

Wenn der Arbeitsplatz zum Tatort wird.

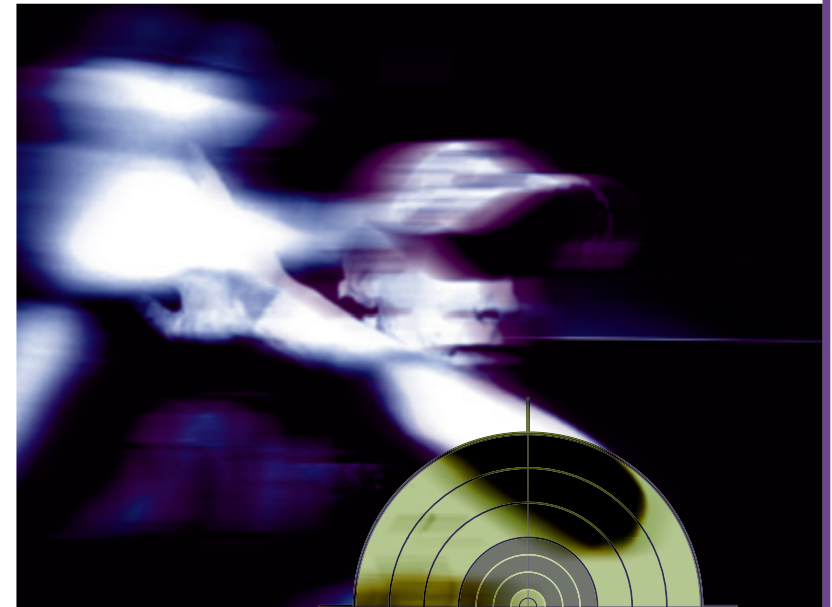
Gewalt am Arbeitsplatz.

next

Die vielen Gesichter der Gewalt.

Mit Gewalt am Arbeitsplatz kann vieles gemeint sein, beispielsweise:

- Mobbing von Kollegen
- Sexuelle Belästigung durch Kollegen oder Vorgesetzten
- Beleidigungen und Tätlichkeiten von Kunden
- Sachbeschädigungen
- Körperverletzungen
- Überfälle



next

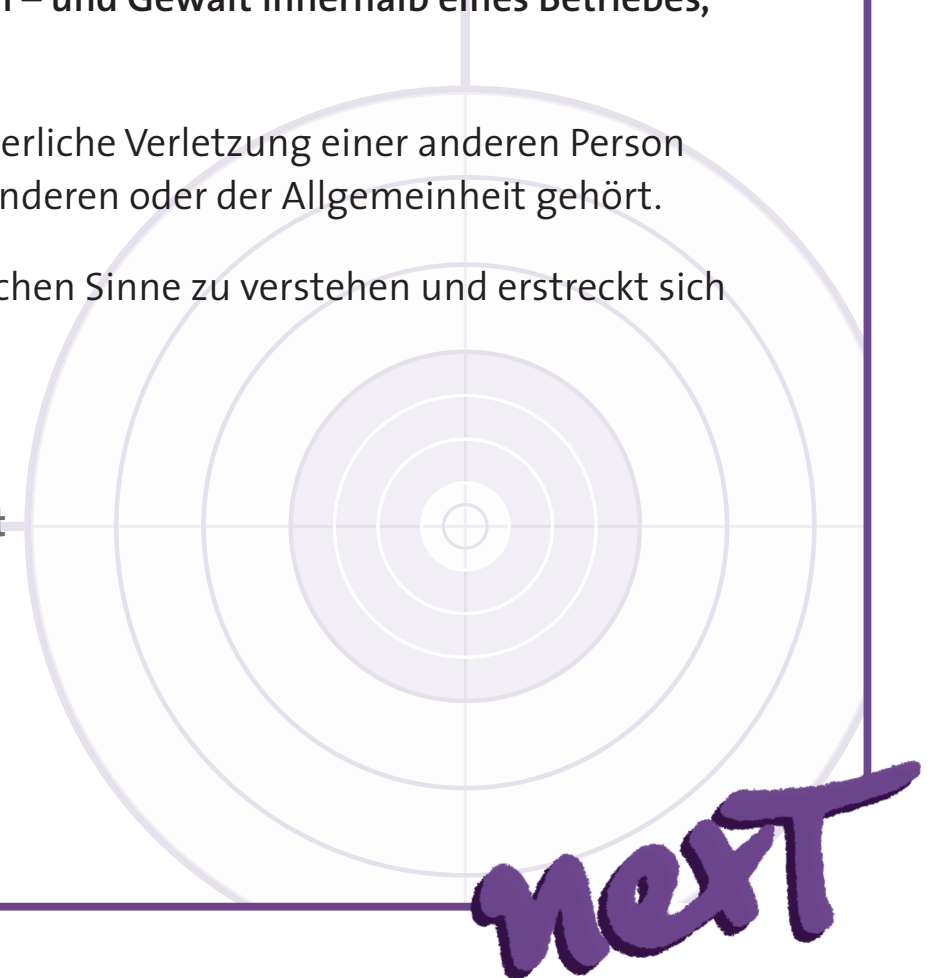
Gewalt – eine Definition.

