

INFORMIEREN. AGIEREN. VORBEUGEN.



[Kritische Medienkompetenz entwickeln >](#)
[< Vorsicht beim App-Download!](#)

Gewalt am Arbeitsplatz

Wenn Kunden oder Kollegen übergriffig werden



Betriebsinterne Gewalt oder Bedrohungen sind selten, kommen aber vor

© Photographee.eu, Adobe Stock

Im September 2016 stürmte ein 57-jähriger Obdachloser das Rathaus in Berlin-Neukölln und verletzte einen Mitarbeiter sowie einen Wachmann mit einem Messer. Der Grund: Er soll mit seiner damaligen Not-Unterbringung unzufrieden gewesen sein. Eine solche Tat ist kein Einzelfall. Immer wieder werden Beschäftigte im Berufsalltag zum **Opfer** von körperlicher oder psychischer Gewalt – mit teils schwerwiegenden Folgen. Wie der **Arbeitsunfallbericht** der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) zeigt, erlitten allein im Jahr 2016 mehr als 10.000 Beschäftigte einen meldepflichtigen Gewaltunfall, was bedeutet, dass sie daraufhin mindestens vier Tage arbeitsunfähig waren. Doch was können Betroffene tun und welche Präventivmaßnahmen sollten Unternehmen ergreifen?

Gewalt am Arbeitsplatz - was ist das?

Von Gewalt am Arbeitsplatz ist die Rede, wenn Beschäftigte im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit beleidigt, bedroht oder tätlich angegriffen werden. So definiert es die International Labour Organization (ILO). Dabei spielt es keine Rolle, ob ein Angriff durch Betriebszugehörige wie die Kollegen oder den Vorgesetzten erfolgt oder durch betriebsfremde Personen. Die Gefahr, von Dritten beleidigt, bedroht oder attackiert zu werden, ist jedoch deutlich höher, wie der DGUV-Bericht zeigt. Besonders gefährdet sind Beschäftigte mit Kundenkontakt, wie im Fall des Angriffs in Berlin-Neukölln, oder auch mit Patientenkontakt. Fast ein Drittel aller meldepflichtigen Übergriffe galt 2016 dem Personal in Krankenhäusern und Pflegeheimen (3.252). Ein Fünftel ereignete sich im öffentlichen Bereich, auf Straßen

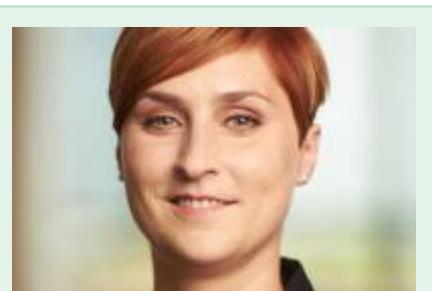
oder bei der Nutzung von Transportmitteln (2.371). In etwa 13 Prozent der Fälle waren Angestellte betroffen, die im Verkauf arbeiten (1.332).

Hohe Dunkelziffer bei Übergriffen

Dass diese Zahlen nur einen Teil der Unfälle abbilden, erklärt Anne Gehrke vom Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung: „In den Arbeitsunfallbericht der DGUV fließen nur meldepflichtige Fälle ein, bei denen eine Arbeitsunfähigkeit von mehr als drei Tagen vorliegt. Aber es gibt natürlich auch Übergriffe, die dieses Kriterium nicht erfüllen.“ Aus Erfahrung weiß die Expertin, dass viele Beschäftigte vermeintlich kleinere Vorfälle oder verbale Gewalt gar nicht melden, da sie für manche zum Arbeitsalltag gehören. Sie plädiert dafür, immer den Vorgesetzten zu informieren, damit dieser reagieren kann. „Meldungen über Gewaltereignisse sind auch dann zu empfehlen, wenn keine körperliche Verletzung vorliegt oder keine Arbeitsunfähigkeit von mehr als drei Tagen gegeben ist. Nur wenn der Unfallversicherungsträger frühzeitig über solche Ereignisse informiert ist, kann er auch handeln, um langfristige Folgen zu verhindern. Je nach Bedarf kann man dann eine Frühintervention durchführen oder probatorische psychotherapeutische Sitzungen.“ Sofern eine Straftat vorliegt, sollte man zusätzlich Anzeige bei der **Polizei** erstatten, damit der Angreifer zur Rechenschaft gezogen werden kann.

