ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung

Gewalt bei der Arbeit! Besondere Gefährdung für Beschäftigte, die mit Menschen arbeiten

Diesen Text zum Verteilen als PDF...

Gewalt am Arbeitsplatz – Ein wachsendes Problem

(Abschnitte mit Rahmen sind direkt für die betriebliche Praxis - der gesamte Artikel liefert darüber hinaus die jeweiligen Grundlagen, beispielsweise wenn diese für Verhandlungen mit dem Arbeitgeber gebraucht werden)

Gewalt am Arbeitsplatz: Da denkt man spontan an Banküberfälle und Überfälle auf KassierInnen im Einzelhandel oder Beschäftigte im Geld- und Wert-Transport. Tatsächlich sind jedoch weitaus mehr Berufsgruppen davon betroffen. StreifenpolizistInnen, Menschen, die im Straßendienst arbeiten, BusfahrerInnen, Feuerwehr, Rettungskräfte und Beschäftigte in Jobcenter: Die „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst nimmt zu“ (verdi 2016).

Die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung führte eigens ein Modellprojekt zu „Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ [ARGE] durch, dessen Ergebnisse laut dem Abschlussbericht „auch auf ähnliche Einrichtungen (z. B. Sozialämter, Integrationsämter etc.)“ übertragbar erscheinen. Das Projekt ergab einerseits, dass Gewalt in den ARGEN ein wesentlicher Gefährdungsfaktor ist, andererseits, dass Maßnahmen des Arbeitsschutzes die Situation verbessern können und erforderlich sind (DGUV 2011, bes. S. 3).

„Die körperliche und psychische Sicherheit der kommunalen Beschäftigten ist heute an vielen Arbeitsplätzen bedroht durch gewalttätige Handlungen“ (GUVV et. al. 2010, S. 25). Der hier zitierte Praxisratgeber für „Gesundheitsförderung im Betrieb“ nennt beispielhaft als Betroffene: Beschäftigte in Sozialbehörden, bei Verkehrsbetrieben oder anderen Dienstleistungsbetrieben. Außerdem Pflegekräfte in Kliniken, in der stationären Altenpflege und in der Psychiatrie sowie Fachangestellte in Bädern (ebd. S. 25 – 27).

Ein aktuell laufendes Projekt des Fachbereiches „Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege“ der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV 2018) möchte Abhilfe leisten durch eine Handlungsanleitung zur Erstellung einer „Gefährdungsbeurteilung zum Umgang mit Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im Gesundheitsdienst und der Wohlfahrtspflege“. Ziel des Projektes ist eine Handlungshilfe für die betrieblich Verantwortlichen (DGUV 2016b, S. 53f.). Der ver.di-Fachbereich „Gesundheit, Soziale Dienste, Wohlfahrt und Kirchen“ fordert konsequenterweise mehr Personal, um Gewalt zu minimieren: „Ob in Psychiatrie oder ambulanter Pflege, im Rettungsdienst oder im Krankenhaus: Um Übergriffe zu vermeiden, müssen die Bedingungen stimmen“ (verdi 2018a, S. 4).

Sollte fälschlich der Eindruck entstehen, dass Gewalt am Arbeitsplatz vor allem in jenen Bereichen auftritt, in denen überwiegend Frauen arbeiten, so sei als Gegenbeispiel die Arbeitssituation der

Beschäftigten bei Feuerwehren angeführt: „Vor allem die zunehmende Gewalt ihnen gegenüber und das Versperren von Einsatzorten setzt den Feuerwehrleuten zu“ (verdi 2017, S. 12). Die Situation ist so brisant, dass das Zweite Deutsche Fernsehen dazu eine Reportage ausstrahlte. Diese verzeichnet eine Zunahme der Gewalt am Arbeitsplatz: Wurden 2012 1.485 Feuerwehrleute und Rettungskräfte angegriffen, so waren es 2016 bereits 2.275 (ZDF 2018). Die bundesweite Entwicklung zunehmender Gewalt gegen Einsatzkräfte griff die ver.di Landesgruppe Feuerwehr Baden-Württemberg in einem Positionspapier auf, das sie am 13.06.2018 dem Landesbranddirektor übergab. Das Positionspapier fordert die Dienstherren zu entsprechenden Maßnahmen auf und enthält darüber hinaus den Entwurf eines „Meldebogen[s] Übergriffe/Gewalt gegen Mitarbeiter während des Dienstes“ (verdi 2018 b).

