung mit Sicherheitsrisiken

Diese betrieblichen Arbeitszirkel (Kleingruppen) bestehen aus Arbeitnehmern, die gemeinsam Gesundheitsrisiken und andere Probleme ihrer eigenen Arbeit aufdecken, die Ursachen hinterfragen und Veränderungsvorschläge entwerfen. Vor dem Hintergrund ihrer Berufserfahrungen entwickeln die Arbeitnehmer und weitere betriebliche Funktionsträger Vorschläge, wie man die Arbeit gesundheitsschonender und sicherer gestalten kann. Die so erarbeiteten Vorschläge werden dem Steuerungskreis unterbreitet.

Der Steuerungskreis diskutiert und entscheidet über die vorgeschlagenen Maßnahmen und meldet die bearbeiteten Fragestellungen sowie die beschlossenen Maßnahmen an den/die Arbeitszirkel zurück. Gleichzeitig informiert er alle anderen Beschäftigten.

Durch die Mitbeteiligung der Arbeitnehmer erhöht sich die Akzeptanz der beschlossenen Maßnahmen. Es können unmittelbare Veränderungen gesundheits- und sicherheitsrelevanter Einstellungen und Verhaltensweisen nicht nur bei den unmittelbar Beteiligten bewirkt werden.

Wie sich letztendlich der/die Arbeitszirkel zusammensetzt/setzen, hängt von den Anforderungen der Unternehmen ab. In der Regel handelt es sich um 10 bis 15 Teilnehmer, die sich aus Beschäftigten eines Arbeitsbereichs oder unterschiedlicher Tätigkeitsfelder zusammensetzen. Mitglieder des Arbeitszirkel können sein (siehe Abb. 5):

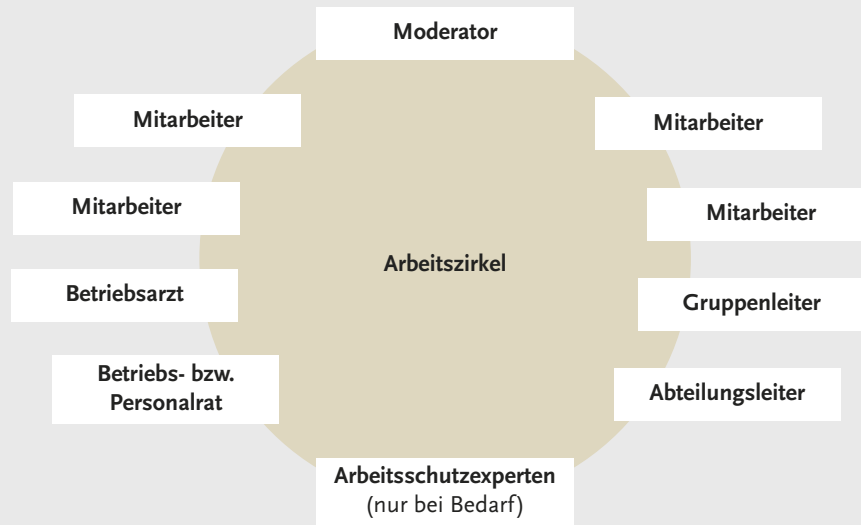


Abb. 5
Zusammensetzung
eines Arbeitszirkels

Die Unternehmensleitung hat dafür Sorge zu tragen, dass die Gesprächsrunden während der Arbeitszeit stattfinden. Um die Kontinuität der Arbeit sicherzustellen, sollte die

Teilnahme an den Arbeitszirkeln regelmäßig erfolgen. Die Zusammensetzung des Arbeitszirkels wird schriftlich festgehalten.

Der Arbeitszirkel besteht aus folgenden Mitgliedern:

Name: _____ Arbeitsbereich: _____

Name: _____ Arbeitsbereich: _____

Name: _____ Arbeitsbereich: _____

(Liste beliebig erweiterbar.)

