



Gewalt bei der Arbeit



Einleitung

Die Agentur produziert zurzeit eine Reihe von Factsheets, die helfen sollen, arbeitsbedingten Stress und einige seiner wichtigsten Auslöser zu bekämpfen. Dieses Factsheet gibt denjenigen Informationen und Vorschläge an die Hand, die praktische Maßnahmen ergreifen möchten, um Gewalt bei der Arbeit zu bekämpfen. Gewalt bei der Arbeit ist eine bedeutende Ursache für die Entstehung von arbeitsbedingtem Stress. Im Abschnitt „Weitere Informationen“ am Ende dieses Factsheets finden Sie Hinweise auf hilfreiche Quellen der Agentur. Die Verhütung von Gewalt bei der Arbeit ist eines der Ziele, die in der neuen Gemeinschaftsstrategie für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz formuliert sind.¹

Was ist Gewalt bei der Arbeit?

Dieses Factsheet erläutert die Gewalt "von außen"; Factsheet 23 behandelt Mobbing.

Die Gewalt "von außen" beinhaltet in der Regel physische Gewalt sowie verbale Beleidigungen, Bedrohungen, die von Außenstehenden, (z.B. Kunden) gegenüber Personen bei der Arbeit ausgesprochen bzw. ausgeübt werden, wobei Gesundheit, Sicherheit oder Wohlbefinden der Beschäftigten gefährdet wird. Die Gewalt kann auch einen rassistischen oder sexuellen Aspekt haben.

Aggressive oder gewalttätige Handlungen nehmen folgende Formen an:

- unhöfliches Verhalten – mangelnder Respekt gegenüber anderen,
- körperliche oder verbale Gewalt – Absicht, jemanden zu verletzen,
- Überfälle, Übergriffe Dritter – Absicht, jemanden zu schädigen.

Wer ist betroffen?

Den Ergebnissen einer EU-weiten Erhebung zufolge berichten 4 % der arbeitenden Bevölkerung, dass sie Opfer von Übergriffen Dritter geworden sind². Weitaus mehr werden wohl von Bedrohungen und Beleidigungen oder anderen Formen psychischer Gewalt betroffen sein.

Ein gefährliches Umfeld findet sich größtenteils im Dienstleistungssektor und insbesondere in Betrieben des Gesundheits-, Verkehrs-, Einzelhandels-, Finanz- und Bildungssektors. Der Kontakt mit „Kunden“ erhöht das Risiko, Gewalt ausgesetzt zu sein. Das Gesundheitswesen und der Einzelhandel sind nach Angaben der EU die am meisten gefährdeten Branchen.

Die folgenden Beispiele nennen Berufe, die ganz besonders dem Gewaltisiko ausgesetzt sind: Krankenschwestern- und pfleger und

andere in der Gesundheitsbranche Tätige, Taxi- und Busfahrer, Angestellte, die im Haus des Kunden Reparaturen durchführen, Tankstellenmitarbeiter, Kassiererinnen, Sicherheitsdienste, Kuriere, Polizeibeamte, Politessen, Gefängniswärter, Sozialarbeiter und -arbeiterinnen und Verwalter von Sozialwohnungen.

Die Gewalt hat sich nach und nach von Unternehmen, die mit hochwertigen Waren arbeiten, beispielsweise Banken und Apotheken, auf Organisationen ausgedehnt, die „symbolisch“ die Gesellschaft repräsentieren, beispielsweise städtische Verkehrssysteme und öffentliche Dienste. In einer Untersuchung wurden kürzlich neue unerwartete „Zielgruppen“ wie Feuerwehrleute und ärztliches Personal im Nachtdienst beschrieben. Im Dienstleistungssektor Beschäftigte sind häufig diesen Risiken ausgesetzt, z. B. Krankenschwestern, Ärzte, Lehrer, Angestellte in der Gastronomie usw.

Was sind die Risikofaktoren?

Spezifische gewalttätige Handlungen sind vielleicht unvorhersehbar. Die Situationen, in denen Gewalt auftreten kann, hingegen nicht.

Zu den häufigsten Risikofaktoren für Beschäftigten gehören:

- der Umgang mit Waren, Bargeld und Wertsachen,
- Einzelarbeitsplätze,
- Inspektion, Kontrolle und allgemeine „Autoritätsfunktionen“,
- Der Kontakt mit bestimmten Kunden – Personen, die einen Kredit beantragen, Patienten mit einer Anamnese, die Gewalt oder Krankheiten aufweist, die bekanntermaßen mit Gewalt einhergehen, unter dem Einfluss von Alkohol oder Drogen stehende Personen,
- schlecht organisierte Unternehmen und Behörden, denn sie können die Aggression bei den Kunden erhöhen: Beispiele sind Rechnungsfehler, Abweichung der Produkte von der Werbung oder unangemessene Lagerbestände und Personalressourcen.