Diese beispielhaft genannten Berufsgruppen machen jedoch nur einen Bruchteil der von Gewalt am Arbeitsplatz betroffenen Beschäftigten aus. Vielmehr handelt es sich um einen systematisch vorzufindenden Gefährdungsfaktor, der tätigkeitsabhängig ist. Der Report „Workplace Violence and Harassment: a European Picture“ [Gewalt und Bedrohung/Belästigung am Arbeitsplatz: Eine europäische Darstellung] hält nach umfangreicher Sichtung und Auswertung verschiedener Gewalt-Definitionen fest:

> „The perpetrators or aggressors can bei co-workers, supervisors or managers or subordinats, or clients. Third-party violence refers to situations, where the attacker is a third party, such as a customer, pupil, patient, or patient’s relative.“ (EU-OSHA 2010, S. 25).
>
> Die Täter oder Aggressoren können Kollegen, Abteilungsleiter oder Manager oder Untergebene oder Kunden/Klienten sein. Gewalt durch eine (solche) dritte Partei bezieht sich auf Situationen, in denen der Angreifer eine dritte Partei ist (also nicht dem gleichen Betrieb angehört), wie zum Beispiel Kunden, Schüler, Patienten oder Angehörige von Patienten.
> (Übersetzung durch die Autorin, das generische Maskulinum wurde hier aufgrund der leichteren Lesbarkeit verwendet)

Diese Gewalt durch Dritte macht den größten Anteil der Gewalt am Arbeitsplatz aus. Dies zeigt der Arbeitsunfallbericht der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung für das Jahr 2016: Insgesamt erlitten 10.432 Beschäftigte einen meldepflichtigen Arbeitsunfall, also mit mehr als 3 Tagen Arbeitsunfähigkeit, durch die Einwirkung von physischer oder psychischer Gewalt (DGUV 2017, S. 1).

> „Besonders gefährdet von Übergriffen Dritter sind grundsätzlich Beschäftigte, die im Rahmen ihrer Arbeit Kunden- oder Patientenkontakt haben. So ereigneten sich 2016 gut 31 Prozent (3.252) aller Übergriffe auf Beschäftigte in Krankenhäusern und Pflegeheimen. Ein weiteres Fünftel passierte im öffentlichen Bereich, auf Straßen oder bei der Nutzung von Transportmitteln (2.371). Etwa 13 Prozent trafen Beschäftigte in Läden und Geschäften (1.332).“ (DGUV 2017, S. 1f.)

Allein diese drei genannten Arbeitsbereiche haben somit einen Anteil von mehr als 66% an allen meldepflichtigen Arbeitsunfällen durch Gewalt!

Gewalt am Arbeitsplatz durch KollegInnen oder Vorgesetzte kann in allen Berufen erfolgen – dies ist folglich nicht von der jeweiligen Tätigkeit abhängig.

© 2013 - 2024 ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung (29.03.2024)

Gewalt durch Dritte hängt hingegen unmittelbar mit der Tätigkeit der jeweiligen Beschäftigten zusammen: Sie arbeiten mit Menschen – sie leisten Interaktionsarbeit (mehr dazu hier).

KundInnen, PatientInnen, KlientInnen, BürgerInnen, Lernende etc. sind also nicht nur ‚EmpfängerInnen' von Dienstleistungen. Sie können auch AggressorInnen und/oder GewalttäterInnen sein. Da diese Form der (potenziellen) Gewalt direkt mit der jeweiligen Arbeitstätigkeit verbunden ist, gehört sie zu den Gefährdungsfaktoren, die durch eine Gefährdungsbeurteilung aufgedeckt werden und diesbezügliche Arbeitsschutz-Maßnahmen auslösen (Arbeitsschutzgesetz § 5, Abs. 1 und 2.)

Gefährdungsfaktor Gewalt bei Interaktionsarbeit

Gewalt als Gefährdungsfaktor bei der Arbeit ist ein weitreichender Begriff. Dies mag daran liegen, dass es sich um einen allgemein-sprachlichen Begriff handelt, unter dem man im Detail Vieles verstehen kann, weil der Bedeutungsrahmen weit gefasst ist:

> „[gegen jemanden, etwas rücksichtslos angewendete] physische oder psychische Kraft, mit der etwas erreicht wird" (Duden 2018, Klammern im Original)

Erschwerend kommt hinzu, dass es sich bei Gewalt um ein Phänomen handelt, dass eng mit dem Wesen des Menschen verknüpft zu sein scheint:

> „Einerseits sind Gewalt oder zumindest bestimmte Formen von Gewalt in der Regel stark normiert, eingehegt oder gar verboten, weil sie das für zwischenmenschliche Interaktionen grundlegende Vertrauen zu zerstören drohen und somit disruptive Wirkungen entfalten, die diese Handlungen von anderen deutlich abheben. Andererseits ist Gewalt jedoch auch eine stets gegebene Handlungsmöglichkeit des Menschen und daher immer zumindest als Drohung präsent. Als verletzendes und hochgradig verletzbares Wesen ist der Mensch somit zu Gewalt ebenso fähig wie zu Liebe. Gewalt ist insofern nichts Ungewöhnliches." (Knöbl 2017, S. 4)

Es ist ratsam zunächst zu klären, was unter dem Gefährdungsfaktor Gewalt bei der (Interaktions-) Arbeit verstanden werden soll – bevor im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung Gegenmaßnahmen, explizit Arbeitsschutz-Maßnahmen abgeleitet und anfolgend durchgeführt werden können.