5.2 Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung (Kontrolle und Prävention der Gefährdung am Arbeitsplatz, Ableitung und Umsetzung von Maßnahmen und Empfehlungen)

Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung¹

Das Unternehmen muss sich einen Überblick verschaffen, welche konkreten Situationen oder Sachverhalte eine Gefährdung für die Mitarbeiter darstellen. Hierfür kann beispielsweise der Fragebogen »Formen der Bedrohung im Kundenverkehr« (FOBIK) verwendet werden. Eine Überprüfung von Gefahrenpotenzialen sollte in regelmäßigen Abständen entweder zu festgelegten Zeitpunkten oder bei Bedarf, z. B. nach einem gemeldeten Übergriff, erfolgen.

Dies beinhaltet eine Datenüberprüfung und Prüfung der Arbeitssicherheit. Hierbei können typische Risiken erkannt und ggf. beseitigt werden.

Viele der mit dem FOBIK erfassten Übergriffsformen können Straftatbestände im engeren Sinn darstellen. Es empfiehlt sich für das Unternehmen, verbindlich festzulegen, welche Straftatbestände zur Anzeige gebracht werden.

¹ Gefährdungsbeurteilungen sind durch das Gesetz vorgeschrieben, siehe hierzu Arbeitsschutzgesetz (§§ 3–10 ArbSchG)

Beispielitems² aus dem FOBIK³

1	Wie häufig sind Ihre Kolleginnen und Kollegen verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt? (z. B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft etc.)	_____ mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
2	Wie häufig sind Sie verbalen Aggressionen von Kunden ausgesetzt? (z. B. Kunde schreit herum, beleidigt, beschimpft, schreit Sie persönlich an etc.)	_____ mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
3	Wie häufig werden Ihre Kolleginnen und Kollegen von Kunden bedroht? (z. B. mit Brandanschlag oder Mord drohen, Erpressungen, anonyme Briefe etc.)	_____ mal pro	<input type="checkbox"/> Tag	<input type="checkbox"/> Woche	<input type="checkbox"/> Monat	<input type="checkbox"/> Jahr	<input type="checkbox"/> noch nicht vorgekommen
4	Sind Sie geschult worden?	<input type="checkbox"/> z. B. im Deeskalationstraining <input type="checkbox"/> z. B. in Maßnahmen der gewaltfreien Konfliktlösung <input type="checkbox"/> Sonstige: _____					

² Die Fragen beziehen sich auf mögliche **Belastungen durch kritische Situationen im Kundenverkehr**. Bitte geben Sie die **Häufigkeiten pro Zeitraum** an und beziehen Sie Ihre Angaben auf die **letzten 12 Monate**.

³ Der FOBIK kann bei der DGUV (Dr. Manz) bezogen werden.

Als weitere Hilfsmittel eignen sich nachfolgende Listen mit typischen Risikofaktoren für gewalttätige Übergriffe. Diese müssen vom jeweiligen Unternehmen je nach

Branche und Gegebenheiten auf die speziellen Bedürfnisse angepasst werden.

Typische Risikofaktoren – Mitarbeiter

- Beschäftigter ist in einer Machtposition oder stellt eine Autorität dar (z. B. Sachbearbeiter)
- Beschäftigter trifft Entscheidungen, die das Leben der Kunden beeinflussen
- Beschäftigter verweigert dem Kunden einen Dienst bzw. eine Nachfrage
- Beschäftigter steht in Interaktion mit frustrierten Kunden
- Beschäftigter tritt unangemessen gegenüber Kunden auf
- die Arbeit des Beschäftigten hat direkten Einfluss auf die finanzielle Situation des Kunden
- ...

Typische Risikofaktoren – Kunden

- Kunde möchte Forderungen unbedingt durchsetzen
- Kunde fühlt sich hilflos gegenüber einer mächtigen Verwaltung
- Erwartungen des Kunden werden enttäuscht
- Kunde ist frustriert
- Kunde ist alkoholisiert
- Kunde verhält sich deutlich von der sozialen Norm abweichend (z. B. soziale Randgruppe)
- ...

Typische Risikofaktoren – Interaktions-/Kommunikationsprobleme

- Kommunikationsprobleme aufgrund von Sprache (z. B. ausländische Mitbürger, fremdes Herkunftsland etc.)
- Kommunikationsprobleme aufgrund unterschiedlichen Bildungsgrades
- Verständnisprobleme hinsichtlich der Inhalte
- Verständnisprobleme aufgrund kultureller oder religiöser Barrieren
- andere Verständnisprobleme (z. B. Dialekt, undeutliche Sprechweise, Hörschwierigkeiten etc.)
- Unverständnis (z. B. kann der Standpunkt bzw. die Sichtweise oder das Verhalten des Gegenübers nicht nachvollzogen werden)
- Vorurteile
- ...

