

Editorial 2

SCHWERPUNKT

Gewalt bei der Arbeit – Ursachen, Folgen
und Präventionsmaßnahmen 3

„Deeskalationstrainings sollen
Handlungsalternativen aufzeigen“ 9
Interview mit Max Eggeling

Präventionsnetzwerk #sicherimDienst
thematisiert, sensibilisiert und unterstützt 12

Mit abba gegen psychische Belastung und
Gewalt in Jobcentern 17

„Auch das Positive immer wieder erwähnen“ 19
Interview mit Stefan Graaf und Markus Schallenberg

Gewalt in Handel und Logistik – Ergebnisse
einer Bestandsaufnahme 21

MUT – Mitarbeiterunterstützungsteam der
Landeshauptstadt Stuttgart 25

„MindMatters wirkt gewaltpräventiv“ 28
Interview mit Dr. Franziska Bossinger-Fischer und Tonja Brinks

Einfluss der Migration auf die Präventionstätigkeit
der Unfallversicherungsträger 30

AGENDA

Facetten einer Evaluationsstrategie –
eine Bestandsaufnahme 38

Nachrichten aus Brüssel 43

Aus der Rechtsprechung 44

Personalmeldungen aus der gesetzlichen
Unfallversicherung 46

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

Gewalt bei der Arbeit ist ein Thema, das uns alle betrifft, denn es können Beschäftigte aus sämtlichen Branchen und Betrieben betroffen sein. Um Gewaltvorfällen vorzubeugen, ist eine Kultur der Prävention wichtig. Es hilft, sich die Risiken am Arbeitsplatz anzusehen und sich mögliche Folgen bewusst zu machen. Gewalt hat nicht nur körperliche und psychische Auswirkungen auf die betroffenen Personen, sondern auch negative Folgen für den ganzen Betrieb. Wie kann eine effektive Prävention aussehen?



Foto: Jan Röhl/DGUV

Ein inzwischen oft gewählter Ansatz sind Deeskalationstrainings für Beschäftigte. Diese beginnen meist mit einem Perspektivenwechsel, um sich in das Gegenüber hineinzusetzen und die Gründe für sein aggressives Auftreten zu verstehen. Deeskalationstrainer Max Eggeling erklärt im Interview, wie eine veränderte Kommunikation die Situation entschärfen kann und welche Lösungsansätze er in seinen Seminaren aufzeigt.

Mitarbeitende in Jobcentern sind besonders oft von Aggressionen betroffen. Mit dem Projekt „abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ werden seit 2008 Daten zur Belastungs- und Bedrohungssituation der Beschäftigten erhoben. Seitdem wurden unterschiedliche Präventionsmaßnahmen erarbeitet. Sie reichen von baulichen Maßnahmen wie dem Einbau von Fluchttüren zwischen den Büros, dem Umbau von Theken und besseren Alarmierungsmöglichkeiten bis hin zu den genannten Deeskalationstrainings.

In Handel und Logistik sind ebenfalls viele Beschäftigte von Gewalt betroffen, oft in Form von Beleidigungen und Beschimpfungen. Das zeigen aktuelle Umfrageergebnisse der Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW). Insbesondere Mitarbeitende im Einzelhandel sind oft mit verbaler Aggression durch Kundinnen und Kunden konfrontiert. Allerdings wissen viele Beschäftigte nicht, ob und welche Präventionsmaßnahmen es in ihrem Betrieb schon gibt.

Fazit: Es ist wichtig, dass Betroffene offen über Gewalt sprechen können und die erarbeiteten Präventionsmaßnahmen tatsächlich umgesetzt und wahrgenommen werden.

Ihr



Dr. Stefan Hussy
Hauptgeschäftsführer der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung

Gewalt bei der Arbeit – Ursachen, Folgen und Präventionsmaßnahmen

Key Facts

- Die Folgen von Gewalt sind vielfältig und individuell, sie können neben körperlichen Verletzungen auch psychische Auswirkungen haben
- Gewalt hat nicht nur Auswirkungen auf betroffene Personen, sondern auch Folgen auf betrieblicher Ebene
- Gewalt kann durch geeignete Präventionsmaßnahmen vor und nach dem Ereignis auf Basis der Gefährdungsbeurteilung verhindert beziehungsweise negative Folgen können abgeschwächt werden

Autorinnen

- ➔ N. Helin Dogan
- ➔ Dr. Carola Ernst

Gewalt und Aggression stellen für viele Beschäftigte ein zunehmendes Problem dar. Die Folgen für Betroffene sowie Betriebe und Einrichtungen können gravierend sein. Der Artikel beschreibt ein aktuelles Grundverständnis zu Erscheinungsformen und Ursachen von Gewalt sowie die Entwicklung von geeigneten Präventionsmaßnahmen.

Ein Klient versperrt Frau Müller, einer Mitarbeiterin der öffentlichen Verwaltung, den Weg aus ihrem Büro. Er schreit sie an, beleidigt, bedroht sie („Sie haben auch irgendwann Feierabend!“) und wirft mit Gegenständen und Büromobiliar um sich. Der Tacker trifft sie am rechten Auge. Auch wenn sie keine körperlichen Schäden davonträgt, leidet Frau Müller psychisch unter dieser Erfahrung.

Die Situation hatte sich zugespitzt. Der Klient erwartet Leistungen, erfüllt aber seine Pflichten nicht. Immer wieder fehlen Unterlagen oder Termine werden nicht eingehalten. Die Mitarbeiterin arbeitet sowieso schon unter sehr hohem Zeitdruck wegen offener Stellenbesetzungen in ihrem Bereich. Organisatorische Mängel sowie fehlende Kommunikation und Wertschätzung durch Vorgesetzte verschärfen den Zustand. Eigentlich macht Frau Müller ihren Job sehr gern, sie geht darin auf und setzt sich in stressigen Phasen besonders ein. Doch die schwierigen Zeiten hören irgendwie nicht mehr auf. Und als dieser eine schwierige Klient schon wieder seine Unterlagen nicht dabei hat, reagiert auch

sie gereizt: „Sie sind ja schon wieder ohne Unterlagen da. Das kann doch nicht sein.“

Wenngleich die beschriebene Situation fiktiv ist, zeigen die Unfallmeldungen und Erfahrungen der Unfallversicherungsträger, dass solche Vorfälle immer wieder passieren. Da es häufig nicht zu körperlicher Gewalt kommt, werden viele Ereignisse nicht gemeldet. Dabei wäre in diesem Beispiel Frau Müller vielleicht von psychischen Folgeschäden betroffen. Vielleicht hätte sie nun Ängste auf dem Arbeitsweg und Sorgen, in ihrem Büro mit einem Klienten allein zu sein. Möglicherweise würde sie Panikattacken entwickeln, Schlafstörungen haben oder von großer Unruhe und fehlender Konzentration geplagt werden. Langfristig fiele sie dann immer häufiger aus und hinterließe beim vorherrschenden Fachkräftemangel eine weitere Lücke. Um genau dies zu vermeiden, braucht es präventive Lösungen, damit Gewaltvorfälle wie diese nicht eskalieren oder gar nicht erst auftreten. Denn mittlerweile wird in vielen Tätigkeitsbereichen, sei es in der Pflege, in der Gastronomie, im öffentlichen Personennahverkehr oder im

Rettungsdienst, von Gewalterfahrungen mit negativen Folgen berichtet.

Formen von Gewalt

Im „Gesetz zu dem Übereinkommen Nr. 190 der Internationalen Arbeitsorganisation vom 21. Juni 2019 über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt“ wird Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt beschrieben als „eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung, gleich ob es sich um ein einmaliges oder ein wiederholtes Vorkommnis handelt, die auf physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden abzielen, diesen zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben, und umfasst auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung“.

Gewalt bei der Arbeit umfasst folglich verschiedene Dimensionen. Gewaltereignisse können zum einen physische Verletzungen und Schäden verursachen. Zum anderen sind psychische Auswirkungen ebenso relevant und verursachen zum Teil langfristige Folgen.

In Anlehnung an das Aachener Modell^[1] nimmt das DGUV-Grundverständnis^[2] eine Einteilung in verschiedene Stufen vor (siehe Abbildung 1). Die erste Stufe der Pyramide umfasst „normale bzw. kontroverse Gesprächssituationen“. Solche Situationen kommen im Kundenkontakt häufig vor und können zum Beispiel durch geeignete Kommunikation und deeskalierende Gesprächsführung bewältigt werden. Diese Situationen können jedoch auch eskalieren und

in der zweiten Stufe münden. Zur zweiten Stufe gehören „verbale Aggression, Sachbeschädigung und unangepasstes Sozialverhalten“. Stalking, Mobbing und ebenso sexuelle Belästigung sind hier eingestuft. Dabei stehen weniger körperliche Schäden als vielmehr gravierende psychische Auswirkungen im Vordergrund. „Körperliche Gewalt, Handgreiflichkeiten, eindeutige Bedrohung und Nötigung“ werden in die dritte Stufe eingeordnet. Neben massiven psychi-

schen Schäden kann es hier auch zu körperlichen Verletzungen kommen. Die letzte Stufe erfasst seltene, aber schwerwiegende und extreme Ereignisse wie beispielsweise der Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Geiselnahme, Überfall oder Amok. Dabei gibt es keine eindeutigen Grenzen zwischen den verschiedenen Stufen. Je nach Ausprägung können Ereignisse auch einer höheren Stufe zugeordnet werden.

Neben der Einteilung unterschiedlicher Erscheinungsformen kann Gewalt auch hinsichtlich ihres Ausgangspunkts betrachtet werden. Hier stellt sich die Frage, ob Gewalt von einem Kollegen oder einer Kollegin, von einem Kunden oder einer Kundin oder sogar von dem oder der Beschäftigten selbst ausgeht.

Betroffene Tätigkeiten

Bezogen auf externe Gewalt stellen alle Arbeitstätigkeiten mit Kontakt zu Kundinnen und Kunden oder anderen Menschen während der Tätigkeit eine potenzielle Gefahr für psychische, körperliche und extreme Gewaltereignisse dar.

Beispiele sind:

- Pflegekräfte, Ärztinnen und Ärzte, Therapeutinnen und Therapeuten
- Einsatzkräfte der Feuerwehr und des Rettungsdienstes
- Beschäftigte der öffentlichen Verwaltung und Ämter inklusive der Sozialämter, Jugendämter, Ordnungsämter und Jobcenter
- Mitarbeitende von Straßenreinigungs- und Entsorgungsunternehmen oder Schwimmbädern
- Lehrkräfte, Erzieherinnen und Erzieher, pädagogische Mitarbeitende
- Mitarbeitende im Einzelhandel
- Mitarbeitende der Presse
- Mitarbeitende von Banken
- Beschäftigte in Hotels und Gaststätten
- Busfahrerinnen und Busfahrer oder Beschäftigte der Bahn

Bei diesen und vielen weiteren Tätigkeiten kann Gewalt bei der Arbeit erlebt werden.

Quelle: DGUV Fachbereich AKTUELL, 2023 / Grafik: kleonstudio.com



Abbildung 1: Stufenpyramide zur Einordnung von Gewaltereignissen in Anlehnung an das Aachener Modell

”

Bei besonders schwerwiegenden, traumatischen Ereignissen können betroffene Personen nach einem Vorfall akute Reaktionen wie Angst, innere Unruhe, Nervosität, Schlaflosigkeit oder Gefühle der Unsicherheit zeigen.“

Doch auch außerhalb der Arbeitszeit und unabhängig vom Arbeitsort kann es aufgrund der beruflichen Rolle zu Gewalt kommen. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn ein Mitarbeiter des Jobcenters in seiner Freizeit von einer Klientin, der zuvor eine Leistung versagt wurde, angegriffen und bedroht wird.

Potenzielle Folgen von Gewalt

Neben den häufig offensichtlichen körperlichen Verletzungen und Schäden kann Gewalt insbesondere auch zu psychischen Schäden führen. Die Reaktionen sind dabei in ihrer Form und im Ausmaß individuell unterschiedlich.

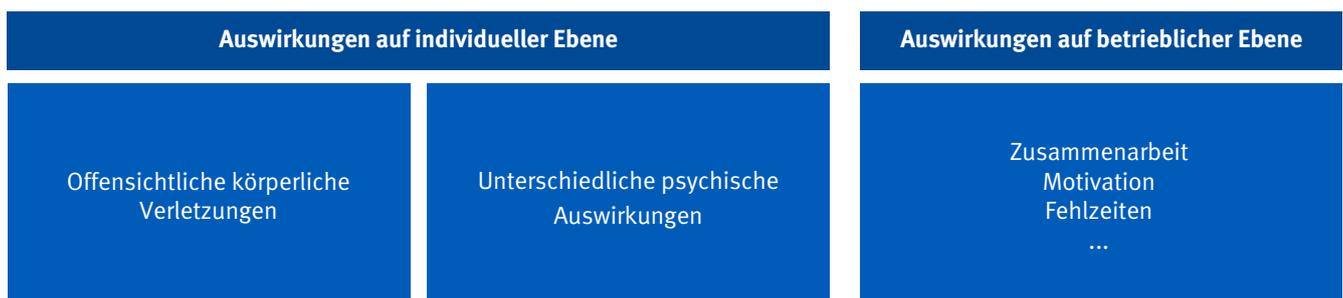
Bei besonders schwerwiegenden, traumatischen Ereignissen können betroffene Personen nach einem Vorfall akute Reaktionen wie Angst, innere Unruhe, Nervosität, Schlaflosigkeit oder Gefühle der Unsicherheit zeigen. Diese meist kurzfristigen Sym-

ptome werden als normale Reaktionen auf ein unnormales Ereignis betrachtet. Hier ist die soziale Unterstützung der Betroffenen entscheidend. Viele Menschen können das erlebte Ereignis anschließend gut verarbeiten und haben keine langfristigen gesundheitlichen Probleme. Bei einigen Vorfällen von besonderer Schwere und erlebter Angst und Bedrohung für das eigene Leben oder beim wiederholten Erleben von schwierigen Gewaltereignissen kann es jedoch zu behandlungsbedürftigen Traumafolgestörungen kommen. Neben der posttraumatischen Belastungsstörung (PTBS) können zeitverzögert auch Depressionen, Suchterkrankungen oder andere psychische Erkrankungen auftreten. Diese wirken dann beeinträchtigend und können zu Arbeitsunfähigkeit oder sogar zur Frühverrentung führen.

Wenn belastende Gewaltereignisse, wie zum Beispiel bei Mobbing oder Stalking, wiederholt auftreten, können diese eben-

so zu psychischer Beanspruchung führen. Langfristig kann dies wie bei einmaligen, extremen Ereignissen Störungsbilder wie Depressionen, Ängste, Alkohol- oder Medikamentenabhängigkeit hervorrufen.

Erfahren Beschäftigte Gewalt bei der Arbeit, können Unsicherheit und negative Erwartungshaltungen auch die Zusammenarbeit oder die Kundenbeziehung beeinträchtigen. Hier werden die Konsequenzen auf betrieblicher Ebene deutlich. Motivation, Zufriedenheit und Kommunikationsbereitschaft können durch grenzüberschreitende und frustrierende Erlebnisse leiden und sich erheblich auf die Arbeitsbeziehung zu den Kundinnen und Kunden, Patientinnen und Patienten und ähnlichen Gruppen auswirken. Die Bereitschaft, sich auf einen Kontakt zu schwierigen Menschen einzulassen, ist unter Umständen verringert. So kann eine von Misstrauen und verringerter Empathie geprägte Grundstimmung entstehen, in der Konfliktsituationen leichter es-



Quelle: Eigene Abbildung

Abbildung 2: Folgen von Gewalt



Erfahren Beschäftigte Gewalt bei der Arbeit, können Unsicherheit und negative Erwartungshaltungen auch die Zusammenarbeit oder die Kundenbeziehung beeinträchtigen.“

kalieren. Darunter leidet vermutlich auch das Arbeitsklima: verminderte Leistungsfähigkeit, Fehlzeiten, hohe Personalfluktuationsrate oder eine hohe Zahl frühzeitiger Berufsaufgaben können Begleiterscheinungen sein.^[3]

Ursachen von Gewalt

Die Ursachen von Gewalt sind komplex und vielfältig. Zum einen kann die Ursache in der persönlichen Situation, Verfassung und Persönlichkeit der Person, von der Gewalt ausgeht, liegen. Der Klient, der gegenüber der Mitarbeiterin der Verwaltung aggressiv wird, hat vielleicht negative Erfahrungen aus der Vergangenheit im Umgang mit Regelungen, eine familiär schwierige Situation und nimmt Medikamente ein, die seinen Zustand beeinflussen. Unterschiedliche Auslösebedingungen können dann aggressives Verhalten begünstigen. Zum anderen kann die Ursache von Gewalt in der betroffenen Mitarbeiterin liegen. Vielleicht ist sie einer hohen Belastung bei der Arbeit ausgesetzt, arbeitet in einem beengten und lauten Büro, betreut kleine Kinder zu Hause und versucht alles unter einen Hut zu bekommen. Solche Randbedingungen können dazu führen, dass sie schneller die Geduld verliert, gereizter reagiert und zur Eskalation einer Situation beiträgt. Die daraus resultierende Interaktion mit dem Klienten kann sich zu einer eskalierenden Gesprächsatmosphäre

entwickeln und Gewalt begünstigen. Ursachen von Gewalt existieren demnach nicht nur in der Person, von der Gewalt ausgeht, sondern können auch in der betroffenen Person sowie in der Interaktion beider Personen begründet sein.