Dieser Klärungsbedarf gilt insbesondere für die betriebliche Umsetzung. Betriebs- und Personalräte, die eine systematische, vollständige Gefährdungsbeurteilung voranbringen wollen, brauchen für klare Handlungsstrategien eine möglichst eindeutige Vorstellung bereits im Gremium selbst. Diese ist Grundlage für Verhandlungen mit dem Arbeitgeber und für die Kommunikation mit den anderen Akteuren des betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes – bis hin zur Beteiligung der Beschäftigten.

Eine klare Vorstellung darüber, was alles zu diesem Gefährdungsfaktor gehört, ist darüber hinaus das beste Gegenmittel gegen irreführende Diskussionen – wie sie aus den Erfahrungen mit sexualisierter Gewalt seit Jahrzehnten bekannt sind. Auch heute noch gehört es zum verbalen Standard-Repertoire von TäterInnen: Sie hätten doch lediglich einen Scherz gemacht oder zufällig und unabsichtlich den Körper des Opfers berührt. Anknüpfende Diskussionen können sich lange

© 2013 - 2024 ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung (29.03.2024)

hinziehen, ohne konkrete Ergebnisse hervor zu bringen – und sie beschämen die Opfer erneut.

In der Praxis spricht viel dafür, dass Leitlinien in Betriebs- und Dienstvereinbarungen festlegen, was konkret als „Gewalt am Arbeitsplatz“ angesehen wird – und welche Gegenmaßnahmen ergriffen werden sollen.

Ausgangspunkt dafür kann die Definition der Internationalen Arbeitsorganisation der Vereinten Nationen (International Labour Organisation – ILO) sein. Sie versteht unter Gewalt am Arbeitsplatz:

> „Any action, incident or behaviour that departs from reasonable conduct in which a person ist assaulted, threatened, harmed, injured in the course of, or as a direct result of, his or her work.“ (ILO 2003, S. 4)

> „Jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt oder verwundet wird.“ (DGUV 2011, S. 18)

Bei dieser Definition ist erneut offensichtlich, wie wichtig Festlegungen etwa in Betriebsvereinbarungen sind: Wann wird ein Verhalten als abweichend eingestuft, wann ist eine Beleidigung schwer?

Deutlich wird ferner, wie groß die Bandbreite möglicher Gewalt-Handlungen oder –Verhaltensweisen ist: Sie reicht von verbalen Attacken bis hin zu Tötungen (BAuA 2008, S. 9). Entsprechend erstreckt sich das unangemessene Benehmen von Kunden von „verbalen Sticheleien bis hin zu sexuellen Anzüglichkeiten, Beschimpfungen, Beleidigungen und tätlichen Übergriffen“ (DGUV 2015a, S. 11).

Die Weltgesundheits-organisation (World Health Organization – WHO) spricht von Drohungen gegen „Sicherheit, Wohlergehen oder Gesundheit“ (so DGUV 2011, S. 18, siehe dazu die Anmerkung zu ILO 2003). Dabei handelt es sich beim „Wohlergehen“ keineswegs um eine Nettigkeit. Hier sei an das Grundgesetz erinnert, dass nicht allein das „Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit“ (GG, Art. 2,1) zu den Grundrechten zählt, sondern außerdem festhält: „Die Würde des Menschen ist unantastbar“ (GG, Art. 1,1). Herabwürdige Verbaläußerungen sind also keine Bagatellen, Gewalt fängt nicht erst da an, wo Leben bedroht ist. Im Zentrum stehen dabei die (verbalen) Handlungen selbst und nicht die eventuellen Absichten oder Wirkungen:

> „Eine Verhaltensweise, die eine Würdeverletzung zum Ziel hat, stellt eine Diskriminierung dar unabhängig davon, ob die angesprochene Person ein dickes Fell hat. Ebenso wenig ist Voraussetzung, dass die Würdeverletzung beabsichtigt ist.“ (Antidiskriminierungsstelle 2015, S. 55)

Der Bezug zur Interaktionsarbeit ist eindeutig gegeben: Die ILO unterscheidet zwischen interner und externer Gewalt am Arbeitsplatz (ILO 2003, S. 4). Auf diese Definition der ILO bezogen wird ausgeführt: „Darin sind sowohl Übergriffe Dritter mit gesundheitlicher (körperlicher und psychischer) Schädigung, als auch Übergriffe von Kollegen enthalten“ (DGUV 2016a, S. 4). Besser wäre jedoch, von potenzieller Schädigung zu sprechen (vergleichbar: BAuA 2016, 2.11, S. 2), denn genau dies macht den Unterschied zwischen einer Gefährdung und einer Gefahr aus (siehe hier zur Unterscheidung).

Gewalt als Gefährdungsfaktor bei Interaktionsarbeit tritt keinesfalls nur dann auf, wenn ein direkter räumlicher Zusammenhang zwischen den Beschäftigten und ihren KundInnen, PatientInnen etc.

