



Handbuch – Gefährdungsfaktoren
11 Sonstige Gefährdungen

11 Sonstige Gefährdungen



Der Gefährdungsfaktor "Sonstige Gefährdungen" umfasst alle Gefährdungen, die nicht eindeutig den vorangegangenen 10 Gefährdungsfaktoren zuzuordnen sind, wie zum Beispiel Gefährdungen durch Menschen (zum Beispiel Überfall, Gewalt), durch Tiere (zum Beispiel gebissen werden) oder durch Pflanzen und pflanzliche Produkte (zum Beispiel sensibilisierende und toxische Wirkungen).

In dieser Rubrik finden Sie zur Zeit ausschließlich Informationen zu Gefährdungen durch Gewalt am Arbeitsplatz, genauer, die Gewalt durch Dritte.

11.1 Gewalt am Arbeitsplatz

Der Begriff "Gewalt am Arbeitsplatz" – von der ILO definiert als Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit beleidigt, bedroht oder tätlich angegriffen werden – enthält sowohl die Gewalt durch Dritte, also durch nicht betriebszugehörige Personen, als auch Gewalt unter Arbeitskollegen.

In der nachfolgenden Darstellung wird das Thema Gewalt auf Gewalt durch Dritte eingegrenzt. Gewalt von innen, unter Arbeitskollegen, ist zum einen ein deutlich selteneres Phänomen und erfordert zum anderen gänzlich andere, dem Bereich der Mobbingprävention zuzuordnende Herangehensweisen des Arbeitsschutzes.

11.1.1 Art der Gefährdungen und deren Wirkungen

Merkmale

Gewalt durch Dritte ist gekennzeichnet durch folgende Merkmale:

- Übergriff von außen, das heißt, die Täter sind Außenstehende (zum Beispiel Kunden, Klienten, Pflegebefohlene), keine Kollegen
- gegen einen Beschäftigten im Zusammenhang mit seiner Arbeit gerichtet
- Gefährdung der Sicherheit und Gesundheit des Beschäftigten durch schwere Beleidigung, Bedrohung, Entführung/ Geiselnahme, körperliche Verletzung
- Schädigung des Opfers wird vom Täter beabsichtigt oder bei Verfolgung anderer Ziele (zum Beispiel Raubüberfall) in Kauf genommen oder der Täter ist unzureichend steuerungsfähig (zum Beispiel unter Drogeneinfluss)

Folgen für die Betroffenen

Erlittene Gewalttätigkeiten können zu körperlichen und/oder psychischen Verletzungen der Betroffenen führen.

Die **körperlichen Verletzungen** bewirken Arbeitsunfähigkeit, im Extremfall den Tod von Beschäftigten (Gewalt mit Stich- und Schusswaffen).

Die **psychischen Verletzungen** äußern sich in körperlichen und psychischen Belastungsreaktionen, z. B. Muskelzittern, Schweißausbrüche, Schlafstörungen, Ängste, sich aufdrängende Erinnerungen, Vermeiden oder Verdrängen von Umständen und Situationen, die einen Bezug zu dem erlittenen Geschehen haben.

Im ungünstigen Fall können sich die Beschwerden zu chronischen Störungen (z. B. Depressionen, Angststörung, Posttraumatische Belastungsstörung) verfestigen. Folgen sind Arbeitsunfähigkeit, ggf. Berufsunfähigkeit und Frühverrentung, häufig Suchtprobleme und gestörte soziale Beziehungen.

Furcht vor möglichen Gewalttätigkeiten mindert die Motivation und Leistungsfähigkeit der Beschäftigten und beeinträchtigt das Arbeitsklima.

11.1.2 Grenzwerte, Beurteilungskriterien

Ob und wie stark ein Gewaltereignis (oder auch eine Wiederholung von Ereignissen) den Beschäftigten schädigt, ist von sehr vielen Faktoren bestimmt, so dass ein Grenzwert für Schwere und/oder Häufigkeit der Ereignisse nicht sinnvoll ist. Grundsätzlich ist jeder betriebliche Fall von Gewalt durch Dritte ein Hinweis auf eine bestehende Gefährdung, dem nachgegangen werden muss.