Nicht zu vernachlässigen und ebenso bedeutsam sind dabei Auslösebedingungen der Umgebung (zum Beispiel Lärm, Dunkelheit, Enge und Hitze), der Organisation (zum Beispiel fehlende Informationen, störende Abläufe und Prozesse, Wartezeiten) und der Kultur und Stimmung (zum Beispiel schlechtes Betriebsklima, nicht wertschätzende Kommunikation).

Bei der Findung von geeigneten Präventionsmaßnahmen im Betrieb sollten idealerweise diese Bereiche und weitere spezifische Ursachen analysiert werden.

Geeignete Präventionsmaßnahmen

Voraussetzung für den guten Umgang mit Gewalt ist, dass die Unternehmensleitung und Führungskräfte das Thema für sich annehmen. Es sollte eine Kultur geschaffen werden, in der offen über Gewaltvorfälle gesprochen werden kann. Das Ziel ist, Gewalt zu verhindern oder ihre Folgen abzumildern. Um dies zu erreichen, haben sich auf Grundlage der Gefährdungsbeurteilung (§ 5 Arbeitsschutzgesetz, ArbSchG)

verschiedene Schritte zur Umsetzung von Maßnahmen vor und nach einem Ereignis bewährt. Die Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie (GDA)^[4] beschreibt in ihrer Empfehlung, wie die psychische Belastung in der Gefährdungsbeurteilung berücksichtigt werden kann. Beim ganzheitlichen und systematischen Vorgehen zu Gewaltprävention ist ein dokumentiertes, betriebsspezifisches Konzept hilfreich. Dieses sollte folgende Punkte des Prozesses beinhalten.

Gemeinsames Verständnis finden

Da die Erscheinungsformen von Gewalt und ihr Erleben unterschiedlich sind, ist es empfehlenswert, im Betrieb oder in der Einrichtung unter Verantwortlichen, in Teams und mit Mitarbeitenden über Gewaltvorkommnisse zu sprechen. Das schafft eine Einordnung, ein gemeinsames Verständnis sowie eine Sensibilisierung im Umgang mit dem Thema. Hierzu kann eine betriebsspezifische Einsortierung von Ereignissen – zum Beispiel anhand der Stufenpyramide (siehe Abbildung 1) – vorgenommen werden.

Tipp: Hier eignen sich beispielsweise die in den folgenden Publikationen der DGUV beschriebenen Methoden:

- „So geht’s mit Ideen-Treffen – Für Wirtschaft, Verwaltung und Handwerk“^[5] oder

- „Kulturdialoge: Prävention – Dialogkarten zum Thema Gewalt“^[6]

Um die Bereitschaft zu erhöhen, über Gewalt zu sprechen, kann eine Grundsatzerklärung gegen Gewalt durch die Geschäftsführung/Leitung hilfreich sein. Hierin wird eine klare Haltung gegen Gewalt und für ein respektvolles Miteinander beschrieben. So haben Beschäftigte Handlungssicherheit und es wird eine Präventionskultur des Betriebs beziehungsweise der Einrichtung gefördert.

Vorfälle erfassen

Wichtig ist es, dass Gewaltereignisse erfasst werden. Wie häufig kommen welche Formen von Gewalt vor? Welche Tätigkeiten oder Bereiche eines Betriebs/einer Einrichtung sind besonders betroffen?

Zur Erfassung können Befragungen der Belegschaft mittels schriftlicher Fragebogenverfahren oder moderierter Gruppendiskussionen eingesetzt werden. Es können darüber hinaus Daten von Unfallanzeigen oder der Meldungen von Gewaltereignissen herangezogen werden. Idealerweise sollte ein Meldesystem eingeführt werden, damit betroffene Personen Vorfälle einfach dokumentieren und an entsprechende Stellen weitergeben können.

Gefährdungen analysieren und beurteilen

Nachdem Vorfälle erfasst sind, sollten sie genauer unter die Lupe genommen werden. Fragen, die hier gestellt werden können, sind unter anderem diese:

- Von welcher Art, Schwere und Häufigkeit sind die bereits aufgetretenen Ereignisse?
- Welche Ereignisse mit schwerwiegenden Folgen sind vorstellbar und können auftreten?
- Von welchem Risiko für die physische und psychische Gesundheit der Beschäftigten ist auszugehen?
- Wo besteht Handlungsbedarf?

Maßnahmen ableiten und Wirksamkeit prüfen

Aufbauend auf dem gemeinsamen Verständnis, der Erfassung und Beurteilung der Gewaltereignisse sind bedingungs- und zielgruppenspezifische Maßnahmen abzuleiten und umzusetzen. Die Maßnahmen können sich dabei auf die Phase vor dem Eintritt eines Ereignisses, auf die Phase während des Ereignisses und nach dem Ereignis beziehen.

Bei der Entwicklung von Maßnahmen sollte auch reflektiert werden, ob die Handlungsweise von Beschäftigten bedingt durch die Art ihrer Tätigkeit Gewalt bei anderen befördern kann. Gemeint sind hier zum Beispiel das Versagen von Leistungen, die Ablehnung einer Genehmigung, die Fixierung von Patientinnen und Patienten oder Festnahmen durch die Polizei. Gegebenenfalls ergeben sich auch daraus Ansatzpunkte für geeignete Präventionsmaßnahmen.

Dem Arbeitsschutzprinzip folgend, sollten sich die Maßnahmen aus den Bereichen

„technische/bauliche Maßnahmen“, „organisatorische Maßnahmen“ und „personenbezogene Maßnahmen“ speisen. Diese können dann jeweils bei unterschiedlichen Formen von Gewalt betrachtet werden.^[7] Abbildung 3 zeigt Beispiele für Maßnahmen.

Anhand der Einteilung der dargestellten Pyramide (Abbildung 1) können zudem gezielte Präventionsmaßnahmen pro Stufe oder Erscheinungsform von Gewalt bestimmt werden. Dabei sind für alle Stufen Maßnahmen abzuleiten. Wichtig ist, dass für die Umsetzung der Maßnahmen Verantwortliche festgelegt werden. Die durchgeführten Maßnahmen müssen regelmäßig auf ihre Wirksamkeit überprüft und gegebenenfalls angepasst werden.

Viele weitere Beispiele für Maßnahmen zu Gewaltprävention finden sich in der DGUV Information 206-013 „Stress, Mobbing & Co.“^[8] sowie in branchenspezifischen Schriften der Unfallversicherungsträger.

Nachsorge planen und durchführen

Ist ein Gewaltereignis eingetreten, stellen die Handlungen und Aktivitäten im Umgang mit den betroffenen Personen sekundärpräventive Maßnahmen dar. Das bedeutet, dass die Maßnahmen darauf abzielen, eine Erkrankung oder Verschlimmerung des Zustands der Person zu verhindern. Ein unterstützender Umgang mit Betroffenen und die Vermeidung von Bagatellisierung ist für deren Bewältigung entscheidend. Eine Sensibilität sollte dabei sowohl in der

Technisch/Bauliche Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
<ul style="list-style-type: none"> • helle Flure und freundlich gestaltete Räumlichkeiten • gut ausgeschilderte Wege • trennende Elemente wie Empfangstheken • Alarmierungsmöglichkeiten • Entfernen von Gegenständen, die als Waffe genutzt werden könnten • Fluchtwege • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Terminvereinbarungen zur Verkürzung von Wartezeiten • kollegiale Vorbereitung und Unterstützung bei schwierigen Gesprächen • Vermeidung von Alleinarbeit • Verfahrensweisen für Beschäftigte im Umgang mit Gewalt • Notfallplan kommunizieren • Dokumentation von Gewaltereignissen • ... 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung der eigenen Resilienz • Schulung von deeskalierender Gesprächsführung • funktionale Kleidung wie geeignetes Schuhwerk • Ausstattung mit Bodycams • ...

Quelle: Eigene Abbildung

Abbildung 3: Beispiele für Maßnahmen gegen Gewalt



Voraussetzung für den guten Umgang mit Gewalt ist, dass die Unternehmensleitung und Führungskräfte das Thema für sich annehmen.“

Mitarbeiterschaft als auch bei Führungskräften entwickelt werden.

Beschäftigte, die zu „betrieblichen psychologischen Erstbetreuenden“^[9] ausgebildet worden sind, können sich ereignisnah um die Betroffenen kümmern. In Akutsituationen unterstützen gegebenenfalls auch die Notfallseelsorge und Kriseninterventionsteams. In den Tagen und Wochen nach einem Ereignis kann weitere psychologische Unterstützung zum Beispiel durch soziale Ansprechpersonen, (Notfall-)Psychologinnen und -Psychologen oder Betriebsärztinnen und Betriebsärzte angeboten werden. Auch Unfallversicherungsträger unterstützen, wenn ihnen der Vorfall bekannt ist, gegebenenfalls mit Frühintervention beziehungsweise langfristiger Psychotherapie

im Rahmen ihres Psychotherapeutenverfahrens. Deshalb sollten traumatische Gewaltereignisse dem Unfallversicherungsträger über eine Unfallanzeige gemeldet werden.

Fachliche Expertinnen und Experten einbinden

Bei den Schritten zu einer erfolgreichen Gewaltprävention ist es empfehlenswert, bewährte Strukturen zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit wie zum Beispiel den Arbeitsschutzausschuss (ASA) zu nutzen. Bei der Analyse und Maßnahmenfindung können und sollten betriebliche und fachliche Expertinnen und Experten (zum Beispiel Betriebsärztin oder Betriebsarzt, Fachkraft für Arbeitssicherheit) unterstützen. Den zuständigen Un-

fallversicherungsträger oder die Polizei hinzuzuziehen, kann gegebenenfalls auch sinnvoll sein.

Fazit

Gewalt bei der Arbeit wird ein zunehmend wichtiges Thema und stellt viele Herausforderungen für die Betroffenen, die Betriebe und Einrichtungen sowie die Gesellschaft dar. Die Formen und Auswirkungen von Gewalt sind sehr vielfältig. Nur gut darauf abgestimmte Maßnahmen können ihre Wirkung entfalten. So können Betriebe viele präventive Maßnahmen ergreifen, um Gewaltvorkommnisse zu reduzieren oder Folgen von Gewalt gut zu begegnen. Damit fördern sie die Sicherheit und Gesundheit ihrer Beschäftigten. ←

Fußnoten

- [1] Unfallkasse Nordrhein-Westfalen: Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! Düsseldorf, 2010, https://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/praevention_in_nrw/praevention_nrw_37.pdf (abgerufen am 21.05.2024).
- [2] Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV): Fachbereich AKTUELL. Grundverständnis von Gewalt bei der Arbeit/in Bildungseinrichtungen. Berlin, 2023, <https://publikationen.dguv.de/regelwerk/publikationen-nach-fachbereich/gesundheits-im-betrieb/psyche-und-gesundheit-in-der-arbeitswelt/4850/fbgib-002-grundverstaendnis-von-gewalt-bei-der-arbeit/in-bildungseinrichtungen> (abgerufen am 21.05.2024).
- [3] Vgl. DGUV Information 207-025 „Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrts-pflege – Eine Handlungshilfe für Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen“, Berlin, 2018, <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/3429> (abgerufen am 21.05.2024).
- [4] Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie (GDA): Berücksichtigung psychischer Belastung in der Gefährdungsbeurteilung – Empfehlungen zur Umsetzung in der betrieblichen Praxis, 4. vollständig überarbeitete Auflage, Berlin, 2022, https://www.gda-psyche.de/fileadmin/gda/Downloads/Broschuere_psyche_Belastung_Auflage_4_2024.pdf (abgerufen am 21.05.2024).
- [5] DGUV Information 206-007 „So geht’s mit Ideen-Treffen – Für Wirtschaft, Verwaltung und Handwerk“, Berlin, 2022, <https://publikationen.dguv.de/regelwerk/dguv-informationen/804/so-geht-s-mit-ideen-treffen-fuer-wirtschaft-verwaltung-und-handwerk> (abgerufen am 21.05.2024).
- [6] Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV): Kulturdialoge: Prävention – Dialogkarten zum Thema Gewalt, <https://publikationen.dguv.de/praevention/kultur-der-praevention/3997/kulturdialoge-praevention-dialogkarten-zum-thema-gewalt?c=166> (abgerufen am 21.05.2024).
- [7] Vgl. Unfallkasse Nordrhein-Westfalen: Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! Düsseldorf, 2010, https://www.unfallkasse-nrw.de/fileadmin/server/download/praevention_in_nrw/praevention_nrw_37.pdf (abgerufen am 21.05.2024).
- [8] DGUV Information 206-013 „Stress, Mobbing & Co.“, Berlin, 2022, <https://publikationen.dguv.de/regelwerk/dguv-informationen/1333/stress-mobbing-co> (abgerufen am 21.05.2024).
- [9] DGUV Information 206-023 „Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpE) bei traumatischen Ereignissen“, Berlin, 2017, <https://publikationen.dguv.de/regelwerk/dguv-informationen/3227/standards-in-der-betrieblichen-psychologischen-erstbetreuung-bpe-bei-traumatischen-ereignissen> (abgerufen am 21.05.2024).

„Deeskalationstrainings sollen Handlungsalternativen aufzeigen“

Key Fact

- Max Eggeling ist Deeskalationstrainer, er arbeitet häufig mit Einsatzkräften von Feuerwehr und Rettungsdienst zusammen. Im Interview schildert er, wie eine veränderte Kommunikation helfen kann, Situationen zu deeskalieren.

Autor

➔ Sebastian Driever

Gewalt kann am Arbeitsplatz und außerhalb in verschiedensten Formen auftreten. Wie können sich Beschäftigte im Zuge der Prävention auf Gewaltvorfälle vorbereiten? Deeskalationstrainings beginnen mit einem Perspektivenwechsel.

Herr Eggeling, Sie beschäftigen sich beruflich mit den Themen Deeskalation und Gewaltprävention. Was sind nach Ihrer Beobachtung generell die Auslöser für Gewalt?

Eggeling: Gewalt ist meiner Ansicht nach eine Variante von menschlichem Verhalten, um handlungsfähig zu bleiben. Je mehr sich jemand in die Ecke gedrängt fühlt, desto

eher wird die Person sich dafür entscheiden, Gewalt als eine Art Ultima Ratio zu nutzen, um sich aus dieser Zwangslage zu befreien. Das kann überall passieren. Ich selbst habe als Sozialarbeiter lange in der Drogenhilfe gearbeitet. Dort kann das genauso vorkommen wie in einer Eltern-Kind-Gruppe, bei der Feuerwehr, bei Lehrern und Lehrerinnen oder in Behörden.

Also immer dann, wenn Menschen keine andere Lösung mehr finden?

Eggeling: Genau. Das ist der wesentliche Aspekt von Gewalt, in dem wir deeskalierend ansetzen können. Es gibt natürlich immer noch die vorsätzliche Tat, wie zum Beispiel einen Banküberfall. Dort kann man nicht mehr steuernd und deeskalierend eingreifen oder zumindest nur sehr begrenzt.

Wie sieht es bei Einsatzkräften aus: Was sind hier die Auslöser von Gewalt und wie kann man deeskalieren?

Eggeling: Speziell auf die Einsatzkräfte bezogen muss man sehen, dass sie es auf der anderen Seite fast immer mit Menschen in Extremsituationen zu tun haben. Die Menschen stehen ja nicht morgens auf und denken sich: „Super, heute Abend brennt meine Wohnung ab!“ Stattdessen ist die Situation für sie immer eine Irritation im Alltag. In der Regel haben sie dafür noch keine Handlungsstrategie entwickelt, weil sie damit nicht gerechnet haben. Der Klassiker bei Einsatzkräften sind Übergriffe im Bereich von Verkehrsregelungsmaßnahmen. Die Menschen sind dann oft nicht in der Lage, auf die veränderte Situation umzuschalten, weil ihr Tagesablauf anders geplant war. Das mag absurd klingen, ist aber die Erfahrung der meisten Teilnehmerinnen und Teilnehmer und auch meine eigene.

Foto: Sebastian Heintz



Seit 2019 ist Max Eggeling als Fachberater für Psychosoziale Notfallversorgung (PSNV) bei der Feuerwehr Lüneburg tätig.



Zentral ist das Thema Kommunikation. Einen Großteil von Eskalation kann ich verbal deeskalieren, wenn ich verstehe, was mein Gegenüber eigentlich bewegt.“

Max Eggeling

Kommen wir generell auf Gewalt bei der Arbeit zu sprechen. Welches sind denn die häufigsten Formen von Gewalt, mit denen Menschen bei der Arbeit konfrontiert sind?

Eggeling: Nach meiner Erfahrung und aus Untersuchungen von Behörden, Beamtenverbänden oder Einsatzkräften ist dies in der Regel verbale Gewalt, also beschimpft oder bedroht zu werden. Das hat oft eine gewisse Dramatik, weil man sich dagegen nur sehr begrenzt wehren kann. Die Gewalttat geschieht ja, ohne dass ich mich vorbereiten kann. Bis zur körperlichen Gewalt ist es dann aber noch ein relativ großer Schritt.

Wie ist es mit den Betroffenen: Welche Auswirkungen hat Gewalt auf die Personen, die sie erleben?

Eggeling: Das ist pauschal schwierig zu beantworten, weil jeder Mensch anders damit umgeht. Eine häufige Reaktion ist aber eine Form von Verunsicherung. Man rechnet in der Regel nicht damit. Insgesamt kann Gewalt Menschen in vielen Lebensbereichen beeinträchtigen, auch langfristig. Das kann zum Beispiel Verängstigung sein, wodurch Menschen in schlimmster Kon-

sequenz ihre Arbeit nicht mehr ausüben können. Ebenso können Verhaltensänderungen eine Folge sein. Für Einsatzkräfte wiederum spielt auch immer wieder ein hohes Maß an Resignation aufgrund oft gemachter schlechter Erfahrungen eine Rolle. Wir wissen, dass sich negative Erfahrungen erheblich schneller festsetzen als positive.