© 2013 - 2024 ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung (29.03.2024)

besteht:

> „[…] auch Personen, bei denen man nicht sofort an Gewalt oder Aggression denkt, wie z. B. Callcenter-Mitarbeiter, können hiervon betroffen sein. Die Hemmschwelle, sich jemanden gegenüber unhöflich, aggressiv oder beleidigend zu verhalten, ist in diesen sogenannten Voice-to-voice-Kontakten deutlich gesenkt.“ (BAuA 2008, S. 5)

Der Ratgeber zur Gefährdungsbeurteilung der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin folgt ebenfalls der ILO-Definition und beschränkt sich dabei explizit auf Gewalt durch Dritte – mit der Begründung, dass diese Form von Gewalt am Arbeitsplatz gänzlich andere Herangehensweisen des Arbeitsschutzes erfordere als „Gewalt von innen“ (BAuA 2016, 2.11, S. 2).

Als kennzeichnende Merkmale listet der Ratgeber unter dem Gefährdungsfaktor „Gewalt am Arbeitsplatz“ auf:

- „tätigkeitsbedingter Kontakt mit evtl. gewaltbereiten Personen, z. B. Kunden, Klienten, Patienten
- Bestehen von Risikofaktoren für das Auftreten von Gewalt:
  - Umgang mit Bargeld und wertintensiven Gütern
  - Ausübung von amtlichen Befugnissen, Kontroll- und Inspektionsaufgaben
  - direkte Dienstleistungen für andere Menschen
  - öffentlich zugängliche Einzelarbeitsplätze oder Einzelarbeitsplätze vor Ort, z. B. beim Kunden
- Gefahr körperlicher Verletzung und/oder psychischer Verletzung, z. B. durch Bedrohung, schwere Beleidigung“

(BAuA 2016, 2.0, S. 8)

Die vorgestellten Definitionen und Erläuterungen liefern Grundlagen für den Regelungsbedarf in Betriebs- oder Dienstvereinbarungen. Zusammenfassend wird als Definition vorgeschlagen:

Gewalt bei Interaktionsarbeit ist ein tätigkeitsabhängiger, mit der Interaktionsarbeit verbundener Gefährdungsfaktor. Gewalt in diesem Sinn:

- umfasst physisch und/oder psychisch wirkende Handlungs- und Verhaltensweisen, auch verbaler Natur
- bei allen Tätigkeiten, die mit Interaktionsarbeit einhergehen, sowohl mit als auch ohne räumliche Nähe
- die von KundInnen, PatientInnen etc. (sog. „Dritten“) ausgehen
- und die Beschäftigen, die Interaktionsarbeit leisten, beleidigen, beschimpfen, bedrohen, verletzten, verwunden oder töten (können)
- und deshalb eine Gefährdung für die Sicherheit (das Leben), die Gesundheit und/oder das Wohlergehen der Beschäftigten darstellen

Abgrenzung Gewalt von Mobbing und sexueller Belästigung

© 2013 - 2024 ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung (29.03.2024)

Neben den bereits genannten gibt es weitere Handlungs- und Verhaltensweisen, die eine gewaltbedingte Gefährdung für die Sicherheit (das Leben), die Gesundheit und/oder das Wohlergehen der Beschäftigten darstellen (können).

Dabei ist **Mobbing** kein Gefährdungsfaktor, der spezifisch von der Tätigkeit abhängt oder mit ihr verbunden ist wie dies bei Gewalt in der Interaktionsarbeit der Fall ist. Der gängigen Definition folgend ist darüber hinaus das Kriterium der Ausübung der Gewalt durch Dritte nicht erfüllt:

> „Unter Mobbing am Arbeitsplatz wird das systematische Anfeinden, Schikanieren und Diskriminieren von Arbeitnehmern untereinander oder durch Vorgesetzte verstanden, also Verhaltensweisen, die in ihrer Gesamtheit das allgemeine Persönlichkeitsrecht oder andere ebenso geschützte Rechte, wie die Ehre oder die Gesundheit des Betroffenen, verletzen. […] Regelmäßig sind die als Mobbing bezeichneten Verhaltensweisen nicht nur arbeitsrechtlich verboten, sondern regelmäßig auch strafbar […].“ (BMAS 2016, S. 186)

Etwas anders in Bezug auf Interaktionsarbeit sieht es bei **sexueller Belästigung** aus. Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG) legt nicht fest, von wem die gewalttätigen Handlungs- und Verhaltensweisen ausgehen:

> „§ 3 Begriffsbestimmungen […] (4) Eine sexuelle Belästigung ist eine Benachteiligung in Bezug auf § 2 Abs. 1 Nr. 1 bis 4, wenn ein unerwünschtes, sexuell bestimmtes Verhalten, wozu auch unerwünschte sexuelle Handlungen und Aufforderungen zu diesen, sexuell bestimmte körperliche Berührungen, Bemerkungen sexuellen Inhalts sowie unerwünschtes Zeigen und sichtbares Anbringen von pornographischen Darstellungen gehören, bezweckt oder bewirkt, dass die Würde der betreffenden Person verletzt wird, insbesondere wenn ein von Einschüchterungen, Anfeindungen, Erniedrigungen, Entwürdigungen oder Beleidigungen gekennzeichnetes Umfeld geschaffen wird.“

Einerseits können sexuelle Belästigungen von Kollegen oder Vorgesetzten ausgehen. Meistenteils wird sexuelle Belästigung als ein solches betriebs- oder dienststelleninternes Problem behandelt. Die meisten Handlungshilfen zum Umgang mit sexueller Belästigung, etwa die für Betriebs- und Personalräte (z. B. verdi 2010), lassen sich jedoch auf Gewalt durch Dritte übertragen.