Gewaltereignisse als Arbeitsunfälle

Gewaltereignisse, die zu körperlicher Verletzung führen, erfüllen in augenscheinlicher Weise die Definition eines Arbeitsunfalls und werden dementsprechend dokumentiert, untersucht und versorgt. Unklarheiten gibt es in der betrieblichen Praxis mitunter bei Ereignissen ohne akute körperliche Schädigung. Sie erscheinen vorerst folgenlos. Jedoch können sich mit zeitlicher Verzögerung noch erhebliche gesundheitliche Reaktionen infolge des erlittenen psychischen Schocks herausstellen. Deshalb sollten auch Gewaltereignisse, deren Schädigungswirkung nicht sofort

ersichtlich ist, sorgfältig dokumentiert werden.

Tätigkeitsbezogene Risikofaktoren

Tätigkeitsbezogene Risikofaktoren für das Auftreten von Gewalt sind:

- Umgang des Beschäftigten mit Bargeld oder wertintensiven Gütern, Zugang zu Rauschmitteln/Drogen,
- Ausübung von amtlichen Befugnissen, Kontroll- und Inspektionsaufgaben,
- direkte Dienstleistungen für andere Menschen, wie Beratung, Ausbildung, Gesundheits- und Sozialfürsorge, Auskunftsdienste
- Umgang mit schwierigen Personengruppen, wie Personen unter Alkohol- oder Drogeneinfluss, mental gestörte oder sozial auffällige Personen, Personen mit Forderungen, die nicht erfüllt werden können,
- öffentlich zugängliche Einzelarbeitsplätze oder Einzelarbeitsplätze vor Ort beim Kunden oder Klienten.

Diese Risikofaktoren sind in der Gefährdungsbeurteilung für den Arbeitsplatz zu prüfen, um eine mögliche Gewaltgefährdung vorausschauend zu erkennen.

11.1.3 Arbeitsschutzmaßnahmen

Maßnahmen des Arbeitsschutzes betreffen

- die **Prävention** von Gewalttaten und
- die **Hilfeleistung** für betroffene Beschäftigte bei eingetretenen Gewaltfällen.

Präventionsmaßnahmen

Technische und organisatorische Maßnahmen dienen dazu, Gewalttaten zu erschweren oder unmöglich zu machen, den Tatanreiz zu senken und das Risiko für den Täter zu erhöhen.

Beispiele für technische Maßnahmen

- Bauliche Trennung von Personal und Kunden
- Zutrittsregelungen
- Alarmeinrichtungen
- Kameraüberwachung des Arbeitsbereichs
- Geringhaltung und Zugriffssicherung für Bargeldbestände
- Übersichtlichkeit und gute Beleuchtung

Beispiele für organisatorische Maßnahmen

- Team- statt Einzelarbeit bei erhöhter Gefährdung
- Sicherung eines ständigen Kontakts bei unvermeidbarer Einzelarbeit
- Verhütung von Aggressionsstaus durch Kundenfreundlichkeit (zum Beispiel in der Gestaltung von Öffnungsbeziehungsweise Sprechzeiten, in der Ausstattung von Warteräumen, in der Information der Kunden über Abläufe)

Personenbezogene Präventionsmaßnahmen

Personenbezogene Maßnahmen dienen der Aufklärung und Kompetenzentwicklung, damit gefährdete Beschäftigte problematische Situationen vermeiden oder aber bewältigen können.

Inhalte personenbezogene Maßnahmen:

- Schulung über das Gefährdungspotenzial am eigenen Arbeitsplatz, über psychische Auswirkungen erlebter Gewalt und über die richtigen Verhaltensweisen im Notfall
- Training zum frühzeitigen Erkennen konfliktträchtiger Situationen, zum Konfliktmanagement beziehungsweise zur Deeskalation
- Ausbildung von betrieblichen Ersthelfern für die psychologische Erste Hilfe

Hilfeleistung für Betroffene

Bei eingetretenen Gewaltereignissen geht es darum, die Auswirkungen des Geschehens auf die betroffenen Beschäftigten nach Möglichkeit zu mildern.

