

Beschäftigte schützen

Keine Toleranz für Gewalt am Arbeitsplatz

Auch aus dem Arbeitsleben lässt sich Gewalt nicht ganz verbannen. Aber ein kluger Arbeits- und Gesundheitsschutz kann dem Problem zumindest klare Grenzen setzen und Gewaltopfern wirkungsvoll helfen. In einer Artikel-Reihe zum Thema Gewalt und Gewaltprävention am Arbeitsplatz werden unterschiedliche Gewaltsituationen und Formen der Gewalt näher vorgestellt.

Foto: © Jonathan Stutz - Fotolia.com

Gewalt, körperliche wie seelische, kommt auch am Arbeitsplatz vor.

Bevor in den weiteren Teilen spezifische Themen behandelt werden, geht es in einem allgemeinen Einstieg zunächst darum, was unter Gewalt am Arbeitsplatz eigentlich zu verstehen ist, welche Arten der Gewalt es gibt und wie Prävention von Gewaltereignissen in Unternehmen aussehen muss.

Aber was konkret ist eigentlich Gewalt am Arbeitsplatz? Eine eindeutige rechtliche Definition gibt es bis heute nicht. Die International Labour Organization (ILO) der Vereinten Nationen fasst den Gewaltbegriff bei der Arbeit sehr breit, denn sie zählt hierzu auch die Gewalt, die Arbeitnehmern auf dem Weg von und zur Arbeit passiert. Die Unfallkassen haben in den vergangenen 20 Jahren für ihre Mitglieder ebenfalls sehr weitreichende Definitionen von Gewalt erarbeitet. So versteht die Unfallkasse Hessen unter Gewalt gewalttätige Handlungen durch Personen, die eine Schädigung des Opfers entweder intendieren oder billigend in Kauf nehmen. Weiterhin muss die Handlung in engem Zusammenhang mit der Arbeit oder Ausbildung stehen und geeignet sein, entweder eine physische Schädigung oder

ein psychisches Trauma zu verursachen. Auch der vorsätzliche, aber indirekte und ungezielte Angriff auf Personen am Arbeitsplatz – etwa durch biologische und chemische Substanzen – zählt für die Unfallkasse zur Gewaltausübung bei der Arbeit. Schließlich gehören auch die traumatisierten Zeugen von Gewalt gegen Dritte oder von Selbstmorden zu Gewaltopfern, sofern diese Erlebnisse am Arbeitsplatz stattfanden. Interessanterweise haben die Unfallkassen trotz dieser weit gefassten Definition von Gewalt im Arbeitsleben zunächst einmal das sogenannte Mobbing nicht in ihren Gewaltbegriff einbezogen, auch wenn man in den vergangenen Jahren von diesem Standpunkt aufgrund der offensichtlichen Gesundheitsschäden von Mobbingopfern von dieser Position immer mehr abweicht.

Nicht nur körperliche Gewalt

Leichter ist es schon genau zu beschreiben, bei welchen Interaktionen zwischen Menschen Gewalt und Aggression entsteht und welche Formen der Gewalt zu unter-

scheiden sind. Gewalt im Arbeitsleben geschieht primär im Rahmen folgender Konstellationen: Gewalt zwischen den Beschäftigten, Gewalt durch Dritte und Gewalt an Dritten. Gewalt zeigt sich dabei relativ selten in der Form von körperlichen Auseinandersetzungen, häufiger sind sexuelle Übergriffe, Mobbing und verbale Attacken mit allen ihren Folgen, vor allem dem Entstehen psychischer Traumata. Die konkrete Ausformung der Gewalt unterscheidet sich dabei natürlich in Abhängigkeit vom jeweiligen Beruf oder der Wirtschaftsbranche. Die oben genannten Gewaltszenarien machen zum Beispiel auf die Berufe der Pflege und des Gesundheitsdienstes übertragen folgende Unterscheidung notwendig: Gewalt an Pflegekräften durch Kollegen und Vorgesetzte, Gewalt am Pflegepersonal durch Patienten, gewalttätige Übergriffe auf Patienten durch das Pflegepersonal und Gewalt durch Angehörige der Patienten.

Für andere Berufe ergeben sich entsprechend unterschiedliche Gefährdungsschwerpunkte. Dabei gibt es auch berufsspezifische gewalttätige Interaktionen, die Außenstehende kaum als solche auffassen



Foto: © Tiko Aramyan - Fotolia.com

Auch Anschreien, Drohen oder Mobbing sind Formen von Gewalt.

würden, weil sie nicht als Angriff auf die Person verstanden werden – aus Sicht der Betroffenen aber ein solcher sind. Beispiel: Viele Zug- und Straßenbahnfahrer erleiden Traumata, weil sie Suizidwillige überfahren haben. Dies ist eine Gewaltform durch Dritte, wobei der Suizidwillige aber keinesfalls einen Angriff auf den Fahrer intendiert hat. Die Formen der Gewalt sind also so vielfältig wie das Arbeitsleben auch.