Andererseits kann sexuelle Belästigung auch von KundInnenen, KlientInnen, PatientInnen etc. ausgehen. Dies zeigen Beispiele aus der ambulanten Pflege, bei denen die sexuelle Belästigung außerdem direkt mit den jeweiligen Arbeitstätigkeiten verbunden ist (verdi 2018a, S. 5). Sexuelle Anzüglichkeiten werden als unangemessenes Benehmen von Kunden, also von Dritten, benannt (DGUV 2015a, S. 11). Wie groß das Ausmaß dieser Form von Gewalt bei Interaktionsarbeit ist, darüber lässt sich beim derzeitigen Forschungsstand nur spekulieren. Dabei erleben Beschäftigte teilweise weitaus mehr als allein Belästigungen, trefflicher ist dann z. B. von „sexuelle[r] Diskriminierung und Gewalt“ (GUVV et. al. 2010, S. 26) die Rede.

Die Bandbreite möglicher Handlungs- und Verhaltensweisen, die Gewalt zu einem Gefährdungsfaktor bei Interaktionsarbeit machen, besteht auch im Zusammenhang sexueller Belästigung, Diskriminierung und Gewalt. Es ist zu überlegen, ob nicht zutreffender zusammenfassend von **sexualisierter Gewalt** gesprochen werden sollte. Unabhängig von der Benennung muss jedoch eine zentrale Forderung sein, dass diese Ausprägung des Gefährdungsfaktors Gewalt im Arbeits- und Gesundheitsschutz für Interaktionsarbeit systematisch berücksichtigt wird. So empfiehlt sich eine Aufnahme in den Katalog der Gefährdungsfaktoren (BAuA 2016, Abschnitt 2.0). Und eine Gefährdungsbeurteilung bei Interaktionsarbeit muss auch

© 2013 - 2024 ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung (29.03.2024)

nach dieser Form von Gewalt fragen.

Zusammenhang von Gewalt und traumatischen Ereignissen

In manchen Branchen wie dem Einzelhandel, der Pflege, der Verwaltung, den Sicherheitsdiensten oder dem Bankwesen hätten Beschäftigte ein erhöhtes Risiko, traumatisierende Ereignisse erleben zu müssen. Das Spektrum reiche dabei von der Bedrohung durch frustrierte Kunden im Kaufhaus bis hin zu Extremereignissen wie Zugunglücken und Amokläufen (BAuA 2006, S. 5).

> „Die Mitarbeiter dieser Branchen weisen entsprechend erhöhte Risikowerte für das Auftreten einer Posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) auf, auch wenn sie aktiv auf die Konfrontation und den Umgang mit traumatischen Ereignissen vorbereitet sind.“ (BAuA 2006, S. 5)

Wie hängen der Gefährdungsfaktor Gewalt bei Interaktionsarbeit und solche traumatischen Ereignisse zusammen, wie unterscheiden sie sich?

Die Auswertung von Schöllgen und Schulz zeigt, dass für die Definition eines traumatischen Ereignisses auf Diagnoseschlüssel wie den ICD (Internationale statistische Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme) zurückgegriffen wird. Für eine PTBS sei es ein zentrales Kriterium, dass eine Person mit einem oder mehreren schweren Ereignissen (Tod, Lebensgefahr, schwere Verletzungen etc.) konfrontiert gewesen sei, sie selbst erfahren oder als Zeuge erlebt habe (hier nach DSM-IV). In den meisten Fällen würde die „Literatur zu traumatischen Ereignissen im Arbeitskontext“ von extremen, außergewöhnlichen Situationen ausgehen (Schöllgen/Schulz 2016, S. 7).

Hier zeigt sich ein wesentlicher Unterschied zur Gewalt bei Interaktionsarbeit: Diese ist mit der Tätigkeit selbst verknüpft. Außerdem beschränkt sich der Gefährdungsfaktor Gewalt nicht auf extreme Situationen.

Für die Gefährdungsbeurteilung generell muss eine Definition, die von Diagnosen ausgeht, kritisch gesehen werden:

Die Gefährdungsbeurteilung orientiert sich nicht daran, ob bereits Krankheiten eingetreten sind. Vielmehr ist die Zielrichtung des Arbeitsschutzes präventiv: Zu verhindern, dass Gefährdungsfaktoren krank machen könnten.