Einfluss des gesellschaftlichen Wandels

Die Tatsache, dass die Anzahl der gemeldeten Fälle seit 2012 deutlich gestiegen ist (2012: 8.534 Fälle), muss nach Einschätzung von Anne Gehrke mit Vorsicht interpretiert werden. Daraus könne man nicht automatisch schließen, dass die Menschen gewaltbereiter geworden seien. „Hier spielen viele Faktoren zusammen: gesellschaftliche, soziale und auch wirtschaftliche Entwicklungen. Soziale Strukturen sind, beispielsweise durch Mobilität, meist nicht mehr so eng ausgeprägt. Das Lebensumfeld wird anonym. Der Grad der Individualisierung nimmt zu, die Bedeutung von sozialen Werten und Beziehungen dagegen ab.“ Aber auch positive Entwicklungen tragen zu den Veränderungen bei, erklärt die Expertin: „Beispielsweise sind die Beschäftigtenzahlen gestiegen und es wurde sehr viel Präventionsarbeit betrieben. Viele Menschen sind dadurch besser informiert sowie sensibilisiert und zeigen Übergriffe eher an.“



Anne Gehrke

Institut für Arbeit und Gesundheit der DGUV (IAG), © IAG/Stephan Floß

Folgen für die Betroffenen

Prellungen, Verstauchungen oder Hautverletzungen sind die häufigsten Folgen von Gewaltunfällen. Auch wenn die körperlichen Spuren mit der Zeit meist verheilen, leiden viele noch lange unter den Übergriffen. Langfristige Folgen von physischer und psychischer Gewalt, aber auch von traumatischen Erlebnissen wie einem Überfall sind insbesondere Belastungsstörungen, Angstzustände oder Schlafprobleme. In Einzelfällen können auch psychische Erkrankungen wie eine Depression die Folge sein.

Angestellte vor Angriffen schützen

Unternehmen sollten jeden Vorfall, ob meldepflichtig oder nicht, ernst nehmen und ein offenes Ohr für die Beschäftigten haben. Zudem ist es wichtig, Maßnahmen zur Prävention zu etablieren. Dazu dient eine Gefährdungsbeurteilung und die damit verbundene Maßnahmenhierarchie im Arbeitsschutz. Es greift das sogenannte TOP-Prinzip: technische und organisatorische Maßnahmen stehen vor Maßnahmen auf der Personenebene. Technische Maßnahmen wie Notrufsysteme, Fluchtwege oder Zugangskontrollen dienen dazu, den Tatanreiz zu senken und das Risiko für den Täter zu erhöhen. „Mitarbeiter sollten zum Beispiel Möglichkeiten haben, in kritischen Konfliktsituationen zu fliehen oder Hilfe zu holen“, erklärt Anne

Unternehmen, die den Arbeitsalltag ihrer Angestellten so sicher wie möglich gestalten möchten, können sich von den zuständigen Unfallversicherungsträgern oder Institutionen wie der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin beraten lassen. Werden Beschäftigte zum **Opfer** einer Straftat, sollte auch die

Gehrke. Auch organisatorische Maßnahmen spielen eine wichtige Rolle. Dazu zählt etwa, Einzelarbeit zu vermeiden. „Bei schwierigen Patienten sollten die Betreuer oder das Pflegepersonal zum Beispiel keine Einzelbesuche machen“, sagt die Expertin. Zur letzten Stufe, der Personenebene, zählen wiederum Maßnahmen wie arbeitsmedizinische Vorsorgeuntersuchungen oder Sicherheitsunterweisungen.

MW (29.03.2018)

Polizei informiert werden.

Folgende Artikel könnten Sie auch interessieren:

-  Häusliche Gewalt gegen Männer
-  „Mach' meinen Kumpel nicht an!“
-  Gewalt in Jobcentern
-  Welche Rechte haben Opfer einer Straftat?

[Alle Artikel dieser Kategorie](#)

Kurztipps



5 Tipps für...

...Zivilcourage im Alltag

Das sollten Sie beachten, wenn Sie in der Öffentlichkeit eine...

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...sicheres Homeschooling/digitales Lernen

Darauf sollten sie achten, wenn der Unterricht Ihrer Kinder zuhause...