– Hilfe in der **Akutphase**

Neben der gegebenenfalls erforderlichen medizinischen Ersten Hilfe ist die psychologische Erste Hilfe eine wichtige Maßnahme zur Stabilisierung der Betroffenen. Sie kann durch Kollegen oder Vorgesetzte geleistet werden (am besten: geschulte betriebliche Ersthelfer, siehe oben), auch durch Notfallseelsorger, Kriseninterventionsdienste oder Ähnliches. Das Unterstützungsangebot der psychologischen Ersten Hilfe besteht im Wesentlichen im Zuhören, Begleiten und Abschirmen, in der Vermittlung von Nähe und menschlicher Solidarität.

- Angebot einer **zeitnahen Nachbetreuung** im Betrieb
- bei Bedarf: **Überleitung** in eine therapeutische Behandlung
- bei Bedarf: **Unterstützung** bei der Rückkehr an den Arbeitsplatz

11.1.4 Vorschriften, Regelwerk, Literatur

Gesetze, Verordnungen

- Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)

Berufsgenossenschaftliche Vorschriften

- DGUV Vorschrift 23 (bisher BGV C7): Wach- und Sicherungsdienste
- DGUV Vorschrift 25 (bisher BGV C9): Kassen

Sonstige Regeln der Technik

- DGUV Regel 108-001 (bisher BGR/GUV-R 141): Umgang mit Zahlungsmitteln in Verkaufsstellen
- DGUV Information 208-002 (bisher BGI 532, Teil I): Sitz-Kassenarbeitsplätze
- DGUV Information 208-003 (bisher BGI 532, Teil 2): Steh-Kassenarbeitsplätze
- DGUV Information 215-611 (bisher: BGI/GUV-I 819-1): Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute - Hinweise für die Erstellung einer Gefährdungsbeurteilung zur Umsetzung der Unfallverhütungsvorschrift "Kassen" i. V. m. §§ 5 und 6 Arbeitsschutzgesetz
- DGUV Information 215-612 (bisher BGI/GUV-I 819-2): Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute - Anforderungen an die sicherheitstechnische Ausrüstung von Geschäftsstellen
- DGUV Information 215-613 (bisher BGI/GUV-I 819-3): Kredit- und Finanzdienstleistungsinstitute - Betrieb
- Wach- und Sicherungsdienste – sicher und erfolgreich; Leitfaden für eine präventive Gestaltung der Arbeit (ehemals BGI 5022)
(Diese Schrift der VBG (ehemals BGI 5022) wird ab Oktober 2013 ohne BGI-Nummer veröffentlicht, da sie zukünftig nicht mehr im Vorschriften- und Regelwerk der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) geführt wird.)
- VBG-Fachinformation BGI 5039: Sicherheitsmaßnahmen gegen Übergriffe Dritter in Verkehrsunternehmen

Vereinbarungen der europäischen Sozialpartner

- Mitteilung der Kommission an den Rat und das Europäische Parlament zur Übermittlung der Europäischen Rahmenvereinbarung zu Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz

Literatur

- [1] Boldt, A; Zeh, A.:
Gewalt und Aggression in Betreuungsberufen.
Hamburg: Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege 2007. (bgw Themen)
- [2] Schatte, S.; Weißgerber, B.:
Gewalt am Arbeitsplatz. Fachgespräch am 26. Februar 2002 in Dresden.
Bremerhaven: Wirtschaftsverlag NW 2002. (Schriftenreihe der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin: Tagungsbericht, Tb 128)
- [3] Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz:
Factsheet 24 - Gewalt bei der Arbeit.
Bilbao, 2002
- [4] Manz, R.; Krapohl-Wolf, K.:
Gewaltfreier Arbeitsplatz. Handlungsempfehlung zur Implementierung einer Unternehmenspolicy.