Gefährdungsfaktoren sollten nicht über Krankheitsbilder definiert werden. Selbstverständlich können mögliche (Krankheits-) Folgen eines Gefährdungsfaktor genannt werden – aber eben nur, wenn wie im Ratgeber zur Gefährdungsbeurteilung von einem Krankheitsbild unabhängige Merkmale zur Definition des Gefährdungsfaktors herangezogen werden (BAuA 2016, 2.11, S. 2).

In der betrieblichen Praxis ist oft der Krankenstand Anlass, eine Gefährdungsbeurteilung (erneut) durchzuführen. Dies darf jedoch nicht dazu verleiten, eine Notwendigkeit für die Gefährdungsbeurteilung nur dann zu sehen, wenn Beschäftigte bereits erkrankt sind.

© 2013 - 2024 ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung (29.03.2024)

Zu den Beispiel-Situationen für traumatische Ereignisse, die Handlungshilfen der Unfallversicherungsträger nennen, gehören einerseits solche mit Gewalt bei Interaktionsarbeit, wie z. B.:

- „Ihr Mitarbeiter im Prüfdienst wird bei einer Fahrscheinkontrolle auf das Übelste beschimpft, bespuckt und schließlich geschlagen."
- „Eine Ihrer Mitarbeiterinnen im Sozialamt erhält aufgrund einer Kürzung des Wohngeldes eine massive Morddrohung."

Andererseits werden Beispiele aus anderen Berufen angeführt:

- „Einer Ihrer erfahrensten nautischen Offiziere muss trotz Notfallmaßnahmen und Ausweichmanöver miterleben, dass es zu einer Kollision mit einem anderen Schiff kommt."
- „Ihr Mitarbeiter schaltet eine Maschine ohne wieder angebrachte Sicherheitseinrichtungen nach erfolgter Reparatur zum Probelauf ein. Ein Kollege wird eingezogen und verliert beide Arme."

(Alle Beispiele: DGUV 2015b, S. 5 – 7)

Darüber hinaus kann es traumatische Ereignisse bei der Arbeit geben, die bei allen Berufen vorkommen können: Beispielsweise wenn Beschäftigte miterleben, wie ein Kollege oder eine Kollegin einen Herzinfarkt oder Schlaganfall erleidet.

Anders als die wiedergegebenen Beispiele für Gewalt durch Dritte bei der Interaktionsarbeit (Fahrscheinkontrolle, Wohngeldbetreuung) werden auch solche Situationen angeführt, die als „**berufsbedingte Konfrontation mit traumatischen Ereignissen**" (Schöllgen/Schulz 2016, S. 7) eingestuft werden können:

> „Ein Kamerad Ihrer […] Feuerwehr nimmt während des Einsatzes eine verbrannte Puppe in einem Zimmer wahr. Dann wird ihm klar, dass es sich um ein Kind handelt."
> (DGUV 2015b, S. 7)

Solche berufsbedingten Konfrontationen betreffen viele Beschäftigte im Dienstleistungsbereich, um nur einige zu nennen: Neben der erwähnten Feuerwehr sind Rettungskräfte und PolizistInnen betroffen, aber beispielsweise auch HausmeisterInnen in der Wohnungswirtschaft, die sich vermüllten Wohnungen, verwahrlosten Kindern oder verwesenden Leichen gegenüber sehen. MüllwerkerInnen und StraßenwärterInnen stoßen ebenfalls immer wieder auf etwas, das den traumatischen Ereignissen zuzurechnen ist. Obwohl es zur täglichen Arbeit gehört: Beschäftigte in der Kranken- und Altenpflege sind mit Tod, entstellenden Unfallfolgen oder schwerwiegenden Krankheitsverläufen konfrontiert – auch dies können traumatische Ereignisse sein.

Für die betriebliche Umsetzung, insbesondere die notwendige Klärung des Gewaltbegriffs, lässt sich festhalten: Beschäftigte, die Interaktionsarbeit leisten, sind von dem tätigkeitsabhängigen Gefährdungsfaktor Gewalt durch Dritte betroffen. Zusätzlich (!) gibt es in einer Vielzahl von Berufen, darunter auch solchen mit Interaktionsarbeit, berufsbedingte Konfrontationen mit traumatischen Ereignissen. Beides muss bei der Gefährdungsbeurteilung berücksichtigt werden und zu entsprechenden Arbeitsschutz-Maßnahmen führen.

© 2013 - 2024 ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung (29.03.2024)

Sensibles Vorgehen bei der Umsetzung der Gefährdungsbeurteilung

Gewalt durch Dritte (KundInnen, PatientInnen etc.) ist ein Gefährdungsfaktor, der mit den Tätigkeiten bei Interaktionsarbeit verbunden ist. Die große Bandbreite von Handlungs- und Verhaltensweisen, die zu diesem Gefährdungsfaktor gehören, verlangt ein klares Verständnis darüber, was konkret in einem Betrieb oder einer Dienststelle unter Gewalt verstanden werden soll. Nur so lässt sich diese Gefährdung zielgerichtet abstellen oder weitestgehend minimieren, wie es das Arbeitsschutz-Gesetz (§ 4, 1) verlangt.