Typische Risikofaktoren – Organisation

- regelmäßiger Kontakt mit Publikumsverkehr
- nicht einsehbarer Einzelarbeitsplatz
- offensichtliche Organisationsmängel (z. B. Softwarefehler, nicht auffindbare Akten etc.)
- lange Wartezeiten (u. U. in Verbindung mit kurzen Servicezeiten)
- Hausbesuche (sofern sie stattfinden)
- Außendienst
- ...

Typische Risikofaktoren – technische Faktoren

- Büromaterial, welches als Waffe dienen kann (z. B. Schere, Hefter, Brieföffner etc.)
- technische Materialien, die als Waffe dienen können
- Atmosphäre (dunkle Räume, aggressionsfördernde Farben)
- Umgebungsgestaltung (Licht, Wärme, Enge, Sitzmöglichkeiten)
- Arbeitsplatzgestaltung (überladener vs. zu aufgeräumter Schreibtisch)
- Eingänge
- Fluchtmöglichkeiten
- fehlende Alarmsysteme, Zugangskontrollen etc.
- ...

Übergriffe ereignen sich vor dem Hintergrund einer allgemeinen Arbeitsbelastung. Je stärker die Mitarbeiter durch ihre Tätigkeit belastet sind, desto weniger Ressourcen verbleiben für adäquate Reaktionen in Konfliktsituationen und damit für die Verhinderung von Übergriffen. Hierfür muss der Mitarbeiter ein hohes Maß an Empathie, verbalem Geschick und Frustrationstoleranz aufwenden. Diese Art von Belastungen kann zu Beanspruchungsfolgen in Form von psychischen und somatischen Symptomen führen.

Ergänzend bieten sich u. a. folgende Instrumente zur Erfassung von Beanspruchungen und Beanspruchungsfolgen an:

COPSOQ Copenhagen-psycho-social-questionnaire (zu beziehen unter www.copsoq.de), die Kurzform des KÖPS Fragebogen für körperliche, psychische und soziale Symptome (zu beziehen bei der DGUV, Dr. Manz).

Aus diesen Datenquellen lassen sich detaillierte Hinweise für die Gestaltung von Maßnahmen ableiten.

Kontrolle und Prävention der Gefährdung am Arbeitsplatz, Ableitung von Maßnahmen und Empfehlungen

Konkrete Ansatzpunkte zur Kontrolle und Prävention der Gefährdung am Arbeitsplatz können nach dem TOP-Modell geordnet werden. Dieses Modell unterscheidet zwischen technischen, organisatorischen und personellen

Maßnahmen zur Kontrolle von Gefährdungen. Beispiele finden Sie in der nachfolgenden Abbildung.

Jedes Unternehmen muss hier seine unternehmensspezifischen Gegebenheiten berücksichtigen.

Die Durchführung von Maßnahmen muss protokolliert werden.

Technik	Organisation	Person
bauliche und technische Maßnahmen	quantitative Anforderungen	qualitative Anforderungen Kenntnisse und Fähigkeiten
Notrufsysteme	Trennung von Sprechzeiten und Aktenarbeit	Schulungen
Schutzeinrichtungen	klare Regelungen der Zuständigkeit	Supervision
Zuverlässigkeit von Hilfsmitteln, wie z. B. EDV	angemessene Handlungsspielräume	Deeskalationstraining
Videoüberwachung	Vertretungsregelungen	Konfliktmanagement
Zugangskontrollen	Vermeidung von Einzelarbeitsplätzen	Mitarbeiterauswahl

Abb. 8
Präventionsansätze im Verwaltungsbereich nach dem TOP-Modell, Beispiele

Neben der Auswahl der Maßnahme(n) ist es wichtig, ihre Effektivität zu überprüfen, um ggf. Modifikationen vornehmen zu können. Das Gesamtverfahren stellt sich als Regelkreis wie folgt dar:

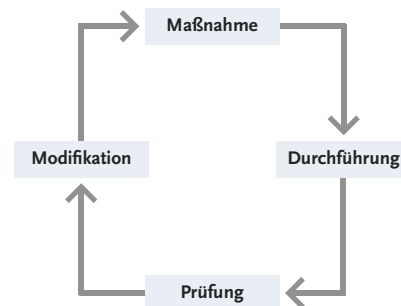


Abb. 9
Regelkreis kontinuierliche Weiterentwicklung von Sicherheitsmaßnahmen

5.3 Unterweisung, Training, Schulung

Eine Unterweisung sollte Folgendes beinhalten:

- Klärung und Definition von Gewalt am Arbeitsplatz
- Anweisungen, wie man alle Vorfälle von Bedrohungen und verbalen Beschimpfungen meldet
- Registrierung und Bewertung sicherheitsrelevanter Ereignisse
- Training bzw. Sensibilisierung für potenzielle Gefahren (wie beispielsweise schlecht beleuchtete Parkplätze)
- Besprechung der Maßnahmen, die eingeleitet wurden, um Gewalt am Arbeitsplatz zu vermeiden, einschließlich Handlungsweisen und Gebrauch von Sicherheitsanlagen
- Möglichkeiten, eine bedrohliche Situation zu bewältigen
- Hilferuf in Bedrohungs- oder sonstigen Notfallsituationen
- Verfahrensweise nach Vorfällen, einschließlich Angebot medizinischer und psychologischer Erster Hilfe bis hin zur eventuellen Inanspruchnahme weiterer Behandlung/Betreuung

Wenn technische, organisatorische und einfachere Schulungsmaßnahmen nicht ausreichen, kann der Einsatz umfangreicherer Trainings- oder Schulungsmaßnahmen in Erwägung gezogen werden. Dabei sind jedoch eine Reihe von Kriterien zu berücksichtigen. Die folgende Checkliste kann als Hilfestellung zur Entscheidung dienen.

Checkliste Auswahl von Trainings- oder Schulungsmaßnahmen

- Technische und organisatorische Maßnahmen sind ausgeschöpft.
- Die Umstände vor Ort lassen erwarten, dass die Maßnahme hinreichend wirksam sein wird (praktische Effektivität).
- Der zeitliche, finanzielle und/oder personelle Aufwand steht in einem vertretbaren Verhältnis zum zu erwartenden Erfolg der Maßnahme.
- Die Trainings- bzw. Schulungsmaßnahme ist ausreichend spezifisch für den geplanten Einsatzbereich.
- Die Maßnahme lässt keine erhöhte Gefährdung für den Anwender erwarten.
- Die Maßnahme lässt sich ohne Behinderung des normalen Betriebsablaufes umsetzen.
- Der Teilnehmerkreis ist nach Gesichtspunkten wie Gefährdung, Präsenz der Geschulten in der Alltagsroutine, persönliche Eignung und Bereitschaft etc. zu wählen.
- Die zeitlichen, finanziellen und/oder personellen Folgeaufwände (z. B. Auffrischungstrainings, Nachschulungen) sind überschaubar und können abgedeckt werden.
- Die Wirksamkeit der Maßnahme kann auch bei Mitarbeiterwechsel (Fluktuation, Umorganisation) gesichert werden.
- ...

Ein spezielles Training kann beinhalten:

- Erkennen unsicherer Situationen und Umgang mit diesen
- Techniken der Deeskalation

Die Durchführung von Trainings- bzw. Schulungsmaßnahmen muss protokolliert werden. Hierfür eignet sich folgendes Schema:

Das Training... wurde von... (z. B. von betriebseigenem Personal, mit Unterstützung vom lokalen Polizeidienst, vom Anbieter...) am... (Datum) durchgeführt. Es wird alle zwei Jahre wiederholt.

Folgende Personen haben daran teilgenommen:

Name: _____

Name: _____

Name: _____

(Liste beliebig erweiterbar.)

Hinweise zum Verhalten bei einem gewalttätigen Übergriff im Pflegebereich gibt die nebenstehende Broschüre (siehe Abb. 10).



