

## Gewalt am Arbeitsplatz

Federführung: Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV)

Bedrohungen und Übergriffe am Arbeitsplatz durch Kunden oder Mitarbeiter haben EU-weit deutlich zugenommen (OSHA, 2007). Übergriffe auf Mitarbeiter im gewerblichen Bereich und vor allem in öffentlichen Verwaltungen sind auch in der Bundesrepublik nichts Neues (Weißgerber & Schatte, 2003). Inzwischen haben insgesamt 5,4% aller Unfallmeldungen der Betriebe in öffentlicher Verwaltung psychisch extrem belastende Ereignisse zum Gegenstand (DGUV, 2008). Besonders betroffene Bereiche sind Sparkassen, Bahnen, Ausländer-, Justiz-, und Sozialverwaltungen sowie der Einzelhandel, bei denen teilweise mehr als jeder zehnte Arbeitsunfall im Zusammenhang mit aggressiven Handlungen Dritter steht.

Nach einer Definition der ILO (International Labour Organisation, 2003) wird Gewalt am Arbeitsplatz beschrieben als: „Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte unter Umständen, die einen Bezug zu ihrer Arbeit haben (einschließlich des Weges von und zur Arbeit) beleidigt, bedroht oder tätlich angegriffen werden, so dass explizit oder implizit ihre Gesundheit, ihre Sicherheit oder ihr Wohlbefinden gefährdet wird.“

Die Folgen von Gewalt sind gravierend, nicht selten führen sie bis zur Posttraumatischen Belastungsstörung. Gewalt am Arbeitsplatz durch Dritte ist zu einem ernsthaften Thema für den Arbeitsschutz geworden. Es lassen sich typische Risikokonstellationen für Gewalt beschreiben und daraus Möglichkeiten der Prävention (technisch, organisatorisch und individuell) ableiten. Faktoren, die Gewalt durch Kunden begünstigen, sind zu finden in der Arbeitsumgebung und Arbeitsorganisation (z. B. Alleinarbeit), den Arbeitsinhalten (Sachwerte, Kundenerwartungen), der Arbeitsbelastung (z. B. Emotionsarbeit, Rollenkonflikte) aber auch den Leistungsvoraussetzungen der Mitarbeiter/-innen (Ausbildung, Commitment mit der Tätigkeit) (Manz & Krapohl-Wolff, 2008).

Das Forum gibt einen Überblick über die Aktivitäten der gesetzlichen Unfallversicherungen in diesem Bereich und bietet einen Raum zur Diskussion der vorgestellten Präventionsansätze.

Moderation: PD Dr. Rolf Manz (DGUV)

09:15 - 09:30 Uhr

Einführung: Gewalt am Arbeitsplatz

*Dr. Rolf Manz (DGUV)*

09:30 - 10:00 Uhr

Gewalt im Einzelhandel

*Dr. Jochen Appt / Peter Keilholz, Berufsgenossenschaft Handel und Waren-distribution*

10:05 - 10:35 Uhr

Gewaltfreie Ämter in kommunalen Einrichtungen

*Alexandra Theiler, Unfallkasse Baden-Württemberg*

10:40 - 11:10 Uhr

Entwicklung eines Konzepts zur Gewaltprävention bei Mitarbeitern im Fahrdienst und Fahrausweisprüfdienst

*Anne Gehrke, BGAG - Institut Arbeit und Gesundheit der DGUV / Rainer Erb, BG Bahnen*

11:15 - 11:45 Uhr

Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV

*Jan Hetmeier, Unfallkasse des Bundes*