Ein solches Verständnis geht über die Auswahl einer geeigneten Definition hinaus, auch wenn sie dafür eine wichtige Grundlage ist. Es handelt sich vielmehr um einen Verständigungsprozess, sowohl im Betriebs- und Personalrat, als auch in der Zusammenarbeit aller betrieblichen Akteure des Arbeits- und Gesundheitsschutzes wie dem Arbeitgeber, der hierbei in der gesetzlichen Pflicht ist, und den Beschäftigten.

Besondere Bedeutung kommt dabei der Beteiligung der Beschäftigten zu. Weil sie die ExpertInnen für die täglich von ihnen verrichtete Arbeit sind, trägt ihre Beteiligung bei der Gefährdungsbeurteilung wesentlich dazu bei, dass alle vorhandenen Gefährdungen aufgedeckt und geeignete, wirksame Arbeitsschutz-Maßnahmen entwickelt und umgesetzt werden.

Es ist erwartbar, dass verbale Gewalthandlungen und –verhaltensweisen wie Beleidigungen oder Beschimpfungen, außerdem Formen von sexualisierter Gewalt in der betrieblichen Auseinandersetzung bagatellisiert werden, indem sie als Überempfindlichkeit bezeichnet werden. Dies muss bei der Gestaltung des betrieblichen Prozesses berücksichtigt werden: Sowohl um Opfer zu schützen, als auch um in der Gefährdungsbeurteilung tatsächlich zu dem zu gelangen, was Sicherheit (Leben), Gesundheit und/oder Wohlergehen der Beschäftigten bedroht. Hier wird deutlich, wie wichtig ein klares Verständnis über Gewalt im betrieblichen Prozess ist – wozu auch gehört, sich dem Thema zu stellen.

Dies ist auch den Unfallversicherungsträgern bewusst. Ein „Leitfaden für Aufsichtspersonen“, der den Arbeits- und Gesundheitsschutz bezüglich traumatischer Ereignisse zum Inhalt hat, enthält „Argumentationshilfen für die Beratung“:

> „Möglicherweise stoßen Sie im Unternehmen auf Vorbehalte, weil das Thema als exotisch und ‚weit weg‘ empfunden wird oder tabuisiert ist. Deshalb finden Sie im Folgenden eine Zusammenstellung von Vorbehalten und geeigneten Argumentationen [dagegen]“ (DGUV 2015c, S. 8).

Unter diesen Vorbehalten stehen dann unter anderem: „Wir haben reichlich andere Sorgen“, „Früher sind die Leute auch ohne Hilfe zurechtgekommen“ und „Unsere Mitarbeiter werden damit schon fertig“ (ebd.).

Im Prozesskreis zur beteiligungsorientierten Gefährdungsbeurteilung (siehe hier) ist das Umgehen mit solchen möglichen Widerständen integriert, berührt die Gefährdungsbeurteilung doch Themen wie Gesundheit, Psyche und Alter – und eben auch Gewalt. Der Prozess-Schritt „Sensibilisierung und Information“ macht Vorschläge zur betrieblichen Umsetzung.

© 2013 - 2024 ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung (29.03.2024)

Literatur

Antidiskriminierungsstelle 2015

Handbuch „Rechtlicher Diskriminierungsschutz“ Hrsg. v. Antidiskriminierungsstelle des Bundes. 2. Aufl. Sept. 2015.

BAuA 2006

Herausforderung berufsbedingte Traumatisierung. Handlungsempfehlungen für Unternehmen, Verbände und Politik. Hrsg. v. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). 2. Aufl. Sept 2006.

BAuA 2008

Gewaltfreier Arbeitsplatz. Handlungsempfehlung zur Implementierung einer Unternehmenspolicy. Hrsg. v. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). Apr. 2008.

BAuA 2016

Ratgeber zur Gefährdungsbeurteilung. Handbuch für Arbeitsschutzfachleute. Hrsg. v. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). 3. Aktualisierte Aufl. Nov. 2016.

BMAS 2016

Übersicht über das Recht/Arbeitsschutzrecht. Hrsg. v. Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS). 10. Aufl. 2016.

DGUV 2011

Abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV. Abschlussbericht. Hrsg. v. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV). Okt. 2011.

DGUV 2015a

Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt. Hrsg. v. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV). Ausgabe April 2012 – aktualisierte Fassung Feb. 2015. (= DGUV Information 206-015).

DGUV 2015b

Gut vorbereitet für den Ernstfall! Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen. Hrsg. v. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV). Juli 2015. (= DGUV Information 206-017).

DGUV 2015c

Trauma – Psyche – Job. Ein Leitfaden für Aufsichtspersonen. Hrsg. v. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV). Juli 2015. (= DGUV Information 206-018).