Abb. 10
Broschüre ›Traumatisierende Ereignisse
in Gesundheitsberufen‹ GUV-I 8599

5.4 Vorfallsberichterstattung

Vorfälle müssen so schnell wie möglich berichtet werden. Neben der Unfallanzeige für den Unfallversicherungsträger kann ein sogenannter Vorfallsbericht für jeden Vorfall angefertigt werden. Der Vorfallsbericht hält auch Ereignisse fest, die nicht zu einem Arztbesuch oder zu einer Arbeitsunfähigkeit geführt haben, und weist gleichzeitig auf das Gefährdungspotenzial hin. Zum einen wird so jedes Ereignis registriert und muss somit zur Kenntnis genommen werden und zum anderen können hieraus Erkenntnisse für die Ableitung von weiteren Schutzmaßnahmen gezogen werden. Eine Kopie des Vorfallsberichtes sollte an den Arbeitszirkel und an die Personalabteilung weitergeleitet werden. Der Arbeitszirkel wertet den Vorfall aus und leitet entsprechende Maßnahmen und Empfehlungen ab, die er an den Steuerungskreis übermittelt. Diese Erkenntnisse fließen in das unternehmensspezifische Präventionsprogramm ein. Entsprechende Änderungen des Programms sollten allen Mitarbeitern schriftlich mitgeteilt werden.

Ein Formular für einen Vorfallsbericht finden Sie im Anhang.

5.5 Maßnahmen nach Übergriffen

Gerade Gewalttaten haben starke psychische Effekte bis hin zur Traumatisierung. Es ist ganz besonders wichtig, die Betroffenen möglichst schnell psychisch zu entlasten. Sie müssen durch das Unternehmen, insbesondere die Führungskräfte und die Kollegen Rückhalt erhalten. Ggf. kann der Betriebsarzt oder ein Psychologe hinzugezogen werden. Die Betroffenen sollten nicht in die Opferrolle gedrängt werden, das Ereignis sollte nicht verharmlost, aber auch nicht aufgebauscht werden. Nach jedem Übergriff sind die anderen Mitarbeiter zu informieren, damit sie über das Ereignis nicht erst in der Zeitung erfahren. Hierfür ist eine klare vorab vereinbarte Kommunikationsstruktur und Informationspolitik erforderlich. Den Mitar-

beitern sollte auch deutlich gemacht werden, dass sich das Unternehmen um den Betroffenen sorgt und kümmert. Je nach Schwere des Ereignisses und der gesundheitlichen Beeinträchtigung empfiehlt sich eine sofortige Betreuung in Form einer psychologischen Ersten Hilfe. Zudem ist eine Unfallmeldung anzufertigen und Kontakt mit dem zuständigen Unfallversicherungsträger aufzunehmen, wenn eine weitergehende Betreuung erforderlich ist.

Checkliste: Maßnahmen nach Übergriffen

- Beschäftigte, die Opfer oder Zeugen von Gewalt wurden, sollen in den nächsten Stunden nach dem Zwischenfall nicht allein gelassen werden (Erstbetreuung).
- Führungskräfte müssen einbezogen werden, Anteilnahme zeigen und dem Opfer helfen.
- Dem Opfer sollte sofort und später im Falle von posttraumatischem Stress psychologische Hilfe geleistet werden.
- Das Opfer sollte bei administrativen und rechtlichen Verfahren unterstützt werden (Berichterstattung, Gerichtsprozess).
- Die anderen Beschäftigten sollen unterrichtet werden, um Gerüchten entgegenzuwirken.
- Die Gefährdungsbeurteilung muss nach dem Vorfall überprüft werden. Ggf. sind erforderliche zusätzliche Maßnahmen zu ergänzen.
- Ein Vorfallsbericht muss angefertigt werden (siehe Anhang).
- ...

Definition: Was ist Psychologische Erste Hilfe?

Psychologische Erste Hilfe ist eine kurzfristige Maßnahme, die während oder unmittelbar nach einem traumatisierenden Ereignis ansetzt und Betroffene die folgenden (max. 24) Stunden nach einem belastenden Ereignis begleitet.

Sie dient der Erstversorgung von Menschen, die aufgrund des Erlebens eines traumatisierenden Ereignisses in psychische Not geraten sind.