- Dortmund: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA) 2008 (INQA-Quartbroschüre)
- [5] Manz, R.; Ritter-Lempp, K.:
Herausforderung berufsbedingte Traumatisierung. Handlungsempfehlung für Unternehmen, Verbände und Politik.
Dortmund: BAuA 2006 (INQA-Quartbroschüre)
 - [6] Hetmeier, J.; Korbanka, W.; Wilk, W.:
Überfälle auf Sparkassen – Ein Unterweisungsprogramm zur Prävention psychischer Belastungen durch Raubüberfälle.
Münster: GUVV Westfalen-Lippe 2002
 - [7] Manz, R.; Kneschke, F.:
Lexikon Thema Gewalt.
München: Bundesverband der Unfallkassen 2006
 - [8] Zentralstelle für Arbeitsschutz beim Bundesministerium des Innern und der Unfallkasse des Bundes (Hrsg.):
Prüfliste Psychotrauma.
In: Beurteilung der Arbeitsbedingungen in der Bundesverwaltung. Handlungshilfe Version 3.1.
Berlin: BMI
 - [9] Ribbert, H.; Josephs, I.; Hungerige, H.:
Überfälle auf Sparkassen – Betreuung von Beschäftigten nach Überfällen.
Münster: GUVV Westfalen-Lippe 2002
 - [10] Weißgerber, B.; Schatte, J.:
Gewalt am Arbeitsplatz
In: Sicher ist sicher. 2003, 1, S. 6-9
 - [11] International Labour Organization (ILO):
Workplace violence in service sectors and measures to combat this phenomenon. ILO code of practice..
Genf: International Labour Organization 2004

11.1.5 Textbausteine für Prüflisten und Formblätter

Die nachstehend dargestellten Textbausteine stützen sich auf die "Prüfliste Psychotrauma" [8].

Prüffragen

- Sind Gewaltereignisse am Arbeitsplatz des Beschäftigten weitgehend auszuschließen?
Beispiele: körperliche Angriffe, schwere verbale Übergriffe, Drohungen
- Ist die Vorgehensweise für den Umgang mit Gewaltereignissen geregelt?
- Sind die Vorgesetzten zum Thema Gewalt geschult?
- Werden Gewaltereignisse systematisch erfasst und ausgewertet sowie dem Unfallversicherungsträger angezeigt?
- Sind die Beschäftigten über eine Gewaltgefährdung in ihrem Tätigkeitsbereich und über die möglichen Folgen unterrichtet?
- Sind technische Maßnahmen getroffen worden, um gewalttätige Übergriffe zu erschweren?
- Sind die Beschäftigten in gewaltvermeidendem Verhalten und Konfliktlösung geschult?
- Kann der Beschäftigte im Fall eines Gewaltereignisses schnell Hilfe erhalten?
- Ist nach einem Gewaltereignis die Erstbetreuung gesichert?
- Ist durch den Betrieb/die Dienststelle sichergestellt, dass bei Bedarf eine weitere Betreuung stattfindet?
- Ist sichergestellt, dass bei Bedarf der Übergang zu Therapiemaßnahmen gewährleistet ist?
- Ist für eine Wiedereingliederung der Beschäftigten nach längerer Arbeitsunfähigkeit gesorgt?

Festgestellte Gefährdungen/Mängel

- Gefahr der psychischen Traumatisierung und der körperlichen Schädigung
- unsachgemäße oder fehlende Betreuung, fehlende Transparenz für die Betroffenen
- Vorgesetzte schätzen das Verhalten gewaltbetroffener Mitarbeiter falsch ein und akzeptieren beziehungsweise erkennen das Problem nicht
- Verbesserungsmöglichkeiten werden nicht erkannt, Versicherungsleistungen (Beratung, Behandlung) werden nicht ausgeschöpft