Wie sehen die Folgen aus?

Die Folgen für den Einzelnen sind sehr unterschiedlich. Sie reichen von Demotivierung und verletztem Stolz auf die ausgeübte Tätigkeit bis hin zu Stress (sogar beim indirekten Opfer, dem Zeugen der gewalttätigen Handlung oder des gewalttätigen Zwischenfalls) und körperlichen oder psychischen Schäden. Posttraumatische Symptome wie Angstzustände, Phobien und Schlafprobleme können auftreten. In Extremfällen kann es zu einer posttraumatischen Belastungsstörung kommen.

Im Allgemeinen hängt die Verletzlichkeit des Einzelnen davon ab, in welchem Zusammenhang die Gewalt auftritt und von seiner Persönlichkeitsstruktur. In Fällen körperlicher Gewalt sind die Tatsachen recht leicht festzustellen. Schwieriger ist es vorherzusagen, wie das potenzielle Opfer auf wiederholte psychische Gewaltakte reagieren wird.

Gewalt hat auch Auswirkungen auf die Organisation, da Menschen, die in einem Umfeld von Angst und Ressentiment arbeiten, nicht ihr Bestes geben können. Die negativen Folgen für die Betriebe zeigen sich in zunehmenden Fehlzeiten, sinkender Motivation, geringerer Produktivität, einer Verschlechterung der Arbeitsbeziehungen und Schwierigkeiten, Personal zu gewinnen.

Rechtsvorschriften

Die Europäische Kommission hat Maßnahmen getroffen, um die Sicherheit und den Gesundheitsschutz der Beschäftigten zu gewährleisten. Die Richtlinie 89/391/EWG des Rates von 1989 enthält

¹ Mitteilung der Kommission – Anpassung an den Wandel von Arbeitswelt und Gesellschaft: eine neue Gemeinschaftsstrategie für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz 2002–2006. Europäische Kommission. 2002. <http://europe.osha.eu.int/systems/strategies/future/#270>

² Third European survey on working conditions 2000. (Dritte europäische Erhebung zu den Arbeitsbedingungen 2000) Europäische Stiftung zur Verbesserung der Lebens- und Arbeitsbedingungen 2000. Luxemburg, 2001. <http://www.eurofound.ie/publications/EF0121.htm>

die grundlegenden Bestimmungen für Gesundheitsschutz und Sicherheit bei der Arbeit und verpflichtet die Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen dafür zu sorgen, dass die Beschäftigten während der Arbeit – nicht geschädigt werden. Alle Mitgliedstaaten haben diese Richtlinie in Rechtsvorschriften umgesetzt. Einige haben zusätzlich Vorschriften und Leitlinien zur Verhütung von Gewalt bei der Arbeit entwickelt. Um Gewalt bei der Arbeit zu beseitigen oder abzubauen, sollten die Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen in Absprache mit den Beschäftigten und ihren Vertretern dem Ansatz der Richtlinie zufolge:

- bestrebt sein, Gewalt bei der Arbeit vorzubeugen,
 - die Risiken von Gewalt bei der Arbeit bewerten,
 - geeignete Maßnahmen treffen, um der Schädigung vorzubeugen.
- Orientierungshilfen zur Anwendung der Gefährdungsbeurteilung und zur Verhütung von arbeitsbedingtem Stress werden in Factsheet 22 gegeben. Diese Hilfe lässt sich auch im Falle von Gewalt bei der Arbeit anwenden.

- Verkaufsstellen: Einsatz einer pneumatischen Station zum regelmäßigen Transfer von Geld aus der Registrierkasse
- Gesundheits- und Verkehrssektor: Durchführung von „Null Toleranz“ - Kampagnen. Dabei wird deutlich gemacht, dass gegenüber dem Personal keinerlei Gewalt toleriert wird und gegen alle Täter Schritte unternommen werden.

Begrenzung der Schäden nach gewalttätigen Zwischenfällen

Es ist wichtig, über bekannte Handlungshilfen zu verfügen, die im Falle eines gewalttätigen Zwischenfalls befolgt werden können. Das wesentliche Ziel besteht darin, den erlittenen Schaden zu begrenzen und weitere Schäden zu vermeiden. In diesem Zusammenhang ist es wichtig:

- Beschäftigte, die Opfer oder Zeugen von Gewalt wurden, in den Stunden nach dem Zwischenfall nicht allein zu lassen,