Ziel dieser ersten Hilfsmaßnahmen ist die Verringerung psychischer Belastungen der Betroffenen durch Stabilisierung. Psychologische Erste Hilfe endet mit der Übergabe an das soziale Netzwerk oder in fachspezifische, professionelle Versorgungsstrukturen.

Die Psychologische Erste Hilfe umfasst:

1. Schaffung von Schutz und Sicherheit
2. Kontaktaufnahme
3. Klärung aktueller Bedürfnisse
4. Information über das Ereignis
5. Information über mögliche Belastungsfolgen und mögliche Bewältigungsstrategien
6. Soziales Netzwerk aktivieren
7. Ggf. Übergabe an professionelle Versorgung



5.6 Aktenaufbewahrung

Das Unternehmen muss selber definieren, was es registrieren will und wie lange die Unterlagen jeweils aufbewahrt werden sollen. In diesem Zusammenhang sollte bedacht werden, dass auch Beinaheunfälle oder Vorformen von Gewalt registriert und gespeichert werden sollten, da sich eine Gefährdungsbeurteilung auch an Beinaheunfällen orientiert und Vorformen von Übergriffen etwas über das Risikopotenzial aussagen. Zudem gehen auch solche Bagatelereignisse häufig mit psychischen Verletzungen einher, deren Tragweite nicht unmittelbar beurteilt werden kann.

Wir empfehlen folgendes Vorgehen und folgende Fristen:

- Alle Berichte über Vorfälle von Gewalt am Arbeitsplatz sollten sorgfältig für mindestens zehn Jahre aufbewahrt werden.
- Auch Vorfälle von Beschimpfungen, verbalen Angriffen oder aggressivem Verhalten, wodurch die Beschäftigten bedroht, aber nicht verletzt wurden, sollten registriert werden. Diese Aufzeichnungen werden von den Arbeitsgruppen ausgewertet.
- Protokolle aus Sitzungen von der Arbeitsgruppe werden für mindestens zehn Jahre aufbewahrt.
- Aufzeichnungen über Inhalte von Trainingsprogrammen und Teilnehmerlisten sollten für mindestens fünf Jahren aufbewahrt werden.



Wichtige Ansprechpartner und Institutionen, die Sie bei dieser Arbeit unterstützen können, sind:

Unfallversicherungsträger, Polizei, medizinische Versorgungseinrichtungen (Krankenhaus, Sanitäter, D-, H-Ärzte), Psychologen, psychologische Ersthelfer, Sicherheitsfachkräfte usw.

Literatur

Arnold, J.; Manz, R. (2007): Analyse und Prävention gewalttätiger Übergriffe im Kundenverkehr. In: Metz, R. (Hrsg.). *Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit. Arbeitsschutz, Gesundheit und Wirtschaftlichkeit*. Kröning, Asanger, S. 391–394.

Beermann, B.; Brenscheidt, F. (2007): Wenn aus Kollegen Feinde werden ... Der Ratgeber zum Umgang mit Mobbing. Broschüre der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin, Dortmund, 6. Auflage

Boege, K.; Manz, R. (2007): Interkulturelle Aspekte traumatischer Ereignisse – Vorwort. In: Boege, K. & Manz, R. (Hrsg.). *Traumatische Ereignisse bewältigen – kulturelle Determinanten*. Kröning, Asanger.

Budd, T. (2001): *Violence at Work: New Findings from the 2000 British Crime Survey*. Home Office Occasional Paper. Home Office, UK Government. London.

Bundesverband der Unfallkassen (Hrsg.) (2006): *Unfallstatistik 2005*. München: BUK.

Buss, A. H. (1961): *The psychology of aggression*. Wiley & Sons, New York.

Di Martino, V.; Hoel, H.; Cooper, C. L. (2003): *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Framework guidelines for addressing violence in the health sector. Geneva, International Labour Office, 2002.

Hauptverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften (Hrsg.): *Arbeitsunfälle im Betrieb. Unfälle durch böswillig-gemeingefährlich aggressive Menschen in den Jahren 1991, 1995, 2000–2002*.

Manz, R. (2007): Interkulturelle Aspekte traumatischer Ereignisse – Hintergrund und Fragestellung. In: Boege, K., Manz, R. (Hrsg.). *Traumatische Ereignisse bewältigen – kulturelle Determinanten*. Kröning, Asanger.