Schauen wir auf die Prävention. Wie können sich Beschäftigte gegen Gewalt wappnen?

Eggeling: Grundsätzlich denke ich, dass Vorbereitung ganz wichtig ist. Mit Prävention bereitet man sich allerdings auf etwas vor, von dem man hofft, dass man es nie brauchen wird. Insofern geht es mir bei Deeskalationstrainings darum, zunächst einmal klarzumachen, dass Bedrohungslagen in aller Regel plötzlich und unvorhergesehen passieren. Vielleicht, weil jemand ausrastet oder überreagiert. Oft sind es auch Leute, von denen man keine Gewalt erwartet.

Deeskalationstrainings sollen Menschen Handlungsalternativen aufzeigen. Diese dienen ihnen dann für Situationen, auf die sie sich nicht vernünftig vorbereiten können oder von denen sie jahrelang geglaubt haben, dass sie im Arbeitsalltag gar keine Rolle spielen. Man schaut sich für solche Situationen erst einmal die eigene Haltung an und danach, wie man seine Umwelt mit einbeziehen kann. Zentral ist dann das Thema Kommunikation. Einen Großteil von Eskalation kann ich verbal deeskalieren, wenn ich verstehe, was mein Gegenüber eigentlich bewegt. Das erfordert oft ein Umdenken hin zum Verständnis dafür, was das Gegenüber eigentlich möchte, um dann steuernd einzugreifen. Ich möchte nicht die Person, sondern die Situation kontrollieren.

Dafür ist es vermutlich wichtig, ein gutes Maß an Einfühlungsvermögen mitzubringen?

Eggeling: Ja, das ist das eine. Ebenso kann ich mein Gegenüber auch einfach fragen: „Was möchten Sie denn?“ Im Kontext von Arbeit kommen Menschen mit einem bestimmten Anliegen zu den Beschäftigten.

Wenn ich weiß, was mein Gegenüber will, dann bin ich auch durchaus in der Lage, das aufzugreifen, und kann darüber versuchen, in einen Dialog zu kommen. Es hilft mir zu verstehen, warum mein Gegenüber gerade Gewalt anwenden möchte, welches Ziel er oder sie erreichen möchte und welchen Weg wir gemeinsam wählen könnten, damit es nicht zu einem Übergriff kommt. Verschärfungen im Strafrecht im Bereich der Einsatzkräfte halte ich beispielsweise für den falschen Ansatz, um Gewalt zu vermeiden. Ziel muss es doch sein, dass gar kein Übergriff stattfindet.

Wie sieht es aus, wenn man Angst hat oder sogar unter einer Art Schockstarre steht? Wie kann man das überwinden?

Eggeling: Aus eigener Erfahrung kann ich sagen, dass man in der Regel mit den Leuten reden kann. Aber dazu gehört natürlich ein gewisses Auftreten. Das Thema Vorbereitung und Haltung ist wichtig. Wenn man seine Haltung verändert und überhaupt mitdenkt, dass eine Gefahr oder Bedrohung auftreten kann, wird man auch anders darauf reagieren können, das bietet Sicherheit. So kann man sich bestimmte Techniken schon einmal überlegen und steht nicht vor der Situation, nicht mehr weiterzuwissen. Eine Strategie kann zum Beispiel sein, bei der Beobachtung eines Gewaltangriffs direkt die Polizei zu rufen, statt erst mit der angreifenden Person zu reden. Dann begibt man sich nicht selbst in Gefahr und die Polizei wird mutmaßlich relativ zeitnah am Einsatzort sein. Hier sollte man aber auch zwischen privatem Bereich und Arbeitsbereich unterscheiden. Bei der Arbeit sind wir in der Regel nicht allein, das ist ein entscheidender Punkt.

Kommen wir zurück zu den Deeskalationstrainings. Für wen ist es überhaupt sinnvoll?

Eggeling: Man sollte eher fragen: Für wen ist es nicht sinnvoll? Etwas Neues zu lernen, kann nie schaden. In allen Berufen, in denen man mit Menschen zu tun hat, ist es sinnvoll, sich mit diesen Fragen auseinanderzusetzen. Natürlich gibt es bestimmte Arbeitsbereiche, in denen die Gefahr von Gewalt höher ist, das gilt zum Beispiel für die Arbeit bei Sozialhilfeträgern, Behörden

oder für Einsatzkräfte. Aber es kann überall passieren. Arbeitgebende müssen für sich beantworten, wie hoch die Gefahr bei ihnen ist. Sie sollten überlegen, aus welchem Grund Menschen zu ihnen kommen und was ihre Wünsche und Anliegen sind.

Es ist also Aufgabe der Arbeitgebenden, das Gewaltisiko einzuschätzen?

Eggeling: Nein, das Risiko sollte immer gemeinsam mit den Arbeitnehmenden betrachtet werden. Wenn man ein Team aus zehn Personen hat, wird vermutlich jede von ihnen unterschiedlich mit Gewaltsituationen umgehen. Es mag sehr erfahrene Beschäftigte geben, die schon alles gesehen haben und auch keine Angst haben. Ebenso mag es aber auch junge, unerfahrene Kolleginnen und Kollegen geben, die vielleicht verunsichert sind. Insofern sollten Arbeitgebende und Beschäftigte immer gemeinsam darauf schauen: Wie ist die Situation bei uns und was brauchen wir, um uns sicherer zu fühlen?

Wie sehen Deeskalationstrainings aus und wie ist ihr Ablauf?

Eggeling: Bei mir ist das in der Regel eine Tagesveranstaltung mit einer Mischung aus Theorie und Praxis. Meist beginnen wir mit den Erwartungen und Erfahrungen der Teilnehmenden. Anschließend schauen wir anhand von Modellen, wie Menschen miteinander kommunizieren und wie man das erkennen kann. Wir schauen uns an, was Wünsche und Bedürfnisse des Gegenübers sind. Wie kann man damit umgehen und steuernd auf jemanden einwirken? Danach geht es darum, das Ganze praktisch auszuprobieren: in Rollenspielen, verschiedenen Settings und improvisierten Situationen. Was verändert sich, wenn ich anfangs, anders zu sprechen, anders zu kommunizieren?

Es geht auch ganz praktisch um das eigene Auftreten. Wie kann ich mich gut hinstellen, sodass ich mich zum Beispiel schnell zurückziehen könnte oder keine große Treflerfläche biete? Wo gibt es Fluchtmöglichkeiten? Wie kann ich – zum Beispiel in einer Behörde – einen Stuhl zwischen mich und einen Angreifer bringen? Ich übe mit Teilnehmenden aber auch einfache und

trotsdem effektive Handgriffe ein, um sich zu befreien. Wir schauen uns mögliche Lösungen immer bezogen auf den Arbeitsplatz an. Ist es zum Beispiel sinnvoll, einen gut werfbaren Blumentopf auf dem Tisch zu haben, an dem ich mit Leuten sitze, die vielleicht aggressiv werden könnten? Zum Schluss behandeln wir noch das Notwehrrecht, um zu schauen, was man darf und was nicht.

Gibt es verschiedene Deeskalationsstrategien, abgestimmt auf unterschiedliche Formen von Gewalt?

Eggeling: Auf jeden Fall. Hier setzen wir auch im Training möglichst weit unten an. Denn je früher ich deeskalieren, desto höher ist die Erfolgswahrscheinlichkeit, dass ich Gewalt verändere. Es gibt zum Beispiel ein Stufenmodell^[1] der Eskalation, mit dem man ganz gut arbeiten kann, um zu schauen, auf welchem Level von Gewalt man sich gerade befindet und was man tun kann, um adäquat zu reagieren. Wenn es am Ende wirklich um vollzogene Körperverletzungen geht, dann kann ich nur sagen, dass die Flucht zu ergreifen das Sinnvollste ist. Aber es gibt eine ganze Menge Zeichen im Vorfeld, die wir lesen lernen können. So können wir erkennen, wenn sich eine Situation hochschaukelt.

Sie haben eben bereits ein Stufenmodell angesprochen ...

Eggeling: ... das ein Teil verschiedenster Methoden und Ansätze ist, die man in Gewalttrainings einbauen kann. Es gibt allerdings nicht den Goldstandard, mit dem Deeskalation immer funktioniert. Stattdessen lebt vieles von meinem Gegenüber und auch davon, wie ich mit den vorhandenen Ansätzen umgehe. Es geht darum, zu schauen, mit welcher Methode man sich wohlfühlt. Deswegen versuche ich in meinen Seminaren eine gewisse Methodenvielfalt einzubringen, damit die Teilnehmenden herausfinden können, was ihnen liegt und was eher nicht.

Welche Deeskalationsstrategien haben sich aus Ihrer eigenen Erfahrung in der Praxis am besten bewährt?

Eggeling: Kurzinterventionen können eine gute Lösung sein. Eine Formel heißt

„KISS“, für „Keep it short and simple“. Menschen, die sehr hochgefahren sind, sind häufig nicht mehr in der Lage, komplexe Sätze zu verstehen. Das heißt, ich muss sehr kurz, sehr deutlich, aber trotzdem freundlich mit den Leuten reden. Um eine Distanz zu wahren, ist es zum Beispiel gut, Leute konsequent zu siezen. Diese Distanz möchte man haben, weil die Leute dadurch eine möglichst hohe Hemmschwelle haben.

Manchmal nutzen aber alle Versuche nichts und die Deeskalation scheitert. Gibt es einen festen Zeitpunkt, an dem man dies festmachen kann?

Eggeling: Grundsätzlich dann, wenn man das Gefühl hat, nicht mehr in Sicherheit zu sein. Das ist der Moment, in dem man sich aus der Situation zurückziehen sollte. Das muss nicht die völlige Eskalation sein. Aber es bedeutet, dass die Deeskalation gescheitert ist. Idealerweise ist dieser Punkt natürlich weit bevor es zum körperlichen Übergriff kommt.

Was kann man dann noch tun?

Eggeling: Man sollte versuchen, sich Unterstützung zu holen, zum Beispiel durch Kollegen oder Kolleginnen. Oft fehlt aber eine unkomplizierte Möglichkeit, sie zu benachrichtigen. In Psychiatrien gibt es zum Beispiel am Telefon einen Notfallknopf oder ein Hausnotrufsystem. Das ist tatsächlich etwas, das ich je nach Gefährdungspotenzial ergänzend zu Deeskalationstrainings sehr empfehlen kann: sich technische Lösungen dazu zu überlegen. ↩

Das Interview führte Sebastian Driever.

Fußnote

[1] Vgl.: Phasenmodell der Eskalation nach Friedrich Glasl: Konfliktmanagement. Diagnose und Behandlung von Konflikten in Organisationen, Haupt, Bern/Stuttgart 1980.

Präventionsnetzwerk #sicherimDienst thematisiert, sensibilisiert und unterstützt

Key Facts

- Gewalt gegenüber Einsatz- oder Vollzugskräften, Mitarbeitenden in Stadtverwaltungen, Klinikpersonal oder Lehrkräften – in den vergangenen Jahren ist ein deutliches Bewusstsein für diese Missstände entstanden
- Kernelemente der Initiative „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“ des Landes Nordrhein-Westfalen sind berufsgruppenübergreifende Präventionsmaterialien und das Netzwerk #sicherimDienst
- Das Netzwerk #sicherimDienst bietet Möglichkeiten zu einem umfassenden Austausch rund um das Thema „Gewaltschutz am Arbeitsplatz“

Autorin und Autor

- ➔ Alexandra Dorndorf
- ➔ Michael Stock

Die Kampagne #sicherimDienst des Landes Nordrhein-Westfalen will Beschäftigte, Vorgesetzte und Behördenleitungen in die Lage versetzen, konkrete Verbesserungen im eigenen Bereich vorzunehmen sowie beim Umgang mit Gewaltvorfällen handlungssicher zu reagieren.

Schlagzeilen wie „Gewalt gegen Rettungskräfte“, „Bierflasche trifft Busfahrer“, „Polizisten werden attackiert – Passanten jubeln“, „Maskierter geht auf Lehrer los“, „Anstieg der Gewalt gegen Politiker“ sind aus der aktuellen Berichterstattung nicht mehr wegzudenken. Sie machen eine alarmierende gesellschaftliche Entwicklung sichtbar. Und doch ist sie viel konkreter: eine Entwicklung, die in vielen Bereichen des öffentlichen Dienstes zu spüren ist und in manchem Arbeitsumfeld mittlerweile zum Dienstalltag gehört.

Grundpfeiler unseres Gemeinwesens

Der öffentliche Dienst spielt eine entscheidende Rolle in unserer Gesellschaft und trägt maßgeblich zum reibungslosen Funktionieren unserer Gemeinschaft bei. Es sind Beschäftigte in Kliniken, in Ämtern, in Schulen, bei der Feuerwehr oder bei der Justiz. Der öffentliche Dienst ist vielfältig – doch alle Tätigkeiten gehen einher mit Aspekten wie Teamarbeit, Zuverlässigkeit und Verantwortungsbewusstsein. Dort arbeiten die „Kümmerer“ in unserer

Gesellschaft. Diejenigen, die anpacken und deshalb eine wichtige Stütze sind.

Als Gesellschaft stehen wir in der Verantwortung, den Beschäftigten Arbeitsplätze zu garantieren, in denen sie ihrer Tätigkeit sicher nachgehen können. Sowohl die Polizei als auch die Unfallversicherungsträger bilden hierbei eine große Schnittmenge, was die Sicherheit und den Schutz der Gesellschaft angeht. Die Polizei setzt sich für den Schutz und die Sicherheit der Gesellschaft ein. Die Unfallversicherungsträger sorgen mit Beratung und vielfältigen Präventionsaktivitäten dafür, dass Beschäftigte ihren Arbeitsalltag sicher und gesund gestalten können. Denn Sicherheit und Schutz gehören zu den wichtigsten Grundbedürfnissen des Menschen.

Alarmierende Entwicklung, komplexe Ursachen

In einigen Fällen zeigt sich der öffentliche Dienst von einer ganz anderen Seite. Für manche Beschäftigte fühlt sich ihre Arbeit nicht mehr sicher an. Es ist in einigen Bereichen Alltag geworden, dass Mit-

arbeiterinnen und Mitarbeiter angepöbelt, beschimpft und angegriffen werden. Die Bandbreite ist groß. Es geht mit Beleidigungen los – sei es persönlich oder in den sozialen Medien. Vielleicht fängt Gewalt auch schon da an, wo junge Kolleginnen und Kollegen nicht ernst genommen oder ins Lächerliche gezogen werden. Wo sexualisierte Übergriffe jegliche Grenzen überschreiten und von den Verursachern als „harmloser Spruch“ abgetan werden. Auch bei vermeintlich unbedeutenden Anlässen eskaliert die Gewalt.

Sowohl die Häufigkeit als auch die Qualität der Gewalt haben zugenommen. Darauf deuten Statistiken und Studien hin. So kam das Deutsche Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung (FÖV) in Speyer 2022 nach einer umfangreichen Beschäftigtenbefragung zu dem Ergebnis: Jede und jeder Vierte erlebt Gewalt, zwölf Prozent sogar mehrere Vorfälle innerhalb eines Jahres. Es gibt zahlreiche berufsspezifische Untersuchungen, die das hohe Ausmaß an Gewalt immer wieder bestätigen. Die Anzahl der in der Polizeilichen Kriminalstatistik registrierten Opfer von Gewalt

gegen Vollstreckungsbeamte und Vollstreckungsbeamtinnen sowie Rettungskräfte ist bundesweit im Jahr 2023 um zehn Prozent gestiegen – insgesamt wurden 110.155 (Vorjahr 99.966) Beamtinnen und Beamte aus den Bereichen Polizeivollzug, Zoll, Vollstreckung, in Justizvollzugsanstalten sowie Einsatzkräfte bei der Feuerwehr und im Rettungsdienst Opfer einer berufsbedingten Straftat.

Beschäftigte im öffentlichen Dienst sind für Bürgerinnen und Bürger oft das Gesicht des Staates. Umfragen zeigen sehr deutlich, dass das Vertrauen in den Staat gesamtgesellschaftlich sinkt, einige Menschen fühlen sich dem Staat machtlos ausgesetzt. Wer sich von einer öffentlichen Stelle benachteiligt sieht, für den werden Bedienstete dann schnell zum Feindbild. Gewaltausbrüche können Affekthandlungen sein oder sich über einen längeren Zeitraum ankündigen. Häufig wirkt Alkohol wie ein Verstärker und die gespannte Stimmung entlädt sich. Um solchen Situationen vorzubeugen, ist es wichtig, Bedingungen und Ursachen von Gewalt genauer zu betrachten.

Folgen für die Beschäftigten

Für einige Beschäftigte sind Angriffe bereits zu einem Stück Normalität geworden. Beschäftigte, Führungskräfte und Organisationen stehen vor der Herausforderung, mit diesen Übergriffen und Grenzüberschreitungen umgehen zu müssen. Und solche Vorfälle machen etwas mit den Menschen. Einzelne Erlebnisse können zu starken Belastungen führen. Manchmal ist es aber auch die Menge: wenn man immer wieder ganz subtil mit Aggression und unkooperativem Verhalten konfrontiert wird. Das zermürbt und die Folgen sind greifbar: Man kann nicht mehr richtig schlafen und ist ständig gereizt. Das ursprüngliche Engagement und die Freude der Beschäftigten an ihrer Tätigkeit können abhanden kommen. Sie fühlen sich hilflos den Widrigkeiten ausgesetzt und stumpfen ab. Vielleicht auch, weil sie sich in dieser Problematik nicht verstanden oder gehört fühlen. Gewalt verursacht somit nicht nur körperliche Verletzungen, auch seelische Erkrankungen können die Folge sein.