DGUV 2016a

Begriffe zum Thema Gewalt. Stand Juni 2016. Abgerufen unter: www.dguv.de, dort: Prävention,

dann Fachbereiche der DGUV, Gesundheit im Betrieb, Psyche und Gesundheit.

DGUV 2016b

Jahresbericht 2015 der Fachbereiche der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung. Hrsg. v. Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV). Aug. 2016.

DGUV 2017

Datenblatt Schreck, Bedrohung, Gewalt. Anhang zur Pressemitteilung zum Arbeitsunfallbericht 2016 „Zahl der Gewaltunfälle bei der Arbeit gestiegen“ der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) vom 19.12.2017.

DGUV 2018

Laufende Projekte. Hier: Gewaltprävention im Gesundheitsdienst. Abgerufen im Juni 2018 unter: www.dguv.de, dort: Prävention, dann Fachbereiche der DGUV, Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege, Sachgebiet Gesundheitsdienst, Projekte.

Duden 2018

Artikel „Gewalt“ im Duden Online-Wörterbuch, abgerufen auf www.duden.de im Juni 2018.

EU-OSHA 2010

Workplace Violence and Harassment: a European Picture. Hrsg. v. European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) [Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit], Luxembourg: Publications Office of the European Union: 2010.

GUVV et. al. 2010

Arbeiten und gesund bleiben. Gesundheitsförderung im Betrieb. Hrsg. v. Bayrische Gemeindeunfallversicherungsverband (Bayr. GUVV), Bayrische Landesunfallkasse (Bayr. LUK) und ver.di Bayern, Fachbereich Gemeinden. (Laut www:) 2010.

ILO 2003

Code of practise on workplace violence in services sectors and measures to combat this phenomenon. Meeting of Experts […] 08. – 15.10.2003. Hrsg. v. International Labour Organization. Geneva.
Eine Mitherausgeberschaft der WHO (so DGUV 2011, S. 18 und S. 53) besteht aufgrund des im Juni 2018 von www.ilo.org abgerufenen Originaldokumentes nicht. Die nach DGUV 2011, S. 18, zitierte Definition der WHO findet sich in ILO 2003 nicht (auch nicht als Definition der ILO, so zum gleichen Wortlaut BAuA 2008, S. 9). Das Zitat konnte auf www.who.int nicht gefunden werden.

Knöbl 2017

Wolfgang Knöbl: Gewalt erklären? In: Aus Politik und Zeitgeschichte (APuZ). Zeitschrift der Bundeszentrale für politische Bildung Nr. 4/2017. S. 4 – 8.

Schöllgen/Schulz 2016

© 2013 - 2024 ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung (29.03.2024)

Ina Schöllgen und Anika Schulz: Psychische Gesundheit in der Arbeitswelt – Traumatische Belastungen. Hrsg. v. Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA). 2016. (= Forschung Projekt F 2353).

verdi 2010

Sexuelle Belästigung: Handlungshilfe für Betroffene, Handlungshilfe für Betriebs- und Personalräte, Handlungshilfe für Arbeitgeber und Vorgesetzte, Muster einer Betriebsvereinbarung. Erarbeitet vom ver.di Landesbezirksfrauenrat Rheinland-Pfalz-Saarland in Zusammenarbeit mit der Landesarbeitsgemeinschaft autonomer Frauennotrufe in Rheinland-Pfalz. Veröffentlicht 2010. Abrufbar über: https://frauen-rps.verdi.de/themen/sexismus-gewalt

verdi 2016

Regeln einhalten. In: ver.di news 5 vom 09.04.2016. S. 5.

verdi 2017

Die Bilder bleiben. Reportage auf Grundlage einer Online-Befragung der ver.di Landesfachgruppe Feuerwehr Nordrhein-Westfalen in Zusammenarbeit mit der Röher Parkklinik Akademie in 2016. In: ver.di Publik Nr. 2/2017. S. 12f.

verdi 2018a

Mehr Personal – weniger Gewalt. In: Drei Nr. 65: April – Juli 2018. Zeitschrift des ver.di Fachbereichs 3 (Gesundheit, Soziale Dienste, Wohlfahrt und Kirchen). S. 4 f.

verdi 2018b

Positionspapier zum Thema Gewalt gegen Einsatzkräfte überreicht. Abgerufen im Juni 2018 von www.verdi.de, dort: Wegweiser, dann: Fachbereiche, Fachbereich Gemeinden, Berufe und Personen, Fachgruppe Feuerwehr. Hier Positionspapier der ver.di Landesfachgruppe Feuerwehr Baden-Württemberg.

ZDF 2018

ZDF-Reportage „Bedroht, beschimpft, beleidigt! Wenn Rettungskräfte zum Opfer werden“ von Enrico Demerray und Angelika Wörthmüller. Sendung vom 06.05.2018. Abrufbar über die Mediathek bis 20.06.2019.

Gesetze über: www.gesetze-im-internet.de

Autorin: Anna Wirth

© 2013 - 2024 ver.di-Online-Handlungshilfe zur Gefährdungsbeurteilung (29.03.2024)