Manz, R. (2005): Erfassung und Beurteilung psychischer Belastungen. In: Bundesverband der Unfallkassen (Hrsg.): *Psychische Belastungen am Arbeits- und Ausbildungsplatz – ein Handbuch* (S. 139–146). München: Bundesverband der Unfallkassen.

Manz, R. (2007): Stress und betrieblicher Arbeitsschutz. In: von Lengerke, Th. (Hrsg.): *Public Health-Psychologie: Individuum und Bevölkerung zwischen Verhältnissen und Verhalten*. Juventa-Reihe >Grundlagentexte Gesundheitswissenschaften<. Weinheim, Juventa, S. 136–147.

Manz, R.; Boege, K. (2007): Interkulturelle Aspekte traumatischer Ereignisse – Ergebnisse. In: Boege, K., Manz, R. (Hrsg.). *Traumatische Ereignisse bewältigen – kulturelle Determinanten*. Kröning, Asanger.

Manz, R.; Hetmeier, J.; Arnold, J. (2007): Arbeitsbelastungen und Bedrohungen von Mitarbeitern öffentlicher Verwaltungen. In: Metz, R. (Hrsg.). *Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit. Arbeitsschutz, Gesundheit und Wirtschaftlichkeit*. Kröning, Asanger, S. 403–406.

Manz, R.; Kneschke, F. (2006): Lexikon – Thema Gewalt. Bundesverband der Unfallkassen, München.

OSHA (2007): Expertenbefragung zu neu auftretenden psychosozialen Risiken für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit. Factsheet 74 der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz

<http://osha.europa.eu/publications/factsheets>

Sutterlüty, F. (2007): Gewalt und suspendierte Handlungsrationalität. In: ›Trauma & Gewalt‹, 1, S. 12–22

Weißgerber, B.; Schatte, J. (2003): Gewalt am Arbeitsplatz: Situation, Schwerpunkte, Maßnahmenkonzepte. In: ›sicher ist sicher‹, Ausgabe 1, S. 6–9.

Wilk, W. W.; Wilk, M. (2007): Psychologische Erste Hilfe bei Extremereignissen am Arbeitsplatz. Arbeitsunfall – Gewaltverbrechen – Tod. Praxisleitfaden mit zahlreichen Beispielen und Checklisten. Berlin, Schmidt.

Anlage

Vorfallsbericht

1. Name des Opfers: _____ Berufsbezeichnung: _____
2. Adresse des Opfers: _____
3. Telefonnummer privat: _____ Telefonnummer geschäftlich: _____
4. Name der Firma und Adresse: _____
5. Abteilung: _____
6. Sozialversicherungsnummer des Opfers: _____
7. Datum des Geschehens: _____
8. Uhrzeit des Geschehens: _____
9. Ort des Geschehens: _____
10. Arbeitsstandort (falls verschieden): _____
11. Art des Geschehens (einkreisen): Übergriff, Belästigung, Sachbeschädigung,
Sonstiges: _____
12. Wurden Sie verletzt? Ja Nein
Falls Ja, bitte beschreiben Sie genau Ihre Verletzungen und den Ort von jeglichen Behandlungen

13. Wurde die Polizei eingeschaltet? Ja Nein
14. Welche Polizeidienststelle? _____
15. Wurde ein Polizeibericht erstellt? Ja Nein
Berichtsnummer: _____
16. Wurde Ihr Abteilungsleiter informiert? Ja Nein
17. Name des Abteilungsleiters: _____
18. Wurden Maßnahmen von der Dienststelle ergriffen? (einkreisen) Angriff wurde zur Anzeige gebracht,
Kunde erhielt Hausverbot, andere Beschäftigte wurden über den Vorfall unterrichtet, keine Maßnahmen.
Andere: _____
19. Täter/Angreifer: (einkreisen): Eindringling, Kunde, Besucher, Student, Arbeitskollege,
Sonstige (genau benennen): _____
20. Name, Adresse, Alter des Täters/Angreifers (falls bekannt): _____