Abbildung 1: „Das Thema zum Thema machen“: Fachtagung „Wenn der Respekt fehlt ... – Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst. Ursachen und Konsequenzen“ Anfang Februar 2024 in der Thomas-Morus-Akademie in Bensberg in Kooperation mit der Behörden Spiegel-Stiftung und #sicherimDienst

Vernetzen

Klar ist, dass jedes dieser Erlebnisse von Anfeindung, Bedrohung oder körperlichem Angriff eines zu viel ist. Gewaltschutz geht uns alle an! Gewalt gegenüber Einsatz- oder Vollzugskräften, Mitarbeitenden in Stadtverwaltungen, Klinikpersonal oder Lehrkräften – in den vergangenen Jahren ist ein deutliches Bewusstsein für diese Missstände entstanden. Bei allen Unterschieden in den Bereichen gilt es, dass wir zusammenfinden müssen, dass wir in einen ehrlichen Austausch gehen, dass wir Best-Practice-Beispiele weitergeben und gemeinsame Strategien zum Gewaltschutz entwickeln. Seit knapp drei Jahren gibt es die NRW-Initiative „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“. Gemeinsam mit allen Ressorts wird das „Thema zum Thema“ gemacht und es werden Maßnahmen unterstützt, die für mehr Schutz und Sicherheit der Beschäftigten sorgen.

Es gibt zwei Schwerpunkte der Initiative: zum einen ein behördenübergreifender Präventionsleitfaden und zum anderen das Netzwerk #sicherimDienst, das sich seit 2022 für mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst in Nordrhein-Westfalen starkmacht. Mehr als

2.000 Beschäftigte aus rund 800 Behörden, Institutionen, Verbänden oder Organisationen haben sich dem Netzwerk bereits angeschlossen. Damit bietet #sicherimDienst die Plattform und Möglichkeiten zu einem umfassenden Austausch rund um das Thema „Gewaltschutz am Arbeitsplatz“. Geeignete sowie wirksame Lösungsansätze und Praxisbeispiele werden im Netzwerk bekannt gemacht und übergreifend zwischen Behörden, Kliniken, Schule, ÖPNV oder der Justiz ausgetauscht: Das können „Blaue Briefe“ an respektlose Bürgerinnen und Bürger sein, wie sie das Sozialamt der Stadt Wuppertal verschickt oder der Tipp an Einsatzkräfte, einen zweiten Autoschlüssel einzustecken, um sich schnell zurückziehen zu können, wenn es brenzlich wird oder auch der Gewaltschnellmeldebogen der Stadt Witten oder das Beispiel des Unterstützungsteams der Stadt Köln für die städtischen Beschäftigten.

Dabei gibt es vielfältige Rollen und Überschneidungen der Akteurinnen und Akteure: So sind zum Beispiel Polizistinnen und Polizisten betroffen von Gewalt und zugleich Experten für Prävention, den Umgang mit Gewalt sowie Opferschutz – und die Polizei führt die Ermittlungen durch. Oder die Fachleute der Unfallversicherungsträger: Sie stehen für Prävention,



Organisationsstruktur von #sicherimDienst



Netzwerk #sicherimDienst: Über 2.000 Personen aus rund 800 Verbänden, Einrichtungen, Organisationen und Behörden



Koordinierungsgruppe: Nebenamtliche Mitarbeit, inhaltliche Ausrichtung, Planung, Beratung



Interministerielle Arbeitsgruppe „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“: Lenkungs-gremium mit Vertreterinnen und Vertretern aller Ressorts sowie der Staatskanzlei



Geschäftsstelle der Koordinierungsgruppe: Hauptamtliche Aufgabenwahrnehmung Netzwerkbetreuung, inhaltlich-fachliche Aufgaben, Kampagnenführung, Querschnittsaufgaben

Abbildung 2: Strukturen Präventionsnetzwerk #sicherimDienst

Rehabilitation und Entschädigung sowie Forschung.

Das Netzwerk stellt konkrete Handlungsempfehlungen zur Verfügung und macht durch öffentlichkeitswirksame Aktionen auf die Thematik aufmerksam. Darüber hinaus wird gemeinsam an fachlichen Themen gearbeitet und es werden über-

greifende Lösungsansätze initiiert beziehungsweise Initiativen unterstützt. #sicherimDienst organisiert oder begleitet zahlreiche Veranstaltungen, so zum Beispiel das regelmäßige Onlineformat „Sichere Stunde“ oder eine Sprechstunde parallel zu den Plenarsitzungen im Landtag von Nordrhein-Westfalen. Bei konkreten Fällen und „operativem“ Beratungsbedarf

vermittelt das Netzwerk an die zuständigen Stellen, ohne Parallelstrukturen entstehen zu lassen.

Haltung

Ein Ergebnis der Studie des FÖV macht besonders nachdenklich: Sieben von zehn Fällen werden nicht gemeldet! Scheinbar fühlen sich viele Betroffene nicht richtig verstanden oder scheuen sich, erlebte Angriffe gegenüber der Organisation zu melden. Die Entwicklung der vergangenen Jahre zeigt deutlich, dass man sich des Themas auf allen Ebenen stärker annimmt. Im Rahmen der NRW-Initiative verurteilt die Landesregierung Nordrhein-Westfalen jegliche Form von Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst. Viele Behörden, Einrichtungen oder Stellen setzen mit der Grundsatzserklärung „Null Toleranz bei Gewalt!“ ebenfalls ein deutliches Signal.

Sowohl den Unfallversicherungsträgern als auch der Polizei ist ein Anliegen besonders wichtig: Sicherheitsvorfälle müssen dokumentiert und den Vorgesetzten



Abbildung 3: #sicherimDienst auf dem Europäischen Polizeikongress 2024: Side-Event zu Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst unter internationaler Beteiligung

gemeldet werden, bei Gewaltvorfällen ist Strafanzeige zu erstatten. Es sind jedoch oft Kleinigkeiten, die darüber entscheiden, ob jemand einen Vorfall meldet: Wie gehen die Vorgesetzten mit Hinweisen um? Was macht die Rechtsprechung? Führt eine Meldung womöglich zu einer noch stärkeren Bedrohung, weil die Privatanschrift im Ermittlungsverfahren auftaucht? In diesem Fall ist es gut zu wissen, dass bei der Meldung eines Vorfalls als Anschrift auch die Dienstadresse hinterlegt werden kann. Das erhöht das persönliche Schutzgefühl.

Führungskräfte müssen sich ihre eigene Verantwortung bewusst machen. Sie tragen im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht eine besondere Verantwortung gegenüber ihren Mitarbeitenden. Ihr Vorbild und ihre Maßnahmen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sind maßgeblich für die Haltung einer Organisation gegenüber allen Arten von digitalen, verbalen oder körperlichen Angriffen und Drohungen.

Prävention, Handling, Nachsorge

Im öffentlichen Dienst gibt es zahlreiche Berufsbilder. Sie unterscheiden sich unter anderem dadurch, wie und unter welchen Rahmenbedingungen die Bediensteten ihre jeweilige Tätigkeit ausüben. Davon abhängig sind die Art und Weise, aber auch der Grad einer Gefährdung, die mit der jeweiligen Tätigkeit einhergehen und vor denen

die Beschäftigten geschützt werden müssen. Grundlage jeder Gewaltschutzmaßnahme ist die gesetzlich geregelte Beurteilung der Gefährdungen am Arbeitsplatz. [#sicherimDienst](#) fasst Zielgruppen tätigkeitsbezogen zusammen:

„Operativ- und Einsatzkräfte“, Dienstleistende“, „Lehr- und pädagogische Fachkräfte“ sowie „Mandats- oder besondere Amtsträger“.

Entsprechend zielgruppenspezifisch ist grundsätzlich auch der Gewaltschutz umzusetzen. Innendienst ist beispielsweise nicht wie Außendienst, Notaufnahme nicht wie Schule, Kommunalpolitiker stehen anders im Fokus als Beschäftigte. Aber – bei aller Verschiedenheit im Arbeitsumfeld und der Aufgabenwahrnehmung gelten übergreifende Empfehlungen:

- Gefahrenbewusst handeln
- Gefährdungsbeurteilungen einfordern
- Ausreichend qualifizieren
- Auf die eigene Kommunikation achten
- Einzelarbeit hinterfragen
- Kommunizieren, wer zu Hilfe kommt
- Jeden Vorfall melden
- Unterstützung einfordern

Das Präventionsnetzwerk [#sicherimDienst](#) hat Taschenkarten mit konkreten Verhaltenstipps für Beschäftigte sowie für

politisch Aktive zusammengestellt – für sicheres Handeln zu Hause, im Büro, im Einsatz, im Internet, unterwegs und auch, um sicher zu bleiben. Hier werden Aspekte wie Rollenbewusstsein, Gefahrenradar, Distanz und Rückzug, Hilfe organisieren und Beratung prägnant und einprägsam thematisiert.

Für mehr Schutz und Sicherheit kommt es auf Handlungssicherheit an – Regelungen und Empfehlungen müssen geübt werden, um sie auch in Stresssituationen abrufen zu können. Es geht beispielsweise um Fähigkeiten wie Gefahrenradar, deeskalierende Kommunikation, Rechtsfragen, Selbst- und Fremdschutz. Das Netzwerk hat diese Punkte in der Fortbildungskonzeption „Handlungssicherheit durch Gewaltschutztrainings“ zusammengestellt – samt didaktischen Verlaufsplänen sowie entsprechenden Musterausschreibungen.

Organisationskultur und Werteorientierung

Um Gewaltschutz sachgerecht und hilfreich umsetzen zu können, braucht es die gesamte Organisation, nicht nur einzelne Personen, die sich kümmern – beginnend mit Präventionsmaßnahmen, Verfahrensregelungen sowie Übungen. Neben der internen Nachsorge geht es darüber hinaus auch um die Vermittlung von externer Hilfe oder um rechtliche Aspekte wie Strafanträge der Behördenleitung, das Initiieren und Begleiten von Dienstunfallschutz, Schadensersatz und Schmerzensgeld. In diesen Fällen hat die Organisation eine „Bringschuld“, nicht die Betroffenen eine „Holschuld“!

Aber wie geht man diese Aufgabe an? Nicht immer ist bereits etwas passiert und die Sensibilität für das Thema oder die Veränderungsbereitschaft gegeben. Hier ist das Motto von [#sicherimDienst](#): „Machen Sie es nicht kompliziert, fangen Sie vor allem einfach an“. Neben der Prävention ist wichtig: Wenn etwas passiert, dann sollten die Verfahrensweisen klar und verlässlich sein: Meldung, Dokumentation und Anzeige bei der Justiz. Und für die persönliche Verarbeitung der Beschäftigten ist ein

Quelle: Jochen Tack, IM NRW



Abbildung 4: [#sicherimDienst](#) hat Gewaltschutztrainings entwickelt.

Quelle: #sicherimDienst

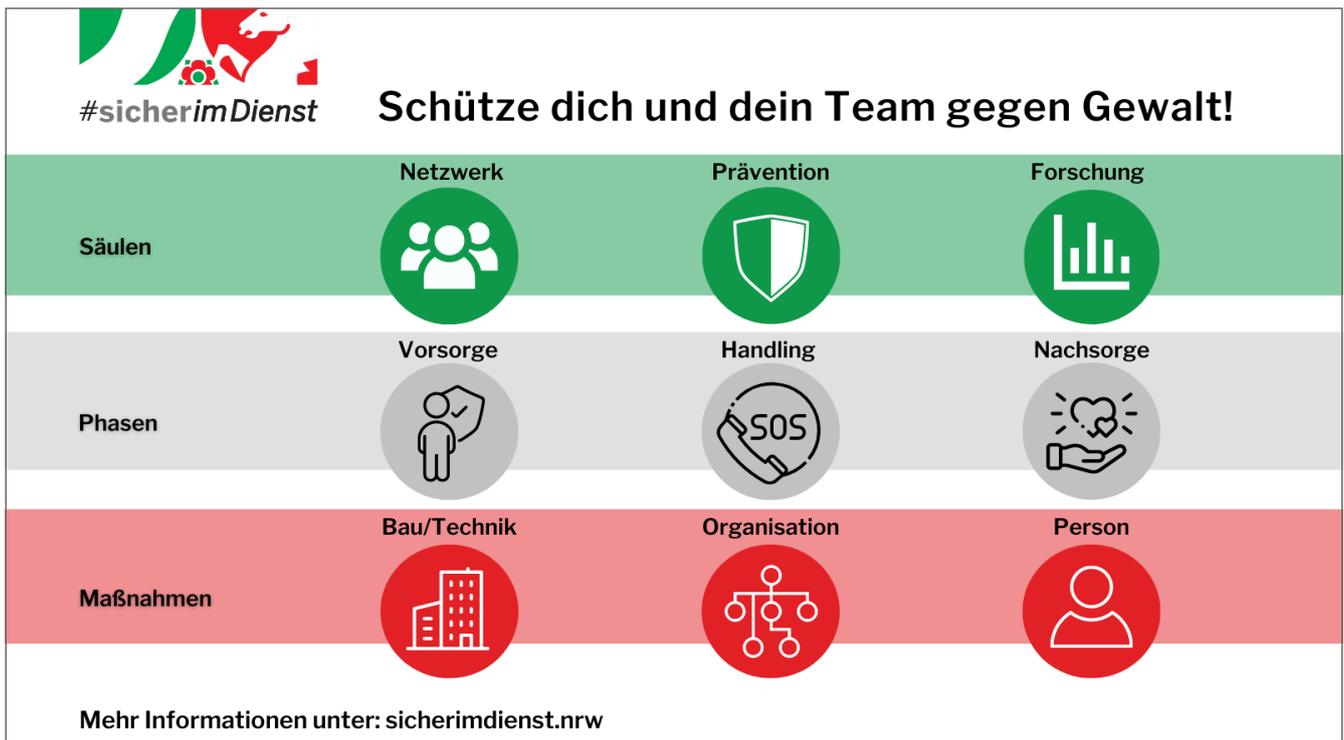


Abbildung 5: #sicherimDienst: „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten“

funktionierendes Nachsorgesystem ganz entscheidend. Gute Nachsorge ist zugleich gute Prävention. Sich um die Betroffenen kümmern und sie unterstützen – das ist Wertschätzung.

Wichtiger Aspekt für mehr Schutz und Sicherheit der Beschäftigten ist zugleich der kritische Blick auf das eigene Handeln: Wie gehen wir als öffentlicher Dienst mit den Bürgerinnen und Bürgern um, von welcher Grundhaltung sind das Handeln und die Kommunikation der Beschäftigten geprägt, gibt es strukturelle Diskriminierung? In vielen Fällen entstehen kritische Situationen durch Interaktion beider Seiten – es geht um Eskalationsdynamik. Neben der konkreten Dokumentation von Gewaltvorfällen ist beispielsweise das Beschwerdemanagement eine gute Grundlage, um näher hinzuschauen.

Ausblick

Sicherheit im Dienst und im Mandat ist leider kein Standard, von dem man grundsätzlich ausgehen kann. Mit vereinten Kräf-

ten aller staatlichen Institutionen, unter Einbindung der Bürgerinnen und Bürger, muss Gewalt schon da bekämpft werden, wo sie entsteht. Der öffentliche Dienst kann ein Vorbild sein! Wenn es allen Beteiligten gelingt, das Prinzip der zusammengesetzten Schreibtische unter Überwindung fachlicher und kommunaler Grenzen mit Leben zu füllen, dann kann dies die Zusammenarbeit zwischen den Behörden entfalten und einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Sicherheitslage leisten. Aber: Das Problem betrifft uns alle. Denn Gewalt endet auch nicht an Ländergrenzen. Deswegen muss die Gesellschaft länderübergreifend zusammenstehen und eine klare Linie fahren. Die NRW-Initiative „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“ und das übergreifende und gemeinsame Vorgehen sind mittlerweile ein Konzept, das eben nicht an Grenzen endet. Wir stehen national und international in Kontakt und tauschen uns aus. Zugleich ist weitere Forschung erforderlich, insbesondere zu Ursachen, Erfolgsfaktoren und Wirksamkeit von Gewaltschutzmaßnahmen. ➔



Im Präventionsnetzwerk #sicherimDienst können sich Behörden, Verbände und Institutionen aus allen Bereichen des öffentlichen Dienstes austauschen und Ansprechpersonen für alle Themen rund um den Gewaltschutz finden. Durch die Sammlung von geeigneten Praxisbeispielen zum Umgang mit Gewalt werden hilfreiche Tipps und Erfahrungen miteinander geteilt.

Beitreten können übrigens nicht nur Organisationen – allen Beschäftigten des öffentlichen Dienstes in allen Berufs- und Tätigkeitsgruppen steht die kostenfreie Mitgliedschaft offen. Angesprochen sind Mitarbeitende, Führungskräfte und Leitungspersonen, Personalvertretungen, Verantwortliche und Fachleute aus den Bereichen Personal, Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, Lehr-, Trainings- und wissenschaftliches Personal sowie Mandatsträger und Mandats-trägerinnen.

Weitere Informationen sowie die Anmeldung zum Netzwerk im Internet unter ➔ <https://www.sicherimdienst.nrw> sowie in den sozialen Medien und im Beru-fsportal LinkedIn unter @sicherimDienst.

Mit abba gegen psychische Belastung und Gewalt in Jobcentern

Key Facts

- Aggressionen gegenüber Mitarbeitenden gehören leider zum Arbeitsalltag in Jobcentern
- Mit dem Projekt „abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ wurden erstmals Daten zu Belastungs- und Bedrohungssituationen der Beschäftigten in Jobcentern erhoben
- Aus den Ergebnissen wurden Präventionsmaßnahmen für die verschiedensten Bereiche abgeleitet

Autor und Autorin

- ➔ Jan Hetmeier
- ➔ Judith Treiber

Im Rahmen des Projekts „abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ wurden von 2008 bis 2010 Daten zur Belastungs- und Bedrohungssituation der Beschäftigten in Jobcentern erhoben. Eine der fünf teilnehmenden Unfallkassen bei diesem Projekt war die Unfallversicherung Bund und Bahn (UVB). Wie ist die Entwicklung bis heute?