Ursachen bekämpfen, Verursacher sanktionieren

Wie Gewalt auch immer definiert wird und wie viele Formen der Gewalt es auch geben mag. Eines steht fest: Gewalt lässt sich aus dem Arbeitsleben leider ebenso wenig vollständig verbannen wie aus der Gesellschaft. Daher müssen in Unternehmen präventive Systeme etabliert werden, die Gewalt im Arbeitsleben so weit wie möglich reduzieren, die Ursachen von Gewalt bekämpfen und die Verursacher von Gewalt sanktionieren.

Auch heute noch ist es leider zu oft der Fall, dass den Opfern von Gewalt Hilfe erst dann geleistet wird, wenn die Gewalt bereits stattgefunden hat. Das gewalttätige Ereignis ist dann Anlass für nachsorgende Aktivitäten: Den Betroffenen werden therapeutische Angebote gemacht, die Schutzvorkehrungen werden verstärkt und weitere Schutzmaßnahmen geplant. Aber in der heutigen Arbeitswelt ist Schadensbegrenzung und Folgenaufarbeitung

einfach zu wenig. Noch immer werden die Ursachen für Gewalt und Aggression nur in relativ wenigen Unternehmen systematisch identifiziert und aufgearbeitet, denn das könnte aus Sicht vieler Unternehmer die eingespielten Betriebsprozesse stören und durcheinander bringen. Dort aber, wo ein betriebliches Arbeitsschutz- und Gesundheitsmanagement bereits vollständig umgesetzt worden ist, bietet sich ein anderes Bild.

In diesen Unternehmen findet man ein kohärentes Präventionssystem, das die systematische Analyse der Problemfelder genauso umfasst wie die gründliche Gefährdungsermittlung, die Verbesserung der Arbeitsbedingungen oder die Einrichtung von personenbezogenen Therapieangeboten.

Verschiedene Präventionsansätze

In den letzten zwei Jahrzehnten haben sich drei präventive Ansätze in der betrieblichen Praxis durchgesetzt: die personenbezogene, die arbeitsplatzbezogene und die nachbereitende Prävention. Bei der personenbezogenen Prävention geht es darum, Personen in die Lage zu versetzen, Situationen mit Gewaltpotenzial entweder zu vermeiden oder zu bewältigen. Ziel der arbeitsplatzbezogenen Prävention ist es, mittels organisatorischer, baulicher und technischer Maßnahmen Arbeitsplätze so zu gestalten, dass potenziell gewaltbereite Täter entweder abgeschreckt oder daran gehindert werden,

eine Gewalttat zu begehen. Die nachbereitende bzw. tertiäre Prävention will neben der physischen Rehabilitation der Gewaltopfer auch die psychischen Traumatisierungen und Beanspruchungen mindern und möglichst vollkommen beseitigen. Dieses weite Spektrum der Gewaltprävention spiegelt sich auch im Programm „Gewaltfreier Arbeitsplatz“ der „Initiative Neue Qualität der Arbeit“ (INQA) wider. In dieser Initiative, die vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales ins Leben gerufen wurde, engagieren sich unterschiedliche öffentliche und private Träger gemeinsam für eine moderne Arbeitskultur und Personalpolitik. Das Programm schlägt unter anderem folgende Maßnahmen vor, um Gewalt im Betrieb zu verhindern oder zumindest einzuschränken:

- Einführung von Steuerungskreisen: Ein Steuerungskreis koordiniert alle Maßnahmen zur Gewaltverhinderung im Unternehmen. Er untersucht, in welchen Bereichen des Unternehmens Gewalt besonders wahrscheinlich auftreten könnte und legt basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen passende Präventivmaßnahmen fest.
- Organisation von Unterweisungen, Trainings und Schulungen der Beschäftigten zur Verhinderung von Gewalt bzw. zum Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz.
- Aufforderung an die Beschäftigten, Gewalt unverzüglich zu melden. Dabei sind die Unfallanzeigen genauso wichtig wie eine umfassende Dokumentation aller Gewaltereignisse.
- Psychologische Betreuung der Betroffenen. Traumatisierte müssen zeitnah betreut werden. Dies ist nicht nur eine Aufgabe von Betriebsärzten und -psychologen, auch Kollegen und Führungskräfte sollten die Opfer von Gewalt unterstützen.
- Aufbau einer klaren Unternehmenskommunikation zum Thema Gewalt. Gewaltereignisse müssen klar und schnell den Beschäftigten kommuniziert werden, um mit den Mitarbeitern in einen Dialog über die Ursachen der Gewalt zu kommen. Genauso deutlich muss den Beschäftigten kommuniziert werden, mit welchen Sanktionen die Verursacher betrieblicher Gewalt zu rechnen haben und