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...den Verdachtsfall auf Kindesmissbrauch

So sollten Sie sich verhalten, wenn Sie in ihrem Umfeld einen...

[Tipp lesen](#)

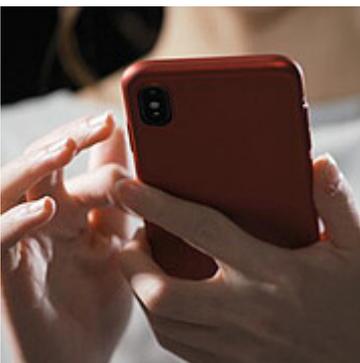


5 Tipps für...

...ein sicheres Internet für Kinder

Darauf sollten Sie achten, wenn Sie Ihre Kinder oder Schüler vor...

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...sicheres Online-Dating

Darauf sollten Sie bei der Partnersuche im Netz achten.

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...das Baden in offenen Gewässern

Darauf sollten Sie achten, wenn Sie in offenen Gewässern wie...

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...eine sichere Fahrt auf dem E-Scooter

Darauf sollten Sie achten, wenn Sie mit dem Elektroroller unterwegs...

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...den Umgang mit Sozialen Medien

Diese Tipps helfen Ihnen, Social-Media-Kanäle sicher zu nutzen.

[Tipp lesen](#)

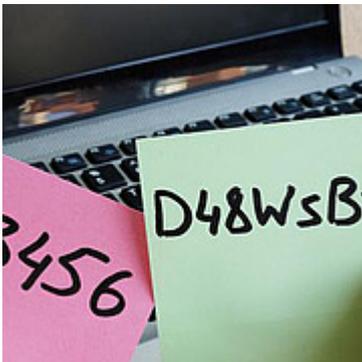


5 Tipps für...

...die Karnevalszeit

Ob Karneval, Fasching oder Fastnacht - darauf sollten Sie achten.

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...ein sicheres Passwort

Darauf sollten Sie bei der Passwörterstellung achten.

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...die App-Nutzung

Das sollten Sie beachten, wenn Sie Apps herunterladen und nutzen.

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...ein sicheres Fahrrad

So machen Sie Ihr Fahrrad fit für den Frühling.

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...einen sicheren Computer

So schützen Sie Ihren PC vor Viren, Trojaner und „Phishing“

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...ein sicheres Smartphone

So schützen Sie Ihr Smartphone und Ihre Daten vor Hackern und **Betrug**.

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...das richtige Verhalten im Notfall

Was Sie tun sollten, wenn Sie einer verletzten Person helfen wollen.

[Tipp lesen](#)



5 Tipps für...

...sicheres Online-Shopping

Worauf Sie beim Einkauf im **Internet** achten sollten

[Tipp lesen](#)

Weitere Infos für Lehrer / Erzieher



Die Arbeit der Freiwilligenagenturen

Bürgerliches Engagement in Deutschland

Helga (68) aus Berlin fühlte sich nach dem Tod ihres Mannes allein....[\[mehr erfahren\]](#)



Cannabis ist und bleibt Einstiegsdroge

Keine Legalisierung weicher Drogen

Soll man sogenannte weiche Drogen wie Cannabis legalisieren? Diese...[\[mehr erfahren\]](#)



Was tun, wenn es brennt?

Vorsorge und Verhalten im Katastrophenfall

Katastrophenfälle können jeden persönlich treffen: ob beim Hochwasser...[\[mehr erfahren\]](#)



Auch Heranwachsende können zu einer Jugendstrafe verurteilt werden

Für wen gilt das Jugendstrafrecht?

Viele junge Menschen probieren im Rahmen ihrer Selbstfindung...[\[mehr erfahren\]](#)



Wie wirksam ist der Einsatz früherer Rechtsextremisten?

Aussteiger in der schulischen Prävention

Die Prävention von Rechtsextremismus hat in Deutschland seit Jahren...[\[mehr erfahren\]](#)

Cookie Einstellungen



- Statistiken
- Essentiell

Wir nutzen Cookies auf unserer Website, die in unserer [Datenschutzerklärung](#) beschrieben sind. Wir verwenden anonyme Statistiken, um unsere Website zu verbessern. Bitte unterstützen Sie unsere wichtige Präventionsarbeit und akzeptieren Sie alle Cookies. Vielen Dank!

Ablehnen Alle akzeptieren