Die ARGEN (Arbeitsgemeinschaften gemäß SGB II) heißen seit einigen Jahren Jobcenter und aus dem Arbeitslosengeld II wurde das Bürgergeld. Rund um die Grundsicherung ändert sich viel, nur die Belastung bleibt gleich: Das Fallaufkommen ist auf einem hohen Niveau, die Rechtslage kompliziert. Der Entscheidungsspielraum der Beschäftigten ist im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten eher gering, die Erwartungen der Kundinnen und Kunden sind jedoch hoch. Die Sorgen und die Verzweiflung mancher Kundinnen und Kunden führen immer wieder auch zu Aggressionen gegenüber Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Dies reicht in Einzelfällen von Verweigerungshaltungen über Beleidigungen bis hin zu Bedrohungen. Körperliche Angriffe bleiben zum Glück Ausnahmen.

Die wichtigsten Projektergebnisse

Im Projekt wurden zunächst die Arbeitsbedingungen in den Jobcentern unter die Lupe genommen. Dazu wurden rund 2.200 Beschäftigte aus zwölf Jobcentern

schriftlich nach ihren Arbeitsbedingungen gefragt. Das Ergebnis: Verglichen mit anderen Berufsgruppen ist in den Jobcentern die emotionale Belastung hoch, die Arbeitsmenge hoch, der Handlungsspielraum bei der Arbeit sehr niedrig und die emotionale Erschöpfung sehr hoch. Gewalt war in allen Jobcentern ein Thema: Knapp 70 Prozent der Befragten fühlten sich an ihrem Arbeitsplatz gelegentlich oder oft unsicher oder bedroht. Die häufigsten Übergriffe durch Kundinnen und Kunden waren Beleidigungen und Verweigerungshaltungen. Tätliche Übergriffe kamen dagegen nur selten vor.

Präventionsmaßnahmen gegen Gewalt

Technik, Organisation, Personal: Aus den Ergebnissen wurden Maßnahmen für die verschiedensten Bereiche abgeleitet. Hier eine Auswahl:

- Bauliche Maßnahmen wie der Ein- und Umbau von Kundentheken, der Einbau von Fluchttüren zwischen den Büros oder eine Verbesserung der

Alarmierungsmöglichkeiten trugen dazu bei, die Anzahl von Übergriffen zu senken.

- Organisatorische Maßnahmen wie die gezielte polizeiliche Ansprache von Straftätern, die Beschäftigte in den Jobcentern bedroht hatten, dazu das kompromisslose Anzeigen jeder Straftat verschafften den Beschäftigten ein zusätzliches Sicherheitsgefühl.
- Seminare zur gewaltfreien Kommunikation und Deeskalation vermittelten den Beschäftigten nicht nur mehr Sicherheit, sondern auch eine Wertschätzung ihrer Arbeit.

Insgesamt wurde das Projekt von den beteiligten Jobcentern positiv beurteilt. Neben der konkreten Verringerung einzelner Belastungsfaktoren und der Verbesserung der Übergriffssituation hat das Projekt dazu beigetragen, das Bewusstsein der Verantwortlichen für die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten zu stärken. Viele der beteiligten Jobcenter haben die für das Projekt aufgebauten Strukturen und Prozesse bis heute übernommen.



Neben der Verbesserung der Übergriffsituation hat das Projekt dazu beigetragen, das Bewusstsein der Verantwortlichen für die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten zu stärken.“

Das Projekt wirkt nach

Trotz aller Präventionsmaßnahmen: Aggressionen und Übergriffe lassen sich nie ganz verhindern und sind auch heute noch Thema in den Jobcentern. Ob Zugpersonal der Deutschen Bahn (DB) oder die Rettungskräfte des Deutschen Roten Kreuzes (DRK): Auch in vielen anderen bei der UVB versicherten Betrieben erleben Beschäftigte dies immer wieder.

Die UVB hat aus dem abba-Projekt viel mitgenommen und ihre Präventionsleistungen angepasst. So zum Beispiel im Bereich der psychologischen Betreuung. Ein wesentlicher Schutzfaktor gegen Traumatisierungen ist nämlich die soziale Unterstützung. Die UVB hat hier in den vergangenen Jahren eine Ausbildungsmöglichkeit

für kollegiale psychologische Erste Hilfe geschaffen. Sollte es Beschäftigten nach einem traumatischen Ereignis bei der Arbeit nicht gut gehen, können sie auch direkt über die UVB Hilfe erhalten. Hierzu stellt der Betrieb eine Unfallanzeige mit einer genauen Schilderung des Ereignisses und dem Hinweis, dass es sich um ein Psychotrauma handeln könnte. Liegen die Kriterien für einen Arbeitsunfall vor, hilft die UVB dabei, psychotherapeutische Behandlung zu bekommen.

Bei Ereignissen mit vielen Betroffenen können Betriebe die UVB auch direkt um Unterstützung durch psychologisches Fachpersonal bitten. So zum Beispiel im vergangenen Jahr: In einem Jobcenter hatte ein Mann eine Mitarbeiterin mit einem Messer angegriffen. Das Jobcenter reagierte

schnell und informierte die UVB über das Ereignis und den Unterstützungsbedarf vor Ort. Die UVB beauftragte daraufhin einen psychologischen Dienst. In mehreren Gruppensitzungen wurde das Erlebte unter professioneller Anleitung besprochen.

Lesen Sie zum Projekt „abba“ auch das Interview in dieser Ausgabe „Auch das Positive immer wieder erwähnen“, Seite 19. [←](#)



Weitere Informationen

[➤ Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt \(DGUV Information 206-015\)](#)

Unfallkasse Nordrhein-Westfalen. Broschüre: [➤ Gewaltprävention: ein Thema für öffentliche Verwaltungen](#)

[➤ Abschlussbericht Projekt abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV \(DGUV\)](#)

Internetseite Unfallversicherung Bund und Bahn: [➤ uv-bund-bahn.de/trauma](#)

„Auch das Positive immer wieder erwähnen“

Key Fact

- 15 Jahre nach dem Projekt „abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ blicken Stefan Graaf, Geschäftsführer, und Markus Schallenberg, Teamleiter Infrastruktur und Digitalisierung des Jobcenters StädteRegion Aachen, im Interview auf die Veränderungen zurück: Was ist geblieben? Welche Entwicklungen wurden angestoßen? Wie ist die heutige Situation?

Autorin

➔ **Katrin Päßler**

Um die Mitarbeitenden des Jobcenters StädteRegion Aachen vor Gewalt und Übergriffen zu schützen, wurde 2008 das Modellprojekt abba gestartet. Im Rahmen des Projekts wurden Daten zu Gewaltvorfällen erhoben. Die Ergebnisse dienen bis heute als Grundlage für technische, organisatorische und personelle Präventionsmaßnahmen.

Warum sind Sie damals mit in das Projekt eingestiegen?

Graaf: Ich habe das Thema Gewalt, Prävention und Sicherheitsgefühl schon immer als sehr wichtig erachtet. Mittlerweile sehe ich das durch die gesellschaftlichen Veränderungen und auch den immer mehr aufkommenden Druck über soziale Medien als dauerhafte Führungsaufgabe. Denn wir müssen es ermöglichen, dass die Kolleginnen und Kollegen vernünftig arbeiten können.

Was haben Sie aus dem abba-Projekt mitgenommen?

Graaf: Zum einen unser eigenes Sicherheitskonzept. Wir sind mittlerweile hochsensibilisiert für das Thema. Ich habe immer gesagt, wenn es etwas mehr kostet, dann ist das so. Natürlich haben wir Sicherheitsknöpfe und Systeme am PC, aber sehr viel ist auch in Sachen Schulungen passiert: deeskalierende Gesprächsführung, Menschen abholen oder beruhigen. Da investieren wir bis zum heutigen Tage viel.

Schallenberg: Das abba-Konzept ist für uns immer noch die Grundlage, worauf wir unsere Handlungskonzepte aufbauen. Wir haben grundlegende Dinge angepasst: vor allem räumlich, also Eingänge und Fluchtwege mit mehr Schutz im Eskalationsfall.

Außerdem ein möglichst freundlicher Empfang und weniger Wartezeiten, damit die Stimmung entspannt bleibt. Und die Zahlen geben uns recht: Vollendete Übergriffe, wo es zu einem tätlichen Übergriff auf Kolleginnen und Kollegen kam, hatten wir schon länger nicht mehr.

Wie kann ich mir das mit dem Sicherheitsdienst genau vorstellen?

Schallenberg: Die Kundinnen und Kunden kommen zum Beispiel in unserem Neubau in Alsdorf nicht bis in den Bürotrakt. Der Sicherheitsdienst begrüßt sie unten im Haus, erklärt ihnen, wo sie lang müssen, gibt den Kolleginnen und Kollegen Bescheid und dann werden sie in der Wartezone abgeholt. Wir stellen zwei positive Aspekte fest: Punkt eins ist, dass wir keine unbegleiteten Gäste im Haus haben. Zusätzlich fühlen sich die Kundinnen und Kunden wie vom Gastgeber abgeholt.

Sehen Sie das Thema Prävention von Übergriffen heute mit anderen Augen?

Graaf: Es hat sich alles Mögliche weiterentwickelt. Heute haben wir eine völlig veränderte Kundenstruktur ausländischer Mitbürgerinnen und Mitbürger. Da stehen die Kolleginnen und Kollegen auch vor großen emotionalen Herausforderungen, haben immer mehr Kundinnen und Kunden, die Kriegstraumata haben und psychisch sehr



Stefan Graaf



Markus Schallenberg

Quelle: Brigitte Averdung-Häffner

Quelle: Daniel Gehring

„
Es gibt kein Patentrezept, sondern wir müssen lernen, die Organisation so agil aufzustellen, dass wir immer schneller und flexibler werden.“

Stefan Graaf

beeinträchtigt sind. Hier trotzdem eine gute Willkommenskultur zu schaffen, ist eine Herausforderung. Im Moment haben wir das gut im Blick. Gleichwohl muss sich jeder darüber im Klaren sein, dass es keinen hundertprozentigen Schutz gibt. Aber im Rahmen des vertretbaren möglichen Aufwands fühlen sich viele Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr sicher.

Was sind die häufigsten Vorfälle, mit denen Sie es aktuell zu tun haben?

Graaf: Es sind in der Regel Bedrohungen und Beleidigungen.

Schallenberg: Das ist auch so ein bisschen die Entwicklung in der Gesellschaft. Das größte Thema sind verbale Entgleisungen. Die Sprache verroht und das bemerken die Kolleginnen und Kollegen sehr stark.

Wie sind die Abläufe nach einem Vorfall?

Schallenberg: Es gibt zwei Arten von Verletzungen: körperliche und seelische. Für die körperlichen Verletzungen gibt es seit vielen Jahren Ersthelfende. Es gibt vorgegebene Prozentsätze für die Anzahl

der Ersthelfenden, die man erfüllen muss. Da liegen wir immer darüber. Da sind wir sehr stolz auf die Kolleginnen und Kollegen, dass sie das als wichtige Aufgabe identifiziert haben und sich da zur Verfügung stellen.

Seit einigen Jahren haben wir auch ein gutes Netzwerk von Kolleginnen und Kollegen ausgebildet, die wir regelmäßig fortbilden als psychologische Ersthelfende. Wir haben 14 Kolleginnen und Kollegen quer durch die Städteregion verteilt und die können bei uns zentral abgerufen werden. Die psychologischen Ersthelfenden werden aber überraschend wenig in Anspruch genommen, das ist auch Teil der Wahrheit. Wir bieten Hilfe an, aber zwingen diese nicht auf.

Gibt es da vielleicht auch Hemmschwellen?

Schallenberg: Ja, es scheint so. Einen Verband nehme ich gerne, aber zu sagen, das hat mich jetzt psychisch so belastet, dass ich ein Hilfsangebot wahrnehme, geschieht im Vergleich immer noch zögerlich. Oft stehen die Betroffenen dann drei Wochen später da und benötigen therapeutische Unterstützung. Wir achten daher sehr stark darauf, immer eine Unfallanzeige auszufüllen. Hier hat sich viel verbessert, dass auch psychische Belastungen eben als „Verletzung“ wahrgenommen werden.

Was sind für Sie die notwendigen Schritte, um psychische Gesundheit in der Arbeitswelt weiter zu stärken? Was müssen wir alle tun?

Graaf: Man muss das Thema weiter als Führungsthema identifizieren und dann in all seinen Facetten immer sensibel sein. Und sich mit Kolleginnen und Kollegen hinsetzen und überlegen, wie wir jetzt auch auf Lageentwicklungen reagieren können. Dadurch, dass die Welt so agil und schnelllebig geworden ist, gibt es kein Patentrezept, sondern wir müssen lernen, die Organisation so agil aufzustellen, dass wir immer schneller und flexibler werden. Wir werden mit Krisen und Kriegen leben müssen. Wir müssen uns auf diese Agilität einlassen, wir sind Teil dieser Welt, dieser Gesellschaft.

Das neue Mindset „Das Glas ist halb voll und nicht halb leer“?

Schallenberg: Ja, nicht immer nur auf das Negative schauen. Herr Graaf hatte mal auf einer Mitarbeiterversammlung gesagt, wir reden so viel über die drei Prozent unserer schwierigen Kunden, aber wir haben doch 97 Prozent, die gut mitmachen und unauffällig sind – da reden wir nie drüber.

Graaf: Darauf sollten wir insgesamt stärker den Fokus setzen. Das Positive auch immer wieder zu erwähnen. Sonst ziehen wir uns alle in einer Abwärtsspirale nach unten. ↩

Das Interview führte Katrin Päßler, leitende Fachkraft für Arbeitssicherheit, Stadt Aachen. Sie war zu Zeiten des Projekts als Aufsichtsperson bei der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (UK NRW) beschäftigt und leitete das Projekt.

Lesen Sie auch den Beitrag dieser Ausgabe „Mit abba gegen psychische Belastung und Gewalt in Jobcentern“, Seite 17.

„
Das größte Thema sind verbale Entgleisungen. Die Sprache verroht und das bemerken die Kolleginnen und Kollegen sehr stark.“

Markus Schallenberg

Gewalt in Handel und Logistik – Ergebnisse einer Bestandsaufnahme

Key Facts

- Beleidigungen und Beschimpfungen sind für viele Mitarbeitende in Handel und Logistik an der Tagesordnung
- Besonders betroffen ist der Einzelhandel mit hohem Kundenaufkommen
- Bereits vorhandene Präventionsmaßnahmen im Betrieb sind den Mitarbeitenden und Führungskräften oft nicht bekannt

Autorinnen

- ➔ Anne Gebhardt
- ➔ Kathrin Schwarzmann

Einige Angebote der Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW) zur Gewaltprävention existieren bereits. Für eine zielgerichtete Unterstützung der Mitgliedsbetriebe fehlten bislang jedoch belastbare Daten über Qualität und Quantität von Gewaltereignissen. Eine Befragung sollte daher Aussagen zu übergriffigem und gewalttätigem Verhalten betriebsfremder Personen liefern.

Berichte über Gewaltereignisse haben in den vergangenen Jahren zugenommen, so auch im betrieblichen Kontext von Handel und Logistik. Das gilt einerseits für die mediale Berichterstattung wie Presse und Social Media, andererseits für Anfragen von Beschäftigten aus den Mitgliedsbetrieben, die direkt an die BGHW adressiert waren. Eine Einordnung in das tatsächliche Gewaltgeschehen, um passgenaue Präventionsangebote für Mitgliedsunternehmen zu entwickeln und anzubieten, war bisher aufgrund fehlender belastbarer Datenlage jedoch nicht möglich. Ein Projekt widmete sich daher dieser Thematik.

Begriffliche Einordnung und Ausgangslage

Grundlage für das Handeln der gesetzlichen Unfallversicherung ist die Definition der International Labour Organization (ILO). Gewalt und Belästigung im Sinne des ILO-Übereinkommens Nummer 190 wird definiert „als eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung [...], die darauf abzielen, zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben, physischen, psychi-

schen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden zu verursachen, und umfasst auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung.“^[1]

Aus den Daten zum Arbeitsunfallgeschehen lassen sich nur bedingt belastbare Schlussfolgerungen ableiten. Zum einen werden nur Vorfälle erfasst, denen eine Arbeitsunfähigkeit von mindestens drei Tagen folgt (meldepflichtige Arbeitsunfälle). Zum anderen beruhen die statistischen Daten der DGUV auf einer repräsentativen Zufallsstichprobe aus allen Unfallmeldungen. Während die BGHW zur Thematik der Raubüberfälle bereits gut aufgestellt ist, fehlten bisher belastbare Daten zu Formen verbaler und psychischer Gewalt wie zum Beispiel Beleidigungen, Beschimpfungen oder Bedrohungen.

Um eine Basis für zukünftige Präventionsangebote zu erhalten, sollten Daten erhoben werden, die eine Einschätzung der Situation über die Grundgesamtheit der bei der BGHW versicherten Mitgliedsunternehmen erlauben. Im Rahmen des Projekts wurden Beschäftigte aus unterschiedlichen Mitgliedsbetrieben der BGHW, die bei ihrer Tätigkeit direkt mit

Kundinnen und Kunden oder Lieferantinnen und Lieferanten Kontakt haben, dazu befragt, ob beziehungsweise inwieweit sie mit unangemessenem, respektlosem oder auch gewalttätigem Verhalten von externen, betriebsfremden Personen konfrontiert sind.