Spricht man von Gewalt am Arbeitsplatz, unterscheidet man grundsätzlich zwischen Gewalt von außen – etwa bei Übergriffen von Kunden auf das Verkaufspersonal – und Gewalt innerhalb eines Betriebes, die von Kollegen oder Vorgesetzten ausgeübt wird.

Im klassisch-juristischen Sinne ist Gewalt die bewusste körperliche Verletzung einer anderen Person oder die absichtliche Beschädigung einer Sache, die einem anderen oder der Allgemeinheit gehört.

In weiteren Sinne ist der Gewaltbegriff auch im psychologischen Sinne zu verstehen und erstreckt sich damit auch auf seelische Verletzungen.

Kurz gesagt: Gewalt ist, was jemand als Übergriff empfindet



Wer ist besonders gefährdet?

Unter unglücklichen Umständen kann selbstverständlich jeder Opfer von körperlicher und seelischer Gewalt werden, dennoch gibt es so etwas wie eine besondere „Risikogruppe“:

- Berufsgruppen wie Polizisten, Wachpersonal oder Detektive sind von Haus aus einem erhöhtem Gewaltrisiko ausgesetzt, sind aber zumeist im Umgang mit Gefahrensituationen geschult.
- Verstärkt sehen sich auch Beschäftigte verschiedener Dienstleistungssektoren gewaltsamen Übergriffen ausgesetzt, etwa Politessen, Kontrolleure, Sozialamtsangestellte, Krankenhaus- und Pflegeheimpersonal, Verkäufer, Kassierer sowie Taxi-, Bus- und Straßenbahnfahrer. Besonders problematisch: Diese Berufsgruppen sind im Umgang mit Gefahrensituationen meist nur schlecht oder gar nicht geschult.
- Generell lässt sich feststellen, dass die Opfer von Gewalt insbesondere Frauen, sehr junge oder schon etwas ältere Beschäftigte sind – sowohl bei Gewalt von außen als auch innerhalb eines Betriebes.

next

Die Gewalt und ihre Folgen für die Betroffenen.

Abgesehen von eventuellen körperlichen Verletzungen, müssen die Opfer von Gewalt auch mit seelischen Belastungen fertig werden:

- Gewaltsame Übergriffe oder Akte psychischer Gewalt bedeuten für die Betroffenen eine traumatische Erfahrung, die sich in Angstzuständen, Stress oder psychosomatischen Folgen äußern kann und schlimmstenfalls zu einer sogenannten posttraumatischen Belastungsstörung führt.
- Auch Personen die – etwa als Zeugen – indirekt an einem Übergriff zu leiden hatten, können derartige seelische Verletzungen davontragen.
- Im Arbeitsalltag ziehen traumatische Gewalterlebnisse oftmals Motivations- und Konzentrationsstörungen, eine verringerte Leistungsfähigkeit und Probleme in der Kommunikation mit den Kollegen nach sich.

next

Damit seelische Wunden heilen.

Die Art und Weise, wie Gewaltopfer ihre mitunter traumatischen Erfahrungen verarbeiten, ist so unterschiedlich wie die Menschen selbst.

Daher gibt es kein Patentrezept, wie die Unterstützung der Kollegen und Vorgesetzten ausfallen sollte. Wichtig ist allerdings, dass ...

- ... dem Betroffenen Hilfe angeboten und Anteilnahme signalisiert wird.
- ... in Gesprächen die Befindlichkeit und die Bedürfnisse des Betroffenen klarer werden.
- ... Vorgesetzte aktiv werden und evtl. notwendige rechtliche und administrative Schritte im Zusammenhang mit dem Vorfall einleiten.
- ... alle Anstrengungen unternommen werden, um dem Gewaltopfer bei seinem Weg zurück in den Arbeitsalltag zur Seite zu stehen.

