



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.

Seite: [1](#) [2](#) weiter >>

Folgende Artikel könnten Sie auch interessieren:

-  [Häusliche Gewalt gegen Männer](#)
-  [„Mach' meinen Kumpel nicht an!“](#)
-  [Gewalt gegen Polizisten](#)
-  [Gewalt in Jobcentern](#)
-  [Welche Rechte haben Opfer einer Straftat?](#)

[Alle Artikel dieser Kategorie](#)

Weitere Infos zum Thema Gewalt in der Gesellschaft



Situation nur scheinbar entspannt

[Bundeslagebild Menschenhandel 2015](#)

Das aktuelle Bundeslagebild [Menschenhandele](#) zeigt: Die Zahl der in... [\[mehr erfahren\]](#)



Phantombilderstellung beim LKA NRW

„Die Augen und der Blick sind die halbe Miete“

Im April 2017 wurde ein junges Paar beim Zelten in den Bonner... [\[mehr erfahren\]](#)



Vor [Trickbetrug](#) und Raubüberfall schützen

[Gewalt gegen Senioren](#)

Im September 2017 drangen im hessischen Rodgau vier Männer in das... [\[mehr erfahren\]](#)



Stress, Müdigkeit, Leere: [Burn-out](#) bei der [Polizei](#)

[Kein Freund und Helfer](#)



„Ich kann nicht mehr.“ Sich das einzugestehen, ist nicht leicht. Es... [\[mehr erfahren\]](#)



Weniger Wohnungseinbruch und [Taschendiebstahl](#)

[Polizeiliche Kriminalstatistik 2018](#)

Die [Polizeiliche Kriminalstatistik](#) (PKS) gibt Aufschluss über... [\[mehr erfahren\]](#)