Umsetzung der Datenerhebung

Der speziell für die Umfrage entwickelte Fragebogen enthielt insgesamt 51 Fragen, wobei 24 Fragen direkt die Arbeitssituation hinsichtlich verbaler und physischer Gewalt betrafen. 19 Fragen betrafen die Einschätzung von Präventionsmaßnahmen und acht Fragen wurden zu betrieblichen Faktoren wie Branche oder Unternehmensgröße erhoben. Der Fokus der Befragung lag damit auf den psychischen Gewaltereignissen wie Beschimpfungen und Bedrohungen. Es wurden aber auch physische Ereignisse wie körperliche Angriffe oder Raubüberfälle miteingefasst. Die Umfrage wurde zwischen Juni und Ende November 2022 überwiegend direkt vom Aufsichtsdienst der BGHW durchgeführt, teilweise unter Zuhilfenahme von eigens dafür produzierten Werbepostkarten mit zum Fragebogen hinführendem QR-Code.

Daneben bestand die Möglichkeit, die Fragen anonym im Internet zu beantworten. Die Auswertung übernahm das Institut für Arbeit und Gesundheit der DGUV (IAG) in Dresden.

Zur Klärung der Fragen, ob es möglicherweise Unterschiede hinsichtlich betrieblicher sowie personenbezogener Faktoren und der Häufigkeit von Gewaltereignissen gibt, wurden Daten zum Betrieb sowie zu Demografie und Rolle der Befragten erhoben. Im Einzelnen ging es um Branche, Gewerbebranche, Größe und Ortslage der Be-

triebe, das Geschlecht, die Rolle im Unternehmen, eventuelle Zusatzaufgaben und auch darum, wie die Teilnehmenden auf die Befragung aufmerksam wurden.

Beschreibung der Stichprobe

Insgesamt haben 2.786 Personen an der Befragung teilgenommen. Mehr als zwei Drittel (78,1 Prozent) kamen aus dem Einzelhandel, das restliche Drittel kam zu etwa gleichen Teilen aus dem Großhandel (11,5 Prozent) beziehungsweise aus der Logistik (10,4 Prozent).

”
Fast zwei Drittel der Befragten gaben an, sie hätten im Beruf sehr oft beziehungsweise fast täglich mit ungeduldigen oder gereizten Personen zu tun.“

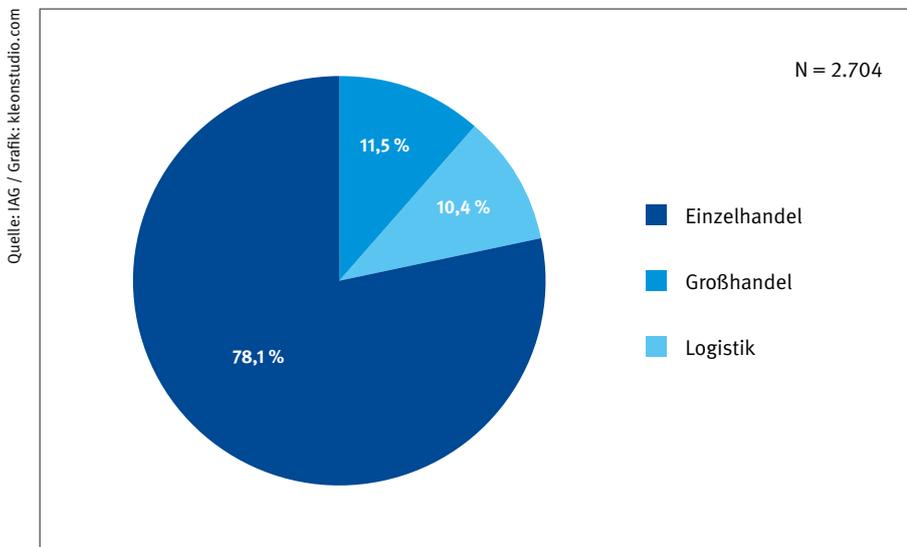


Abbildung 1: Gesamtstichprobe Branchen

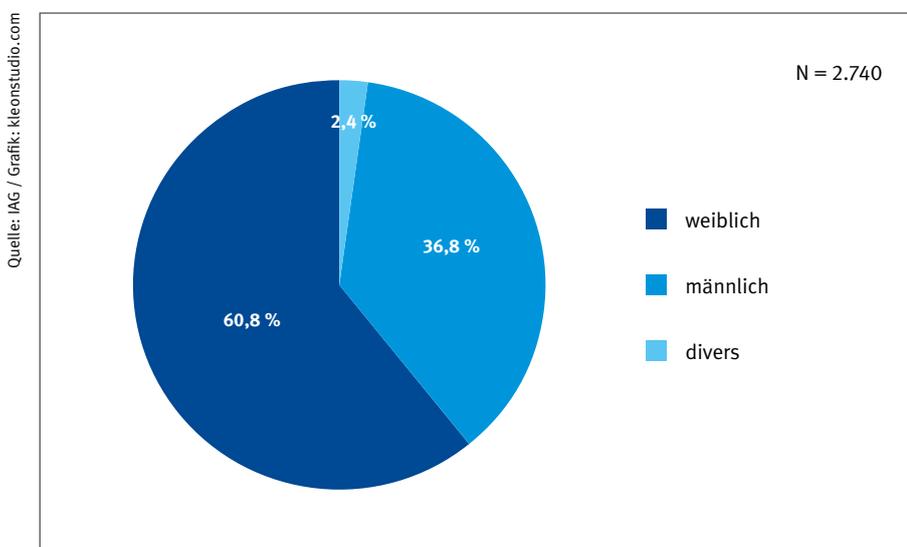


Abbildung 2: Gesamtstichprobe – Geschlecht

Zwei Drittel der befragten Personen waren Frauen (60,8 Prozent). Ein gutes Drittel (36,8 Prozent) waren Männer und 2,4 Prozent haben bei der Frage nach dem Geschlecht mit divers geantwortet. Der hohe Anteil der Frauen entspricht der Geschlechterverteilung der Beschäftigten im Einzelhandel.

Ein weiterer wichtiger Aspekt betraf die Rollen, die die Beschäftigten in ihren Unternehmen innehatten. Besonders relevant war hier die Ausübung von Führungsaufgaben. Auch die Übernahme oder Übertragung anderer Rollen im Arbeitsschutz, zum Beispiel Sicherheitsbeauftragte oder Fachkräfte für Arbeitssicherheit, wurde erhoben.

Wie in Abbildung 3 dargestellt ist, hatten 43,8 Prozent eine Beschäftigung mit Führungsverantwortung und 56,2 Prozent waren ohne Führungsaufgaben. Beinahe zwei Drittel (63,8 Prozent) der Befragten hatten eine andere Rolle im Betrieb übernommen.

Eine Hypothese war, dass es in ländlichen Gegenden weniger gewalttätige Übergriffe gibt als in Innenstadtbereichen. Deshalb wurde auch die Lage des jeweiligen Unternehmens erfasst. Mehr als 60 Prozent der Befragten arbeiteten in Unternehmen, die in Innenstädten oder am Stadtrand lagen. Die übrigen Unternehmen waren auf dem

Land oder in Gewerbegebieten. Auch die Größe eines Unternehmens im Sinne der Beschäftigtenzahl könnte bei übergriffigen Ereignissen eine Rolle spielen. Erfahrungsgemäß haben größere Unternehmen oftmals eine eigene Sicherheitsabteilung mit eigenen Fachkräften für Arbeitssicherheit und im günstigsten Fall auch eigene Betriebsärztinnen oder Betriebsärzte. Kleine und mittelständische Betriebe hingegen arbeiten eher mit externen Fachkräften für Arbeitssicherheit und externen Betriebsärztinnen oder Betriebsärzten zusammen, die nur gelegentlich zur Beratung in den Betrieb kommen. Sehr kleine Betriebe nut-

zen oft das Angebot des Unternehmermodells, um den Anforderungen des Arbeitsschutzes zu genügen. Diese Überlegungen führten dazu, dass auch die Beschäftigtenzahl der Unternehmen in die Befragung aufgenommen wurde.

Es zeigte sich, dass 63,5 Prozent der befragten Personen aus größeren Unternehmen und nur rund fünf Prozent aus sehr kleinen Unternehmen mit bis zu neun Beschäftigten kamen. Am jeweiligen Standort, an dem die Befragten tätig waren, kamen hingegen 21 Prozent aus Kleinstbetrieben mit bis zu neun Mitarbeitenden. Das hat vor-

allem mit der Filialstruktur einiger Unternehmen aus dem Einzelhandel zu tun.

Ergebnisse

Bei den 24 Fragen zur Arbeitssituation wurde zunächst nach verbalen, beleidigenden Ereignissen gefragt, gefolgt von physischen Übergriffen bis hin zu Angriffen mit Gegenständen und Waffen und schließlich Raubüberfällen. Die Teilnehmenden konnten die Fragen nach der Häufigkeit von Gewaltereignissen durch externe Dritte in ihrem Betrieb auf einer fünfstufigen Skala beantworten: nie, selten (ein- bis dreimal im Jahr); ab und zu (ein- bis dreimal im Monat); oft (ein- bis dreimal in der Woche); sehr oft (fast täglich).

Zwei Drittel der Gesamtstichprobe werden den Angaben zufolge zumindest verbal mehr oder weniger häufig angegangen. Teilweise wurde vom täglichen Umgang mit Beleidigungen berichtet. Mit zunehmender Schwere der Ereignisse hin zu physischen Übergriffen nahm die Häufigkeit ab. Mit Schwere ist hier lediglich die Art des Übergriffs gemeint, nicht die daraus resultierenden Konsequenzen. Auch Beleidigungen und verbale Angriffe können zum Teil schwere gesundheitliche Konsequenzen nach sich ziehen.

Nur ein Drittel der Befragten hatte nie Umgang mit ungeduldigen oder gereizten Personen. Dagegen gaben fast zwei Drittel an, sie hätten im Beruf sehr oft beziehungsweise fast täglich mit ungeduldigen oder gereizten Personen zu tun (Abbildung 4).

Mit geringerer Häufigkeit gingen die Fragen nach körperlichen Übergriffen oder Angriffen, bei denen Gegenstände verwendet wurden, einher. Hier gaben mehr als zwei Drittel der Befragten an, dass das bei ihnen nicht vorkommen würde. Allerdings wurde die Frage nach körperlichen Übergriffen wie „angerempelt, getreten, bespuckt oder geschlagen werden“ auch von einem Teil der Befragten mit „oft“ oder „sehr oft“ beantwortet (Abbildung 5).

Im zweiten Teil des Fragebogens ging es um die im Betrieb bereits vorhandenen und bekannten Maßnahmen zum Schutz

Quelle: IAG / Grafik: kleonstudio.com

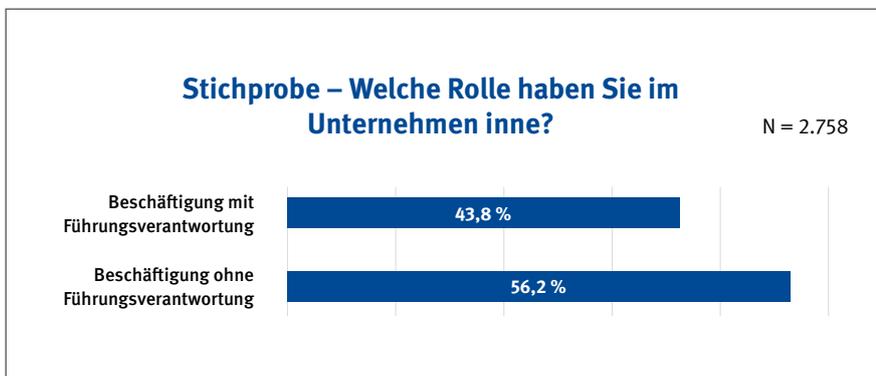


Abbildung 3: Gesamtstichprobe – Führungsverantwortung

Quelle: IAG / Grafik: kleonstudio.com

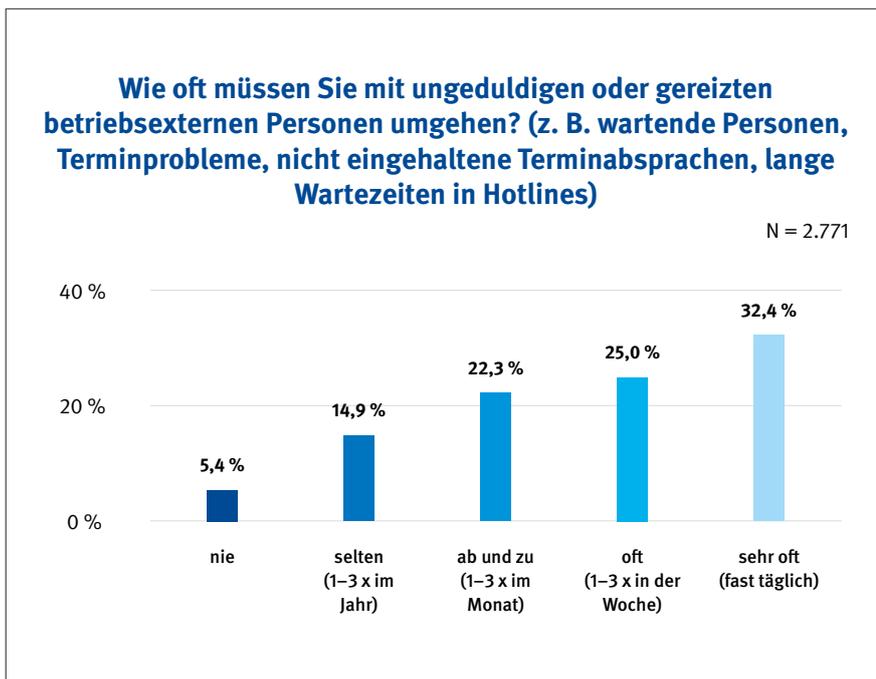


Abbildung 4: Gesamtstichprobe – Umgang mit ungeduldigen oder gereizten Personen

vor gewalttätigen Übergriffen. Gefragt wurde, welche Präventionsmaßnahmen den Teilnehmenden bekannt waren und ob diese Maßnahmen als sinnvoll angesehen werden.

Es zeigte sich, dass ein großer Teil der Befragten, unabhängig von der Branche, in der sie tätig waren, nicht oder nur teilweise wusste, welche Maßnahmen im Betrieb derzeit umgesetzt sind. Bei der Frage nach geeigneten Alarmierungssystemen zum Beispiel antworteten knapp 60 Prozent, dass diese Maßnahme ihnen bekannt sei und auch umgesetzt werde, von 40 Prozent wurde diese Frage mit „nicht bekannt“ beantwortet. Selbst Personen mit Führungsverantwortung wussten teilweise nicht, welche Maßnahmen in ihrem Betrieb umgesetzt waren.

Zu der Frage nach einer Meldekette nach Gewaltereignissen beispielsweise, gaben 60 Prozent an, eine Meldekette sei implementiert, weiterhin antworteten 19 Prozent

mit „nein“ und 21 Prozent mit „weiß nicht“. Das bedeutet, dass ein Fünftel der befragten Personen mit Führungsverantwortung diese Frage nicht beantworten konnte. Bei den Personen ohne Führungsverantwortung war es ein Drittel.

Fazit und Ausblick

Die Belastung durch den Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden zeigt sich in allen befragten Branchen, besonders allerdings im Einzelhandel. Die Zahlen machen deutlich, dass es vor allem Belastungen auf der Ebene der verbalen Aggressionen sind.

Auf Basis der Erhebungen zeigt sich, dass viele der Befragten zumindest gelegentlich verbalen oder auch physischen Übergriffen ausgesetzt waren. Weiterhin konnte ein nicht unerheblicher Teil der Befragten nicht beantworten, ob beziehungsweise welche Präventionsmaßnahmen im Betrieb vorhanden waren.

”
Es zeigte sich, dass ein großer Teil der Befragten nicht oder nur teilweise wusste, welche Maßnahmen im Betrieb derzeit umgesetzt sind.“

Inwieweit sich die Situation für die Betroffenen zukünftig verändern wird, hängt allerdings nicht nur von Präventionsmaßnahmen in den Betrieben ab, sondern auch von der zukünftigen gesellschaftlichen Entwicklung.

Die Fragen zu den Gewaltereignissen in dieser Erhebung richteten sich ausschließlich an die Beschäftigten und deren Erleben. Die möglichen Motive der Kundinnen und Kunden oder Lieferantinnen und Lieferanten, sich unangemessen oder aggressiv zu verhalten, wurden nicht erhoben. Aussagen über mögliche Ursachen von übergriffigem Verhalten, die Hinweise auf weitere Präventionsmöglichkeiten geben könnten, können aufgrund der vorliegenden Daten nicht abgeleitet werden. Eine Folgeerhebung, die neben den Ereignissen auch eine spezifischere Rollenerhebung sowie mögliche Ursachen und Konsequenzen von Gewaltereignissen beinhaltet, ist in fünf bis acht Jahren angedacht.