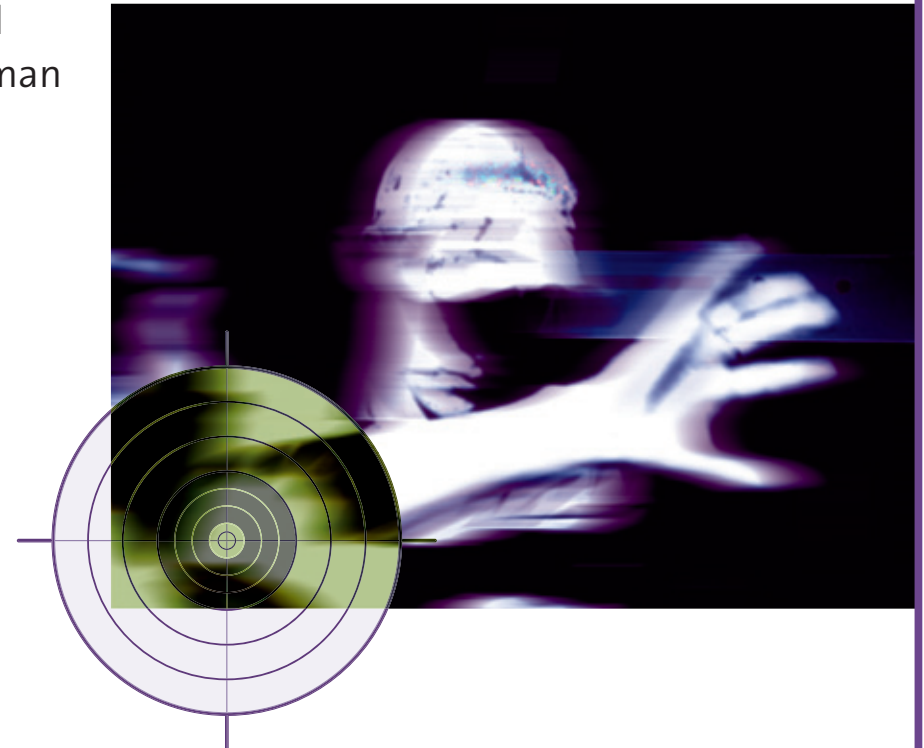


next

Gewalt verhindern – aber wie?

Grundsätzlich sollte jeder, der in seinem Arbeitsalltag viel mit Menschen zu tun hat, darüber Bescheid wissen, wie man Gewalt verhindern kann und sich in Gefahrensituationen umsichtig verhält.

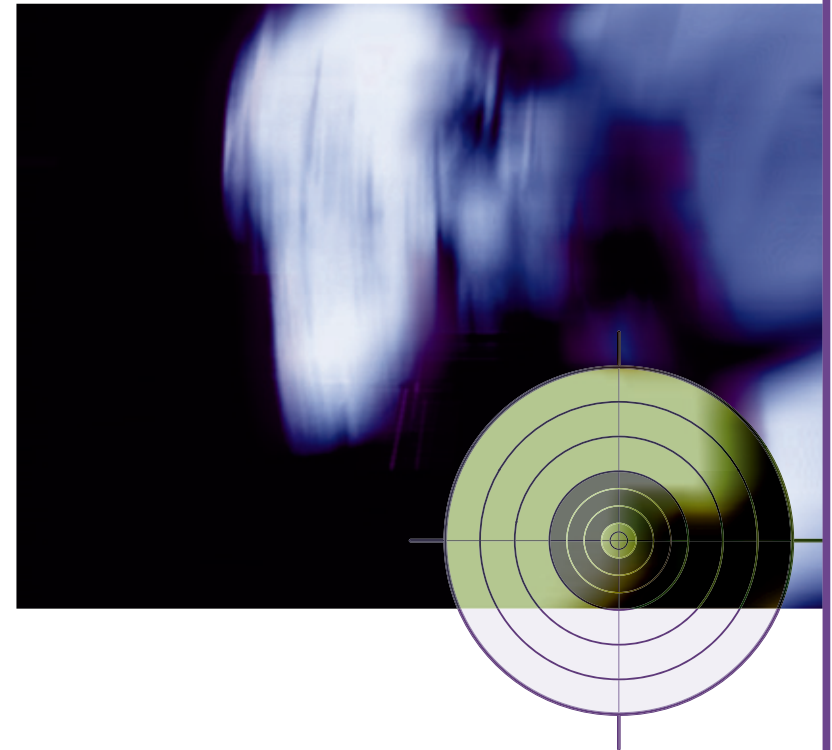
Gewaltprävention funktioniert auf zwei Ebenen:
Verhältnis- und Verhaltensprävention.