Sexuelle Gewalt ist oft noch ein Tabuthema.

dass jegliche Form der Gewalt gegenüber Kollegen nicht toleriert wird. Gerade in der Kommunikation zum Thema Aggression und Gewalt am Arbeitsplatz kommen die Mitarbeiter recht häufig zu Bewertungen, die dazu führen, dass die Führungsebene keine Kenntnis von dem jeweiligen Ereignis erhält. Sehr häufig sehen sie den Übergriff des Klienten gegenüber dem Mitarbeiter nicht als Arbeitsunfall am Arbeitsplatz. Je nach Qualität des Übergriffs wird bagatellisiert (man solle sich nicht so anstellen, da müssen wir durch, etc.). Der Schuldige wird gesucht oder eigene Schuldzuweisungen finden statt oder der Betroffene sieht den Vorfall mehr in der strafrechtlichen Behandlung angesiedelt, um nur einige Begründungen zu nennen. Sowohl die Mitarbeiter an der Basis als auch die Führungskräfte verhindern auf diese Weise, dass übergriffige Verhaltensweisen der Klienten benannt und weitergegeben werden. Dadurch kann sich in einem Betrieb nur sehr schlecht eine entsprechende Unternehmenskultur zur Thematik entwickeln.

Es gilt, die Mitarbeiter in der Dokumentation zu sensibilisieren. Nötig ist die Eintragung in das Verbandsbuch bzw. eine hausinterne Lösung zur Dokumentation, in der die Mitarbeiter sich zu Vorfällen äußern können. Einmal geht es um Folgeschäden und zum anderen hat der Unternehmer, indem er eine zentrale Stelle schafft, Informationen zu besonderen Vorfällen (der Übergriff) zu sammeln, sofort in den Kontext zu setzen, um dann schnellstmöglich entsprechende Maßnahmen entwickeln zu können. Ein schnelles und effektives Dokumentationswesen erlaubt schnelleres und zielgerichtetes Handeln, um eventuell gewalttätige Spitzen rechtzeitig zu erkennen, abzuschätzen bzw. zu verhindern. Denn diese Spitzen (Übergriffe mit tödlicher Folge) hat es bereits gegeben.

Prävention durch mitarbeiter- und klientenfreundliche Strukturen

Als präventive Maßnahme macht es Sinn, sich die Arbeitsaufträge, die im Arbeitsbereich mit oder am Klienten umgesetzt

werden sollen, genau in ihrer Umsetzbarkeit anzuschauen. Ist dieser Auftrag, mit diesem Klienten aufgrund seiner Persönlichkeitsstruktur, eigenen Fähigkeiten etc. umsetzbar? Oder verletze ich in meiner Vorgehensweise das Selbstbestimmungsrecht des Menschen? Denn das könnte eventuell strafrechtliche, arbeitsrechtliche und zivilrechtliche Folgen haben. Strukturen am Arbeitsplatz sollten den Mitarbeiter unterstützen und nicht einschränken. Nicht selten haben wir es mit Strukturen bzw. Konzepten zu tun, die nicht mitarbeiter- bzw. klientenfreundlich sind. Dazu kommt: Ein gutes eigenes Stressmanagement mit „Achtsamkeit“ sorgt für ein ausgeglichenes eigenes Verhalten in schwierigen Situationen. Die eigene Haltung im Konflikt ist mit ausschlaggebend dafür, wie sich dieser Konflikt entwickelt.

Schutz vor sexueller Gewalt

Erfreulicherweise gibt es einige Betriebe, die sich mit dem Thema sexuelle Gewalt beschäftigt und entsprechende Systeme entwickelt haben, um ihre Mitarbeiter und Klienten vor solchen Gewalterfahrungen zu schützen. Leider wird noch in vielen Betrieben dieses Thema tabuisiert. Das Leid, das ein jeder Betroffene erfährt, ist unermesslich groß und ist nicht nur an ein Geschlecht gebunden. Es fehlt an Mitarbeitern, welche sich trauen, sich dieser Thematik anzunehmen. Allerdings sollte das Thema sexuelle Gewalt eine Aufgabe für die Führungsebene sein. Wertvolle Informationen und Hilfen kann man von den Gleichstellungsbeauftragten bekommen, um ein System in seinem Bereich zu entwickeln, durch das Mitarbeiter und Klienten besser geschützt werden können.

Dr. Joerg Hensiek, Michael Kolbitsch, Thomas Lapschek

Kontakt:
B|A|U|M – Beratung | Arbeitssicherheit | Umweltschutz | Managementsysteme
michael.kolbitsch@baum-kolbitsch.com
www.baum-kolbitsch.com

Thomas Lapscheck, Beratung, Seminare, Gesundheitsmanagement
info@achteaufdeinich.de

Foto: © Daimler AG - Global Communicatio



2017 kommt der Mercedes-Benz GLC F-Cell.