Quelle: IAG / Grafik: kleonstudio.com

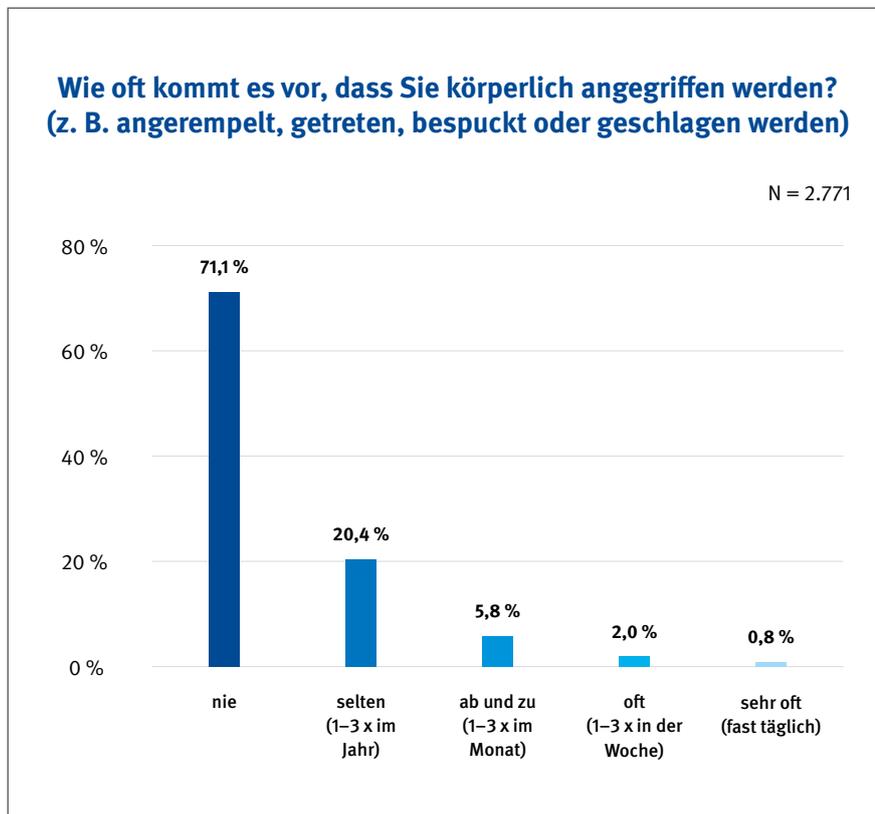


Abbildung 5: Gesamtstichprobe – Ausmaß körperlicher Angriffe

Fußnote

[1] Internationale Arbeitsorganisation (Hrsg.): Übereinkommen 190, Übereinkommen über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt, Genf 2019.

MUT – Mitarbeiterunterstützungsteam der Landeshauptstadt Stuttgart

Key Facts

- Ein speziell geschultes Team leistet Soforthilfe, wenn Beschäftigte in der Stadtverwaltung Stuttgart beleidigt oder angegangen werden
- Um ein Mitarbeiterunterstützungsteam aufzubauen, müssen alle Bereiche in der Verwaltung beteiligt werden
- Im Einsatz versucht das Team zu koordinieren, zu stabilisieren, zu entschleunigen, zur inneren Beruhigung beizutragen

Autoren

- ➔ Peter Frey
- ➔ Jürgen Häberle
- ➔ Walter Zaiss

Übergriffe und Bedrohungen gehören leider zum Alltag der Mitarbeitenden einer Stadtverwaltung. Da ist es gut, wenn ein eigenes Team gebildet wird, das gezielt für die psychosoziale Versorgung der Betroffenen sorgen kann. Wie das der Landeshauptstadt Stuttgart gelungen ist und welche Erfahrungen das Mitarbeiterunterstützungsteam (MUT) gemacht hat, zeigt dieser Erfahrungsbericht.

Bedrohungen und Übergriffe waren und sind in vielen Abteilungen der Stadtverwaltung der Landeshauptstadt Stuttgart präsent. „Beschimpfungen, Bedrohungen und Übergriffe beschränken sich nicht nur auf Bereiche, wie sie uns aus den Medien bekannt sind [...], sondern sind in allen Bereichen mit Dienstleistungen an und für Bürgerinnen und Bürger ein Thema“.^[1] Dort, wo Menschen über zu bewilligende Gelder, Anerkennung von Dokumenten, Erstellen von Ausweisen und Dokumenten, die für den Bürger und die Bürgerin wichtig sind, entscheiden; dort, wo Erzieherinnen und Erzieher einer Kindertagesstätte Kinder wieder nach Hause schicken müssen; dort, wo Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Pläne von Menschen nicht erfüllen können und sie damit unbewusst belasten und unter Stress setzen, werden sie auch selbst zu Opfern. Das heißt, sie erleben Bedrohung, Übergriffe, verbale, physische und auch psychische Gewalt.

Immer wieder wurden in der Vergangenheit solche Ereignisse den unterschiedlichen Stellen in der Verwaltung gemeldet. Das betraf zum Beispiel die Dienststellenleitungen, den Personalrat, das Referat All-

gemeine Verwaltung, Kultur und Recht, die Betriebliche Sozialberatung, die Arbeitsmedizin und den Arbeitsschutz und jede Stelle reagierte auf ihre Weise auf diese Ereignisse.

Es gab in der Stadtverwaltung Stuttgart auch bereits einige übergreifende Hilfsangebote wie die agile Notfallseelsorge, das Kriseninterventionsteam der Johanner und das Einsatzkräftenachsorgeteam der Feuerwehr.

Dem Gesamtpersonalrat fiel aber auf, dass es kein Angebot von sofortiger Hilfe für die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gab, das psychosoziale Unterstützung nach einer Gewalterfahrung im Dienst anbot. Aber man wusste: „Tatsächlich ist der bedeutendste aller bekannten Risikofaktoren für das Entstehen von posttraumatischer Belastung die direkte oder indirekte Konfrontation mit einem psychisch traumatisierenden Ereignis.“^[2] Auf diese Gefährdungssituation wollte man reagieren.

Im Jahr 2016 gab sich der Gesamtpersonalrat deshalb den Auftrag, ein Konzept für ein mögliches Unterstützungsteam zu

schreiben. Hierzu erbat er sich Hilfe durch die Feuerwehr und das Einsatzkräftenachsorgeteam. Schon am 3. Mai 2017 veröffentlichten der Oberbürgermeister und der Gesamtpersonalrat der Stadtverwaltung gemeinsam eine „Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz“ (siehe Infokasten) und stellten damit das neu entstandene MUT in Dienst.

Psychosoziale Unterstützung

„Bedrohungen und Übergriffe am Arbeitsplatz“ waren die ersten Stichworte, die für dieses Team Bedeutung bekamen. Es kamen „belastende Ereignisse“ hinzu, da sich nicht alle Einsatzlagen unter die beiden ersten Stichworte einordnen ließen. Der erste akute Einsatz des Teams im Mai 2017 war der Herz-Kreislauf-Stillstand eines Mitarbeiters, der die Betreuung der anwesenden Kolleginnen und Kollegen erforderlich machte.

Die Systeme der Psychosozialen Notfallversorgung (PSNV) kümmern sich in ihren Einsätzen vorwiegend um einzelne Betroffene. Für MUT zeigte sich, dass bei einer Vielzahl von Einsätzen Gruppen von Betroffenen betreut werden müssen.

Joachim Müller-Lang unterscheidet zwischen verschiedenen Opfergruppen: „Primäröppfern: Menschen, die unmittelbar von einer Krisensituation, einer Katastrophe oder einem Trauma betroffen sind“; und „Sekundäröppfern: Menschen, die unmittelbar mit den psychischen Traumatisierungen der Primäröppfer konfrontiert sind. [...] Einsatzkräfte und Augenzeugen.“ Weiter nennt er „Tertiäröppfer: Menschen, die von dem Trauma mittelbar betroffen sind, so zum Beispiel, wenn sie erst später am Einsatzort eintreffen oder mit dem Trauma der Primär- oder Sekundäröppfer zeitlich verzögert konfrontiert werden.“^[3] Die Beschäftigten, die den Herz-Kreislauf-Stillstand ihres Kollegen erlebt hatten, sind Beispiele für die von Müller-Lang beschriebenen Sekundär- oder auch Tertiäröppfer.

Das MUT entschloss sich, die Methode der Bundesvereinigung Stressbearbeitung nach belastenden Einsätzen e. V. (SbE)^[4] anzuwenden. Diese Methode basiert auf dem von Jeffrey Mitchell in den USA entwickelten Verfahren „Critical Incident Stress Management“ und bezieht europäische sowie deutsche Forschungsergebnisse mit ein. Entstanden ist ein deutschsprachiger Standard, der flächendeckend verbreitet und anerkannt ist.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des neuen Teams absolvierten eine Grundausbildung nach SbE. Seit 2018 werden regelmäßig Ausbilderinnen und Ausbilder nach

Stuttgart eingeladen. Die Ausbildungsinhalte wurden an die Bedürfnisse einer städtischen Verwaltung angepasst.

Wie sieht die Unterstützung für Betroffene nach einem Übergriff konkret aus? Neben der Sicherung ihrer körperlichen Unversehrtheit ist auch die psychische Stabilisierung der Betroffenen unmittelbar nach dem Ereignis sehr wichtig. Das Unterstützungsteam bietet den Betroffenen Zeit und Gespräche an. Es ist wichtig, den Betroffenen Erklärungen für ihr Erleben in der augenblicklich außergewöhnlichen Situation zu geben. Denn so werden ein belastendes Ereignis und eine Krise gesehen, als „ein Geschehen, das eine Krisenreaktion hervorruft oder von ihr begleitet wird, also ein Ereignis, bei dem die normalen Bewältigungsmechanismen versagen [...], als eine akute Reaktion auf ein Ereignis, wodurch das psychologische Gleichgewicht zerbrochen wurde, die üblichen Bewältigungsmechanismen fehlschlagen, die Anzeichen und Symptome von Distress, Fehlfunktionen oder Beeinträchtigungen auftreten“^[5].

Das Team versucht, mit seiner Intervention zu koordinieren, zu stabilisieren, zu entschleunigen, zur inneren Beruhigung beizutragen. Es will den Betroffenen helfen, ihre Normalität zurückzuerlangen. Ziel ist es grundsätzlich, Mitarbeitende arbeitsfähig zu halten. Die Verletzung darf Mitarbeitende nicht vereinnahmen. Das Team sucht deshalb gemeinsam mit ihnen nach

den individuellen Ressourcen. Manchmal reicht dazu ein Telefonat aus, in anderen Fällen sind mehrere Gespräche notwendig. Wenn nötig, vermittelt das Team auch an andere Institutionen weiter.

Bis ein Team installiert ist, ist viel zu tun

Damit MUT ins Leben gerufen werden konnte, war es wichtig, dass die entscheidenden Ämter und Bereiche mit eingebunden wurden. Auf Antrag des Gesamtpersonalrats wurde die „Arbeitsgruppe Übergriffe“ gegründet, in der alle zuständigen Bereiche zusammenkamen.

Für das Team war es wichtig, zugehörig, aber unabhängig zu sein. So wurde MUT beim Leiter des Personalservice im Haupt- und Personalamt angegliedert. Ihn trifft das Team zweimal im Jahr und berichtet von seiner Arbeit. Besprochen werden auch die Kosten des Teams und weitere Vorhaben. Auch mit dem Gesamtpersonalrat hält das Team Kontakt, denn dort sitzen diejenigen, die diese Arbeitsgruppe angestoßen haben. Beteiligt ist das MUT ebenfalls an einer neu gegründeten Arbeitsgruppe mit dem Haupt- und Personalamt, dem Gesamtpersonalrat, der Arbeitsmedizin, dem Arbeitsschutz und der Betrieblichen Sozialberatung. Hier werden Übergriffe aus den einzelnen Bereichen besprochen und ein gemeinsames Vorgehen wird festgelegt.



Grundsatzklärung der Stadt Stuttgart

In der Grundsatzklärung heißt es, dass die Stadt Stuttgart sich zu einer Kultur des Arbeitens bekennt, „die durch vertrauensvollen Umgang, Wertschätzung, Akzeptanz und Toleranz gegenüber allen Menschen geprägt ist. Dies gilt insbesondere für Menschen mit anderen Denkweisen, Mentalitäten und Kulturen, für den Umgang mit Kundinnen und Kunden, Bürgerinnen und Bürgern, ebenso wie für das kollegiale Miteinander. [...] Gewalttätige Verhaltensweisen gegenüber städtischen Beschäftigten werden nicht geduldet.“

Wenn Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dennoch Opfer von Übergriffen oder traumatisierenden Ereignissen am Arbeitsplatz werden, soll Ziel sein, „[...] dass die zuständigen Führungskräfte und die Kolleginnen und Kollegen die betroffenen Mitarbeitenden dabei unterstützen, die Folgen [...] zu bewältigen beziehungsweise professionelle Hilfe- und Unterstützung anzunehmen“ (vgl. Landeshauptstadt Stuttgart, Oberbürgermeisteramt, Gesamtpersonalrat, Grundsatzklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz, 2017).

Zudem wurde in der Arbeitsgruppe Übergriffe ein Handlungsleitfaden zum Schutz vor und bei Übergriffen und traumatisierenden Ereignissen erstellt mit dem Ziel, Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Führungskräften Hilfestellung für die Umsetzung dieser Grundsätze zur Vorbeugung gegen Übergriffe zum Umgang mit Übergriffen und traumatisierenden Ereignissen zu geben (vgl. Landeshauptstadt Stuttgart, Haupt- und Personalamt in Verbindung mit der Abteilung Kommunikation: Flyer MUT-Mitarbeiterunterstützungsteam, 2022).

Die Technik für das Team stellt die Branddirektion zur Verfügung. Betroffene rufen unter einer intern bekannten Rufnummer bei der Integrierten Leitstelle der Feuerwehr und des Rettungsdienstes an, diese alarmiert die diensthabenden Kolleginnen und Kollegen vom MUT über Funkmelder, SMS und E-Mail, die wiederum umgehend Kontakt mit den Betroffenen aufnehmen.

Neben der bereits angesprochenen Ausbildung über SbE, wird das Team jährlich in einer eigenen Tagesveranstaltung und einer halbtägigen Fortbildung geschult.

Wie finanziert sich das Ganze? Die Stadt Stuttgart stellt einen angemessenen Finanzrahmen zur Verfügung. Die Verwaltung des Etats wird von der Branddirektion geleistet.

Für die Leitung des Teams konnten zwei psychosoziale Fachkräfte aus dem Bereich des Einsatznachorgeteams und ein Mitarbeiter des Jugendamtes gefunden werden. Sie wurden als Fachberater der Feuerwehr ernannt. Im Jahr 2024 steht für die Leitung des Teams eine halbe Stelle zur Verfügung, da deutlich wurde, dass dieser Zeitanteil für die Aufgabe notwendig ist. Die weiteren Mitglieder des Teams werden während ihrer Dienstzeit tätig – auch bei ihren Fort- und Weiterbildungen.

Inzwischen melden sich interessierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter selbst oder werden von Kolleginnen und Kollegen angesprochen. Im Durchschnitt kam MUT seit 2017 pro Jahr 33 Mal zum Einsatz. In den Coronajahren waren es weniger.

Es braucht Menschen mit Mut

Um MUT auf den Weg zu bringen, brauchte es zunächst Menschen, die den Mut besaßen, zu erkennen und zu benennen, dass für diese Aufgaben ein Angebot benötigt wird. Sie brauchten den Mut, ein solches Unterstützungsprogramm einzufordern und konkret zu planen.

Es brauchte die Zusammenarbeit der verschiedenen Ämter, die mit diesem Thema befasst sind.



Es brauchte die Zusammenarbeit der verschiedenen Ämter, die mit diesem Thema befasst sind.“

Es brauchte Menschen, die bereit waren, sich einzubringen und etwas Neues zu kreieren.

Es brauchte Menschen, die, als das Konzept stand, „Ja“ sagten, die Verantwortung und den Auftrag übernahmen und sich als Persönlichkeit mit ihrem Wissen, ihrem Können und ihrer Erfahrung einbrachten.

Es brauchte Verantwortliche in der Stadtverwaltung, die es aushielten, einen städtischen Dienst in hoher Eigenverantwortlichkeit gestalten zu lassen.

Es brauchte eine Struktur, die die technischen und verwaltungstechnischen Möglichkeiten zur Verfügung stellte.

Es brauchte die Mitarbeit der verschiedenen Ämter, einerseits im Gremium der Arbeitsgruppe Übergriffe mitzuwirken, aber auch die Bereitschaft, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Möglichkeit und das Zeitbudget zur Verfügung zu stellen, damit sie im MUT mitarbeiten können.

Natürlich braucht es auch etwas Geld, damit die Dinge finanziert werden können.

Erfahrungen und Erkenntnisse

Erkenntnisse, die das Stuttgarter MUT im Laufe der vergangenen Jahre gesammelt hat:

1. Gewalt und Bedrohungen können Beschäftigte an allen Arbeitsplätzen in der Verwaltung betreffen, nichts ist ausgeschlossen, selbst massive Bedrohungen mit Androhung von Gewalt, Mobbing nicht.

2. Übergriffe und Bedrohungen kommen von außen, aber auch von innen.
3. In Bereichen, in denen sich vermehrt Vorfälle ereignen, bietet das Team auch Prävention an.
4. Das Thema Schutz vor Übergriffen und Bedrohungen am Arbeitsplatz soll auch in die Aus- und Fortbildungsprogramme der Führungskräfte integriert werden.
5. Die Gefährdungsbeurteilungen der einzelnen Arbeitsplätze müssen ein deutliches Gewicht erhalten.
6. Büroeinrichtungen und Arbeitsplatzgestaltung sowie Arbeitsabläufe müssen immer wieder den aktuellen Richtlinien angepasst und „klug“ gewählt werden.
7. Die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Beratungsstellen – zum Beispiel der Betrieblichen Sozialberatung – ist lohnend.
8. Jeder Übergriff ist einer zu viel!