next

Verhältnisprävention

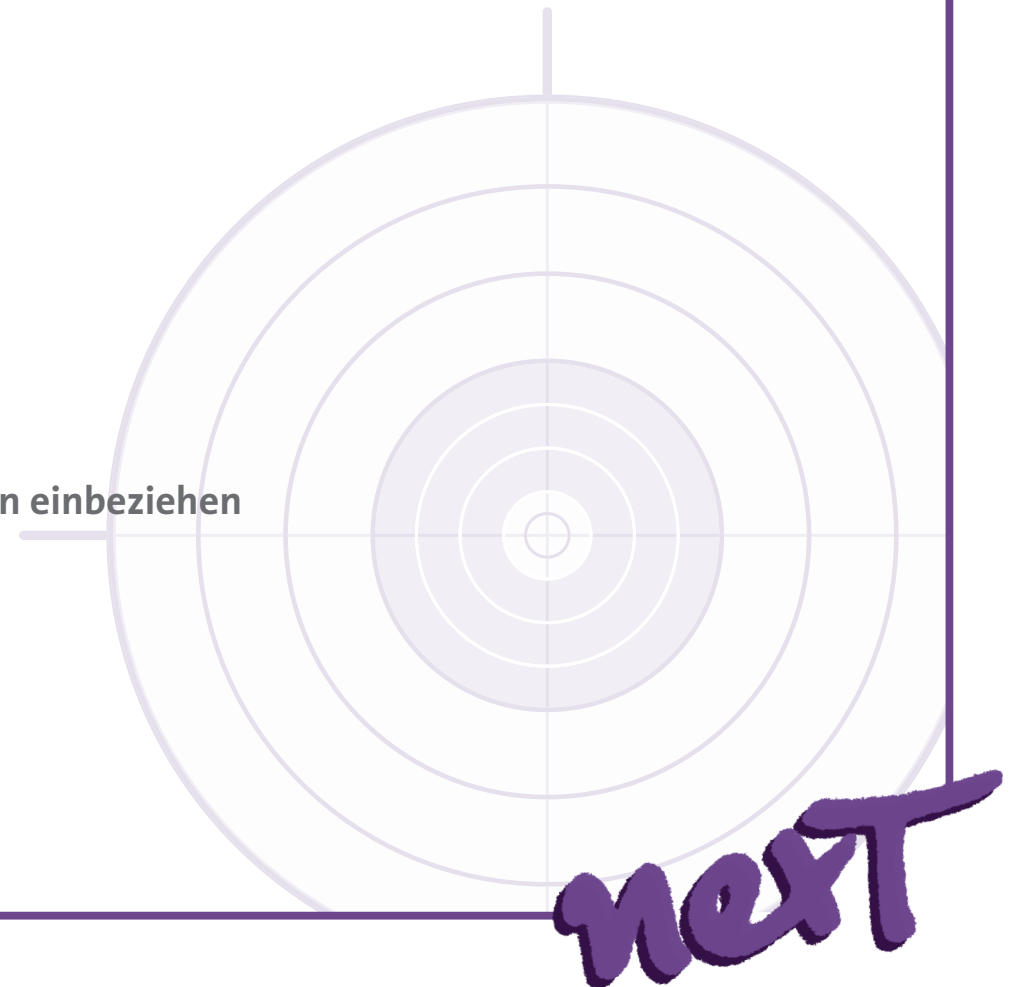
- Moderne Sicherheitstechnik
- Gute Lichtverhältnisse
- Öffnen und Abschließen immer durch zwei Mitarbeiter
- Fluchtwege sicherstellen
- Kundenfreundliche Öffnungszeiten
- Warteschlangen-Management
- Diskretionsabstände sicherstellen
- Sensibilisierung und Schulung des Personals



next

Verhaltensprävention

- Striktes Einhalten der Sicherheitsvorschriften
- Gewaltsituationen erkennen
- Ruhiges Verhalten zur Deeskalation
- „Aktives Zuhören“ in Konfliktsituationen
- Höflichkeit
- Nicht provozieren lassen
- Hilfe holen, Vorgesetzte oder Kollegen in die Situation einbeziehen



Hier gibt's Hilfe:

Deutscher Gewerkschaftsbund (DGB)

unter „Dr. Azubi“, einem Service der DGB-Jugend, können sich Jugendliche informieren und per E-Mail beraten lassen

www.dr-azubi.de

Telefonseelsorge:

0 800 111 0 111 oder 0 800 111 0 222 – rund um die Uhr, kostenlos und anonym

www.telefonseelsorge.de

Kinder- und Jugendtelefon:

0 800 111 0 333 – Mo. bis Fr. 15.00 bis 19.00 Uhr, kostenlos und anonym von Festnetz und Handy

www.kinderundjugend-telefon.de

Weitere Online-Beratungsangebote für Jugendliche:

www.kids-hotline.de

www.kummernetz.de

next