21. Bitte beschreiben Sie kurz den Vorfall: _____

22. Welche Maßnahmen bezüglich des Täters wurden nach dem Vorfall getroffen?
(Zutreffendes bitte einkreisen): keine Maßnahmen, Festnahme, Verwarnung, Suspendierung, Verweis,
Andere: _____
23. Wurde eine Waffe während des Vorfalls benutzt? Ja Nein
Falls Ja, welcher Art: _____
24. Führte der Vorfall zur Arbeitsunfähigkeit/Krankmeldung? Ja Nein
Falls ja, wie lange: _____
25. Wurden nur Sie angegriffen oder richtete sich die Gewalt auch gegen andere?
 Ja Nein
Falls ja, bitte benennen Sie alle Betroffenen: _____
26. Waren Sie allein, als der Vorfall passierte? Ja Nein
27. Glauben Sie, dass es bestimmte Ursachen gibt, die zu diesem Vorfall führten?
 Ja Nein
Welche Ursachen: _____
28. Sind diese Art von Vorfällen oder ähnliche Ihnen oder anderen Kollegen schon einmal passiert?
 Ja Nein
Genauer erläutern: _____
29. Haben Sie irgendeine Form von Beratung oder Unterstützung seit dem Vorfall erhalten?
 Ja Nein
Genauer erläutern: _____
30. Was glauben Sie kann unternommen werden, um zukünftig solche Vorfälle zu vermeiden?

31. War der Täter bereits in frühere Vorfälle verwickelt? Ja Nein
32. Gibt es Maßnahmen, die ähnliche Vorfälle vermeiden? Ja Nein
Genauer erläutern: _____
33. Sind Korrekturmaßnahmen getroffen worden? Ja Nein
Genauer erläutern: _____
34. Anmerkungen: _____

Impressum

Gewaltfreier Arbeitsplatz

Handlungsempfehlung zur Implementierung einer Unternehmenspolicy

Fachliche Bearbeitung: PD Dr. Rolf Manz, Kirsten Krapohl-Wolf

Fachliche Betreuung: Barbara Weißgerber

Thematischer Initiativkreis Trauma-Prävention der Initiative Neue Qualität der Arbeit

c/o Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Proschhübelstraße 8 01099 Dresden

Telefon 0351 5639-5440 www.inqa-trauma-praevention.de



Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit

Friedrich-Henkel-Weg 1–25 44149 Dortmund

Telefon 0231 9071-2250 Fax 0231 9071-2363 inqa@buaa.bund.de www.inqa.de



Herausgeber:

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Friedrich-Henkel-Weg 1–25 44149 Dortmund

Telefon 0231 9071-0 Fax 0231 9071-2454 poststelle@buaa.bund.de www.buaa.de

Gestaltung: GUD – Helmut Schmidt, Braunschweig

Foto: FOX-Fotoagentur – Uwe Völkner, Lindlar/Köln

Foto Seite 26, rechts: BGAG – Institut Arbeit und Gesundheit
der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung, Dresden

Herstellung: DruckVerlag Kettler, Bönen/Westfalen

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit vorheriger Zustimmung
der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

1. Auflage, April 2008

ISBN 978-3-88261-601-9

Gute Ideen verbinden.

Zu hoher Krankenstand, alternde Belegschaften, Einführung neuer Technologien? Vor solchen und anderen Herausforderungen standen viele Unternehmen – und haben vorbildliche Lösungen gefunden.

Profitieren Sie von diesen Erfahrungen und dem Know-how anderer! Die **INQA-Datenbank Gute Praxis** sammelt Vorbildliches rund um Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit. Leistungsstarke Suchfunktionen sorgen dafür, dass Sie schnell die passenden Antworten auf Ihre Fragen erhalten:

Telefon 030 51548-4231 und -4215

Fax 030 51548-4743

E-Mail gutepraxis.inqa@buaa.bund.de

Internet <http://gutepraxis.inqa.de>

► Initiative Neue Qualität der Arbeit

inqa.de



b a u a :
Bundesanstalt für Arbeitsschutz
und Arbeitsmedizin

**Geschäftsstelle der Initiative Neue Qualität der Arbeit
c/o Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin**

Friedrich-Henkel-Weg 1–25 44149 Dortmund

Telefon 0231 9071-2250 Fax 0231 9071-2363

inqa@buaa.bund.de

www.inqa.de