- Gewalttätige Übergriffe werden erleichtert, die Folgen sind unter Umständen schwerer
- ungeeignete, konfliktverschärfende Verhaltensweisen möglich
- Zuspitzung einer Gefährdungssituation durch Ausbleiben schneller Hilfe, Gefühl des Alleingelassenseins beim Beschäftigten
- Notwendige rasche Entlastung nach einem Ereignis bleibt aus, dadurch Verschlimmerung des Gesundheitszustandes möglich Vertrauensverlust des Beschäftigten
- unbemerkte Chronifizierung posttraumatischer Symptome möglich
- mögliche Erkrankung wird nicht behandelt, dauerhafte Arbeits- und/oder Berufsunfähigkeit möglich
- fehlende Wiedereingliederung

Maßnahmen

- Präventions- und Betreuungskonzept entwickeln
- Vorgehensweise und Verantwortlichkeit klar festlegen
- Vorgesetzte schulen
- Vorkommnisse systematisch erfassen, melden und auswerten
- Zutritt oder räumliche Trennung von Kunden/Besuchern regeln
- gute Übersichtlichkeit und Beleuchtung von Zugängen und Parkplätzen gewährleisten
- Überwachungs- oder Notrufeinrichtungen installieren
- schwere oder spitze oder sonst als Waffe geeignete Gegenstände im Zugriffsbereich von Kunden/Besuchern vermeiden
- Beschäftigte in Konfliktlösung und Deeskalation schulen
- Hilfesystem für den Notfall installieren
- psychologische Erste Hilfe sicherstellen
- weitere Betreuung organisieren und anbieten
- auf Therapiemöglichkeiten hinweisen, Zusammenarbeit mit Psychotherapeuten und Unfallversicherungsträger organisieren
- speziell ausgebildete betriebliche Ansprechpartner für Wiedereingliederung einsetzen, Zusammenarbeit mit Psychotherapeuten und Unfallversicherungsträger organisieren

11.1.6 Autoren und Ansprechpartner

Autorin:

- Dipl. Psychologin B. Weißgerber

Ansprechpartner

Es gibt derzeit keinen Ansprechpartner zum Thema Gewalt am Arbeitsplatz in der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

Impressum

Bitte zitieren als:

Herausgeber: Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), Hrsg., 2019.
Gefährdungsfaktoren: Ein Ratgeber; Dortmund
[Bitte Zugriffsdatum einfügen.]
Verfügbar unter: www.baua.de/gefaehrungsfaktoren

Herausgeber:

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA)
Friedrich-Henkel-Weg 1–25,
44149 Dortmund
Postanschrift: Postfach 17 02 02, 44061 Dortmund

Telefon: 0231 9071-2071
Telefax: 0231 9071-2070
E-Mail: info-zentrum@baua.bund.de
Internet: www.baua.de

Redaktion: Dieter Mantei, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin

Gestaltung: eckedesign, Berlin

Fotos: Uwe Völkner, Fotoagentur FOX, Lindlar/Köln

Diese Handlungshilfe benutzt eine geschlechtergerechte Sprache. Dort, wo das nicht möglich ist oder die Lesbarkeit stark eingeschränkt würde, gelten die gewählten personenbezogenen Bezeichnungen für beide Geschlechter.

Alle Urheberrechte bleiben vorbehalten. Die auf der Website der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin hinterlegten Datenbankinhalte, Texte, Grafiken, Bildmaterialien, Ton-, Video- und Animationsdateien sowie die zum Download bereitgestellten Publikationen sind urheberrechtlich geschützt. Wir behalten uns ausdrücklich alle Veröffentlichungs-, Vervielfältigungs-, Bearbeitungs- und Verwertungsrechte an den Inhalten vor.

Die Inhalte dieser Handlungshilfe wurden mit größter Sorgfalt erstellt und entsprechen dem aktuellen Stand der Wissenschaft. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität der Inhalte übernimmt die BAuA jedoch keine Gewähr.

Nachdruck und sonstige Wiedergabe sowie Veröffentlichung, auch auszugsweise, nur mit vorheriger Zustimmung der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.