Vorbeugende Maßnahmen	Beispiele
Arbeitsumfeld	<ul style="list-style-type: none"> • Prüfung der technischen Sicherheitsmaßnahmen, z. B.: Schlösser der Eingangstüren, Schutzwände, angemessene Beleuchtung, Empfangsschalter, Notausgänge, Installation von Videoüberwachungssystemen, Alarmsysteme, Türen mit Zugangscode, Vermeidung oder Begrenzung von Bereichen ohne Ausgang oder Gegenständen, die als Geschoss dienen könnten, • Bereitstellung besserer Sitzgelegenheiten, Innenausstattung, regelmäßige Information über Verspätungen usw.
Arbeitsorganisation und –gestaltung	<ul style="list-style-type: none"> • regelmäßiges Wegbringen von Bargeld und Wertgegenständen, Einsatz von bargeldlosen Alternativen, • Warteschlangenmanagement und –verkürzung, • ausreichendes Personal, • kundenfreundliche Öffnungszeiten, • Überprüfung der Ausweispapiere von Besuchern, • gegebenenfalls Begleitung des Personals, • Vermeidung von Einzelarbeitsplätzen und falls dies nicht möglich ist, dauernder Kontakt mit solchen Beschäftigten, • Verbesserungen beim Empfang und der Besucher- bzw. Kundeninformation.
Ausbildung und Information des Personals	<ul style="list-style-type: none"> • Erkennen unannehmbaren Verhaltens und früher Anzeichen für Aggression, • Bewältigung schwieriger Situation mit Kunden, • Einhaltung von Sicherheitsvorschriften, Sicherstellung einer angemessenen Kommunikation, Abbau der Aggressionen einer anderen Person, Ermittlung der Kunden mit einer gewalttätigen Vergangenheit, • Vermeidung von Stresssituationen und emotionelle Kontrolle.

Wie kann Gewalt bei der Arbeit verhindert werden?

Schäden kann auf zwei Ebenen vorgebeugt werden. Auf der ersten Ebene besteht das Ziel im Wesentlichen in der Verhütung oder zumindest der Verringerung des Auftretens gewalttätiger Handlungen. Auf der zweiten Ebene braucht die von einem Zwischenfall betroffene Person Beistand, wenn die gewalttätige Handlung bereits aufgetreten ist. Dieser Beistand sollte darauf abzielen, die schädigenden Auswirkungen des Zwischenfalls zu mindern, und soll eventuelle Schuldgefühle der Betroffenen verhindern, die ihn beispielsweise an der Meldung des Vorfalls hindern könnten.

Vor der gewalttätigen Handlung

Das Ziel besteht in der Verhütung von Gewalt. Dazu werden die Gefährdungen ermittelt, bewertet und gegebenenfalls vorbeugende Maßnahmen ergriffen. Dafür sollten die Arbeitsorganisation und das Arbeitsumfeld untersucht werden. Ausbildung und Information des Personals stellen einen weiteren Aspekt der Verhütung dar (siehe obenstehende Tabelle).

Je nach Geschäftstätigkeit können die Maßnahmen den Umständen angepasst werden.

Einige Beispiele für ergriffene Maßnahmen:

- Krankenhausstationen: Qualifizierung des Personals, Ausbildung im Umgang mit gewalttätigen Patienten,
- Banken: Ersetzen der Schalter durch Geldautomaten,
- Postämter: Einrichtung von „Führungsvorrichtungen für Warteschlangen“, Bodenmarkierungen, um vertrauliche Atmosphäre zu gewährleisten,

- dass Führungskräfte einbezogen werden, Anteilnahme zeigen und dem Opfer helfen,
- dem Opfer sofort und später im Falle von posttraumatischem Stress psychologische Hilfe zu leisten,
- das Opfer bei administrativen und rechtlichen Verfahren zu unterstützen (Berichterstattung, Gerichtsprozess usw.),
- die anderen Beschäftigten zu unterrichten, um Gerüchten entgegen zu wirken,
- die Gefährdungsbeurteilung zu überprüfen, um erforderliche zusätzliche Maßnahmen zu prüfen.

Über die Zwischenfälle sollten gründliche Ermittlungen angestellt werden. Dabei darf dem Opfer keine Schuld zugewiesen werden. Die Taten, wozu auch Zwischenfälle psychischer Natur gehören, sollten festgehalten werden. Eine Bewertung der Zwischenfälle ermöglicht es, die Vorbeugungsmaßnahmen zu verbessern.

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu arbeitsbedingten psychosozialen Problemen einschließlich Stress und Mobbing sind unter <http://osha.eu.int/ew2002/> zu finden. Diese Quelle wird ständig aktualisiert und ausgebaut. Weitere in dieser Reihe erschienene Factsheets sind hier verfügbar.

Die Website der Agentur finden Sie unter <http://agency.osha.eu.int>.

Stress am Arbeitsplatz ein Leitfaden – „Würze des Lebens – oder Giftthauch des Todes?“ Beschäftigung und Soziales. Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit, Europäische Kommission, 1999. http://europa.eu.int/comm/employment_social/h&s/publicat/pubintno_en.htm