

Gewalt am Arbeitsplatz

Informationen für Beschäftigte

Gewalt bei der Arbeit hat viele Facetten, die Folgendes vereint: sie sind inakzeptabel, gesundheitsgefährdend, unsicher und – in vielen Fällen – strafbar. Gewalt bei der Arbeit beinhaltet sowohl tätliche Übergriffe (z.B. Spucken, Schlagen, Schubsen), als auch verbale Angriffe (z.B. Beleidigungen, Ausüben von Zwang) und sexuelle Übergriffe (z.B. unangenehme Berührungen oder verbale Andeutungen). Auch in Deutschland stellen unterschiedliche Gewalterfahrungen bei der Arbeit ein großes Problem dar.

Gewalt bei der Arbeit kann sowohl von **externen Personen** (z.B. Kundinnen und Kunden oder Patientinnen und Patienten) ausgehen als auch von **internen Personen** aus Ihrem Betrieb (etwa Kolleginnen und Kollegen oder auch Vorgesetzte).

Interne Gewalt hängt vor allem von Sozialdynamiken innerhalb des Betriebes ab und kann folglich überall vorkommen. Jedoch gibt es auch hierbei unterschiedlich hohe Risiken. **Besonders gefährdet sind Beschäftigte, die sich in einer finanziellen oder anderen Abhängigkeit befinden oder einer marginalisierten Gruppe angehören.** Dazu zählen u.a. Frauen, Migrantinnen und Migranten, Menschen mit Behinderungen, Menschen mit unsicherem Aufenthaltsstatus und Minderjährige oder junge Beschäftigte. In diesen Fällen können (sofern vorhanden) interne Stellen wie Personal- oder Betriebsräte, die Gleichstellungsbeauftragten oder Behindertenvertretungen unterstützend tätig werden. Jedoch besteht auch die Möglichkeit einer Anzeige bei der Polizei oder einer (anonymen) Beschwerde bei der zuständigen Arbeitsschutzbehörde. Mit der Ratifikation des Übereinkommens Nr. 190 der International Labour Organisation (ILO) über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt, die am 30.05.2023 in Kraft trat, bekennt sich Deutschland klar gegen jede Form der Gewalt bei der Arbeit und unterstreicht das Recht der Beschäftigten auf sichere und gewaltfreie Arbeit¹.

Auch das externe Gewaltrisiko ist unterschiedlich verteilt. Die gefährdeten Tätigkeiten gibt es in unterschiedlichen Arbeitsbereichen, verbindende Risikofaktoren sind u.a.:

- Zugang zu Bargeld oder Medikamenten
- Umgang mit konfliktären Personengruppen
- Ausübung von Kontroll- oder Strafaufgaben

¹BMAS: <https://www.bmas.de/DE/Service/Gesetze-und-Gesetzesvorhaben/gesetz-ilo-uebereinkommen-190.html> (zuletzt überprüft, 21.06.2023).

- Einzelarbeit in nicht einsehbaren/ zugänglichen Bereichen².

Entsprechend können unterschiedliche Tätigkeiten betroffen sein, etwa der Rettungsdienst, Kundenservice, Kassiererinnen und Kassierer, Sachbearbeitung im Jobcenter oder Pflegekräfte. Insbesondere bei potentiell konfliktreichen Tätigkeiten ist es wichtig, die Arbeitsplätze möglichst sicher zu gestalten. Dazu gehören Notfallsysteme, zugängliche Fluchtwege oder ggf. das Arbeiten in Mehrpersonenbüros. Organisatorisch kann Gewalt beispielsweise dadurch vermieden werden, dass für die Kundinnen und Kunden keine unnötigen Wartezeiten entstehen, beispielsweise durch fest vereinbarte Termine oder durch einen Empfang, an dem die mitgebrachten Unterlagen vorab auf Vollständigkeit überprüft werden. Zusätzlich können Beschäftigte Deeskalationsstrategien und Selbstverteidigungsstrategien lernen. Dabei ist aber zu beachten, dass zunächst von den Arbeitgebern zu prüfen ist, ob räumliche, technologische oder organisatorische Maßnahmen zur Risikoreduktion möglich sind, bevor die Beschäftigten geschult werden. Das Ziel soll es also sein, das Eintreten einer Gewaltsituation im Vorfeld zu verhindern. Zur effektiven Umsetzung der Schutzmaßnahmen müssen Beschäftigte regelmäßig unterwiesen werden. Dabei sollte auf die in der Gefährdungsbeurteilung ermittelten Gewaltpotentiale eingegangen werden.

Im Fall einer Gewalterfahrung bei der Arbeit ist es wichtig, dass die Beschäftigten den Arbeitgebern den Vorfall melden und ggf. eine Eintragung in das Verbandbuch aufgenommen wird. **Gewalterfahrungen sind Arbeitsunfälle, die langfristige physische und psychische Schädigungen nach sich ziehen können.** Zur Anerkennung als Arbeitsunfall ist jedoch die Dokumentation des Vorfalls ausschlaggebend. Die Meldewege soll die Arbeitgeberin oder der Arbeitgeber den Beschäftigten in einem Notfallplan bekannt geben.

Auch Monate nach dem ursprünglichen Erlebnis können Symptome im Zusammenhang mit der Erfahrung auftreten, deren Behandlung synchron zu einem Arbeitsunfall verläuft. Mögliche Symptome für psychische Folgeerscheinungen eines Gewalterlebnisses umfassen z.B.

- Schlafstörungen
- Panikattacken
- Depressive Phasen/ emotionale Leere
- Psychische Schwierigkeiten bei der Wiederaufnahme/ während der Tätigkeit
- Selbstisolation gegenüber Kolleginnen und Kollegen
- Vermeidung von bestimmten Tätigkeiten

² DGUV: <https://www.dguv.de/de/praevention/themen-a-z/gewalt-mobbing/index.jsp> (zuletzt überprüft, 21.06.23).

In diesen Fällen ist eine Ärztin oder ein Arzt zu konsultieren. Nach einer längerfristigen Arbeitsunfähigkeit sollte eine organisierte Wiedereingliederung in die Tätigkeit, z.B. durch das betriebliche Eingliederungsmanagement (BEM) erfolgen. Hierbei können die Beschäftigte durch Vertrauenspersonen (z.B. Kolleginnen und Kollegen) oder durch andere geeignete Personen (z.B. Vorgesetzte, Betriebsärztinnen oder Betriebsärzte) begleitet und unterstützt werden.

Stand: Februar 2024

Impressum:

Herausgeber: Fachforum ‚Gesund im Betrieb‘

Vertreten durch Hessisches Ministerium für Arbeit, Integration, Jugend und Soziales (HMSI)

Sonnenberger Str. 2/2a

65193 Wiesbaden

Email: Arbeitswelt-Hessen@hsm.hessen.de

Gesamtverantwortlich: Benjamin Donath (i. S. d. P.)

Autorin: Isabelle Brantl