Die Menschen, die das Team rufen, sind dankbar für die Unterstützung. Oft sind sie noch erstaunt, dass es dieses Angebot gibt, aber sie sind ihren Aussagen zufolge hochzufrieden mit der Qualität des Angebots. ↩

Fußnoten

- [1] Pressel, H.: Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz, Prävention – Deeskalation – Nachsorge, Haufe 2020, S. 166.
- [2] Müller-Lang, J. (Hrsg.): Critical Incident Stress Management – Handbuch Einsatznach-sorge; Psychosoziale Unterstützung nach der Mitchell-Methode, 2. Auflage, Edewecht, Wien 2005, S. 26.
- [3] Müller-Lang, J. (Hrsg.): Critical Incident Stress Management – Handbuch Einsatznach-sorge; Psychosoziale Unterstützung nach der Mitchell-Methode, 2. Auflage, Edewecht, Wien 2005, S. 27.
- [4] Vgl: SbE-Bundesvereinigung für Stressbearbeitung nach belastenden Ereignissen e. V., <https://sbe-ev.de/index.php/de/wir-ueber-uns/sbe-in-kuerze> (abgerufen am 03.04.2024).
- [5] Müller-Lang, J. (Hrsg.): Critical Incident Stress Management – Handbuch Einsatznach-sorge; Psychosoziale Unterstützung nach der Mitchell-Methode, 2. Auflage, Edewecht, Wien 2005, S. 17.

„MindMatters wirkt gewaltpräventiv“

Key Fact

- Franziska Bossinger-Fischer von der Unfallkasse Baden-Württemberg (UKBW) und Tonja Brinks vom Zentrum für Schulqualität und Lehrerbildung (ZSL) in Stuttgart stellen MindMatters vor.

Autorin

➔ Elke Biesel

Die Unfallkasse Baden-Württemberg stellt das Programm zur Förderung der psychischen Gesundheit allen Grundschulen des Bundeslandes zur Verfügung. Ein Gespräch über Einsatzmöglichkeiten und Feedback der Schulen.

Frau Bossinger-Fischer, was ist der Kern des MindMatters-Programms? Warum hat sich die Unfallkasse Baden-Württemberg entschlossen, es einzusetzen?

Bossinger-Fischer: MindMatters ist ein Programm zur Förderung der psychischen Gesundheit in der Schule. Es ist praxiserprobt, wird bundesweit eingesetzt und wissenschaftlich begleitet. Insbesondere während der Coronapandemie gab es wenig Raum an den Schulen, sich mit dem Wohlbefinden und der psychischen Gesundheit von Schülerinnen und Schülern sowie Lehrkräften zu beschäftigen. Unser Ziel ist es, den Schulen ein Angebot zu unterbreiten, wie sie diese Themen mit wenig Aufwand in den bestehenden Fachunterricht integrieren können, um die Gesundheit aller schulischen Akteure

zu fördern und ein positives Schulklima zu schaffen.

Die Unfallkasse Baden-Württemberg ist auch nicht der einzige Unfallversicherungsträger, der das Programm unterstützt. Bundesweit haben sich viele Unfallkassen zusammengeschlossen und unterstützen MindMatters als ein Projekt des Sachgebiets „Schulen“ des Fachbereichs „Bildungseinrichtungen“ der DGUV. Kooperationspartner sind die Barmer Krankenversicherung und die Leuphana Universität Lüneburg.

Welche Probleme oder Konflikte können Bildungseinrichtungen mit MindMatters bearbeiten? Ist es auch geeignet für die Gewaltprävention?

Bossinger-Fischer: MindMatters ist ein sehr breit aufgestelltes Programm. Es besteht aus drei Schulentwicklungsmodulen und sieben Unterrichtsmodulen mit unterschiedlichem Themenschwerpunkt. Für die Grundschulen liegt der Fokus auf der Förderung sozial-emotionaler Kompetenzen, für die Sekundarstufe gibt es zum Beispiel Angebote zum Umgang mit Verlust und Trauer in der Schule, Mobbing, psychischen Störungen, aber auch zur Stärkung der Resilienz. Auch werden Kooperationen mit außerschulischen Unterstützungssystemen sowie eine wertschätzende und konstruktive Elternzusammenarbeit angeregt. Kinder und Jugendliche lernen, ihre Gefühle besser zu verstehen und mit

ihnen umzugehen. So wird auch ein positives Schulklima gefördert, was alles auch gewaltpräventiv wirkt. Denn es entstehen weniger Konflikte, wenn Kinder und Jugendliche Kompetenzen zum Umgang mit Emotionen erlernen, um besser mit diesen umzugehen.

An welche Gruppen richtet sich das Programm – Lehrkräfte, Schulleitungen, Schulsozialarbeiter?

Bossinger-Fischer: Ganz klar an alle schulischen Akteure. MindMatters ist ein flexibel gestaltetes Programm aus verschiedenen Einzelmodulen. Sie eignen sich dazu, sowohl im Fachunterricht als auch in der Nachmittagsbetreuung oder an spezifischen Projekttagen eingesetzt zu werden. Grundsätzlich gilt, je mehr Akteure beteiligt sind, desto besser, desto vielschichtiger und ganzheitlicher kann das Programm an der Schule wirken.

Frau Bossinger-Fischer, die Unfallkasse Baden-Württemberg kooperiert mit Partnern, um das Programm an die Schulen zu bringen. Wie funktioniert das?

Bossinger-Fischer: Für die Etablierung von MindMatters in Baden-Württemberg arbeiten wir eng mit der Barmer Baden-Württemberg und dem Zentrum für Schulqualität und Lehrerbildung Baden-Württemberg zusammen. Es ist uns in diesem Schuljahr gelungen mit diesen starken Partnern sowie der Unterstützung des Programmzentrums in Lüneburg alle etwa 2.800 Grund-

Quelle: UKBW



Dr. Franziska Bossinger-Fischer



Kinder und Jugendliche lernen, ihre Gefühle besser zu verstehen und mit ihnen umzugehen.“

Franziska Bossinger-Fischer

schulen inklusive ihrer Außenstellen in Baden-Württemberg mit einer Sonderaufgabe des Primarstufenordners „Gemeinsam(es) Lernen mit Gefühl“ in einer großen Versandaktion zu versorgen.

Das Besondere ist hierbei, dass der Ordner durch eine eigens vom ZSL entwickelte Broschüre ergänzt wird, die das Baden-Württemberg-spezifische Präventionskonzept „stark.stärker.WIR.“ mit MindMatters verbindet. Damit wird das Programm in die Baden-Württemberg-spezifischen Vorgaben und Rahmenbedingungen eingebettet, wie zum Beispiel die „Leitperspektive Prävention und Gesundheitsförderung“, und es werden Bezüge zum baden-württembergischen Bildungsplan aufzeigt.

Baden-Württemberg verfügt über 120 Präventionsbeauftragte, die am ZSL angesiedelt sind und Schulen im Rahmen des Präventionsrahmenkonzepts „stark.stärker.WIR.“ bei ihrer Präventionsarbeit unterstützen. Diese Präventionsbeauftragten fungieren auch als Multiplikatoren für MindMatters und bieten in ganz Baden-Württemberg Beratungen und Fortbildungen für interessierte Schulen an.

Wie viele Schulen in Baden-Württemberg sind mit MindMatters vertraut, haben Sie da einen Überblick?

Bossinger-Fischer: Wie oben beschrieben haben wir in diesem Schuljahr mit einer

Schwerpunktaktion für Grundschulen gestartet. Alle 2.800 Grundschulen mit ihren Außenstellen in Baden-Württemberg haben durch die Versandaktion die Materialien an ihren Schulen und können mithilfe der begleitenden Informationen die Inhalte umsetzen.

Alle weiterführenden Schulen können sich jederzeit kostenlos die Materialien über die Website von MindMatters als PDFs downloaden oder dort als Printmodule bestellen. Ebenso weisen die Präventionsbeauftragten des ZSL in ihren Beratungen an den Schulen bedarfsorientiert auf die Angebote des MindMatters-Programms hin.

Frau Brinks, das ZSL ist Kooperationspartner der UKBW. Wie bringen Sie MindMatters an die Schulen?

Brinks: Wie bereits erwähnt, wurde in Baden-Württemberg flächendeckend an alle Grundschulen der Ordner des MindMatters-Grundschulmoduls und zusätzlich der ZSL-Einleger, der die spezifischen Rahmenbedingungen für Baden-Württemberg aufzeigt, versandt. Zuvor wurden alle Präventionsbeauftragten, das sind speziell ausgebildete Lehrkräfte, im Programm geschult. Die Präventionsbeauftragten bieten nun in ihren Regionen Fortbildungen zum Grundschulmodul in unterschiedlichen Formaten in Präsenz oder digital an. Darüber hinaus beraten sie zum Programm und bieten den Schulen direkte Unterstützung bei der Implementierung des Programms vor Ort an.

Können Sie vielleicht an einem konkreten Beispiel aus Ihrer Praxis schildern, wie MindMatters eingesetzt wird?

Brinks: MindMatters wird im Idealfall im täglichen Unterricht eingesetzt, kann aber auch in einer wöchentlichen Klassenlehrerstunde, in der Nachmittagsbetreuung oder an einem Projekttag vermittelt werden.

Frau Bossinger-Fischer, die Unfallkasse Baden-Württemberg betreibt einen großen Aufwand, um MindMatters in den Schulen bekannt zu machen. Wie schätzen Sie die Wirkung des Programms ein?

Bossinger-Fischer: Wir sind davon überzeugt, dass MindMatters in den Schulen

sehr viel Positives bewirkt. Die Rückmeldungen aus den Schulen bestärken uns. Vor allem durch die Coronapandemie und den damit verbundenen Fernunterricht ist das Miteinander an den Schulen zu kurz gekommen und die Schulen sind nun dankbar über Unterstützungsangebote in diesem Bereich.

MindMatters wirkt gewaltpräventiv, wenn es fest im Schulalltag angewendet wird. Das setzt voraus, dass Lehrkräfte die Inhalte regelmäßig einsetzen und die Umsetzung durch Ressourcen ermöglicht wird, die die Schulleitung bereitstellt.

Frau Brinks, auch an Sie die Frage: Welches Feedback bekommen Sie aus den Schulen zur Anwendbarkeit von MindMatters im Schulbetrieb?

Brinks: Schulen wählen aus dem umfangreichen Material die Elemente aus, die für sie im Unterricht gut umsetzbar sind. Sie wählen inhaltliche Schwerpunkte je nach Bedarf in ihrer Klasse. Zum Einleger „stark.stärker.WIR.“ in Baden-Württemberg gibt es besonders positive Rückmeldungen. Die hohe Praxisorientierung und leichte Anwendbarkeit werden sehr dankbar angenommen. ↩

Das Interview führte Elke Biesel.



Schulen wählen aus dem umfangreichen Material die Elemente aus, die für sie im Unterricht gut umsetzbar sind.“

Tonja Brinks

Einfluss der Migration auf die Präventions-tätigkeit der Unfallversicherungsträger

Key Facts

- Migration spielt eine zentrale Rolle im Zusammenhang mit Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit
- Die Befragung von 1.313 Aufsichtspersonen der Unfallversicherungsträger bestätigt die Wichtigkeit des Themas für die Prävention
- Herausforderungen und Chancen durch Migration in Bezug auf Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit machen Handlungsbedarf deutlich

Autorinnen

- ➔ Dr. Katrin Boege
- ➔ Johanna Mai
- ➔ Dr. Annekatri Wetzstein

Menschen mit Migrationshintergrund sind für den deutschen Arbeitsmarkt sehr wichtig, doch ob sie stärker von Arbeitsunfällen gefährdet sind, ist bisher kaum bekannt. In der Befragung des Instituts für Arbeit und Gesundheit der DGUV (IAG) wurden Aufsichtspersonen nach ihren Erfahrungen hinsichtlich Chancen und Herausforderungen mit Zugewanderten in den Betrieben befragt.

Die Europäische Union erwartet in den nächsten Jahrzehnten eine Netto-Immigration von bis zu 40 Millionen Menschen aus Drittländern. Konzepte zur Prävention für Beschäftigte mit Migrationshintergrund und zum Umgang mit Migration am Arbeitsplatz sind deshalb nötiger denn je.

Im Jahr 2022 hatten 23,8 Millionen Menschen in Deutschland einen Migrationshintergrund. Dies entspricht 28,7 Prozent der Bevölkerung. Als Person mit Migrationshintergrund gilt, wer eine ausländische Staatsangehörigkeit besitzt oder im Ausland geboren wurde und nach 1949 auf das Gebiet der Bundesrepublik Deutschland zugewandert ist. Wer in Deutschland geboren und anschließend eingebürgert wurde oder ein Elternteil hat, das eingewandert ist oder eine ausländische Staatsangehörigkeit besitzt, wird ebenfalls als „Person mit Migrationshintergrund“^[1] bezeichnet. Der Begriff des „Migrationshintergrunds“ ist demnach weit gefasst und die Gruppe der Menschen mit Migrationshintergrund äußerst heterogen. Sie unterscheiden sich nach Herkunftsort, Aufenthaltsdauer, Sprachkenntnissen oder Ausbildung, auch bedingt durch die vielseitigen Gründe für

ihre Migration wie Flucht, Erwerbsmigration oder Familienzusammenführung.

Eine Gefährdung bei der Arbeit entsteht nicht durch den Migrationshintergrund an sich, sondern ergibt sich, wenn zur Einwanderungsgeschichte weitere Faktoren hinzukommen.^[2] Dazu gehören unter anderem die sprachlichen Vorkenntnisse der Person, kulturelle Unterschiede im Sicherheitsverhalten sowie die Branche beziehungsweise der konkrete Arbeitsplatz, an dem die Person beschäftigt ist.

Gefährdet sind vor allem Menschen mit Migrationshintergrund, die einen niedrigen Bildungsgrad haben, nicht gut Deutsch sprechen und keinen Berufsabschluss haben. Das Statistische Bundesamt zeigt auf, dass ein fehlender allgemeiner Schulabschluss bei Menschen mit Migrationshintergrund häufiger anzutreffen ist als bei nicht Zugewanderten. Das gilt auch für fehlende berufliche Abschlüsse.^[3] Dabei sind diese Personen oft in besonderem Maße gefährdet, da sie häufig an Arbeitsorten und/oder in Branchen mit besonderen Gefähr-



Zu den Personen mit Migrationshintergrund gehören im Einzelnen:

1. zugewanderte und nicht zugewanderte Ausländer und Ausländerinnen
2. zugewanderte und nicht zugewanderte Eingebürgerte
3. (Spät-)Aussiedler und (Spät-)Aussiedlerinnen
4. Personen, die die deutsche Staatsangehörigkeit durch Adoption erhalten haben
5. mit deutscher Staatsangehörigkeit geborene Nachkommen der vier zuvor genannten Gruppen

Personen mit Migrationshintergrund sind demnach:

- Personen mit anderer Staatsangehörigkeit
- eingebürgerte Deutsche mit eigener Migrationserfahrung
- Deutsche ohne eigene Migrationserfahrung: ein Elternteil nicht deutsch beziehungsweise mit Migrationshintergrund

dungen eingesetzt werden, zum Beispiel im Baugewerbe oder in der Metallindustrie.^[4]

Befragung von Aufsichtspersonen

Aufgrund der Wichtigkeit und Aktualität des Themas hat das IAG eine Befragung zu Einflüssen von Migration auf Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit durchgeführt. Ziel der Befragung war es, Chancen und Herausforderungen im Kontext von Migration aufzudecken und interkulturelle Aspekte, die Auswirkungen auf Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit haben können, zu identifizieren. Aktueller und zukünftiger Handlungsbedarf für Unfallversicherungsträger in der Zusammenarbeit mit migrantischen Beschäftigten können aufgezeigt werden und die Ergebnisse können eine Grundlage für die Erarbeitung von angepassten Präventionsstrategien und -angeboten bilden.

Zielgruppe der Befragung waren Aufsichtspersonen sowie Präventionsmitarbeiterinnen und -mitarbeiter mit Kundenkontakt der Unfallversicherungsträger. Die Online-Befragung fand vom 23. Oktober bis 8. Dezember 2023 statt. Insgesamt haben sich 1.313 Personen an der Befragung beteiligt,

was einer Rücklaufquote von 47 Prozent entspricht.

Ergebnisse

Migration als wichtiges Thema für die Prävention: Die Wichtigkeit und Aktualität, die Migration allgemein auf dem deutschen Arbeitsmarkt hat, wurde auch von den Befragten bestätigt. 78 Prozent der Befragten gaben an, dass Migration als Präventionsthema wichtig oder sogar sehr wichtig sei. Des Weiteren sahen 79 Prozent der Befragten einen Handlungsbedarf der Unfallversicherungsträger in Bezug auf Migration für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit.

Hohe Relevanz für die betreuten Unternehmen und Einrichtungen: Etwas mehr als die Hälfte der Befragten gaben an, dass das Thema Migration für viele betreute Unternehmen und Einrichtungen relevant sei. Im Einzelnen sagten 35 Prozent der Befragten, dass es für 51 bis 75 Prozent aller betreuten Betriebe relevant sei, und 20 Prozent gaben das an für 76 bis 100 Prozent aller Betriebe.

Chancen durch die Beschäftigung von Menschen mit Migrationshintergrund: 75 Prozent der Befragten gaben an, dass durch

”
79 Prozent der Befragten sahen einen Handlungsbedarf der Unfallversicherungsträger in Bezug auf Migration für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit.“

Migration der Fachkräftemangel abgefedert werden könne, und sehen hier eine relevante oder sehr relevante Chance. Eine wichtige Anmerkung vieler befragter Aufsichtspersonen ist dabei, dass es einen Unterschied zwischen Fach- und Arbeitskräftemangel gibt und migrantische Arbeitnehmende häufig den Arbeitskräftemangel abfedern können. In Bezug auf sichere und gesunde Arbeit gaben viele Befragte

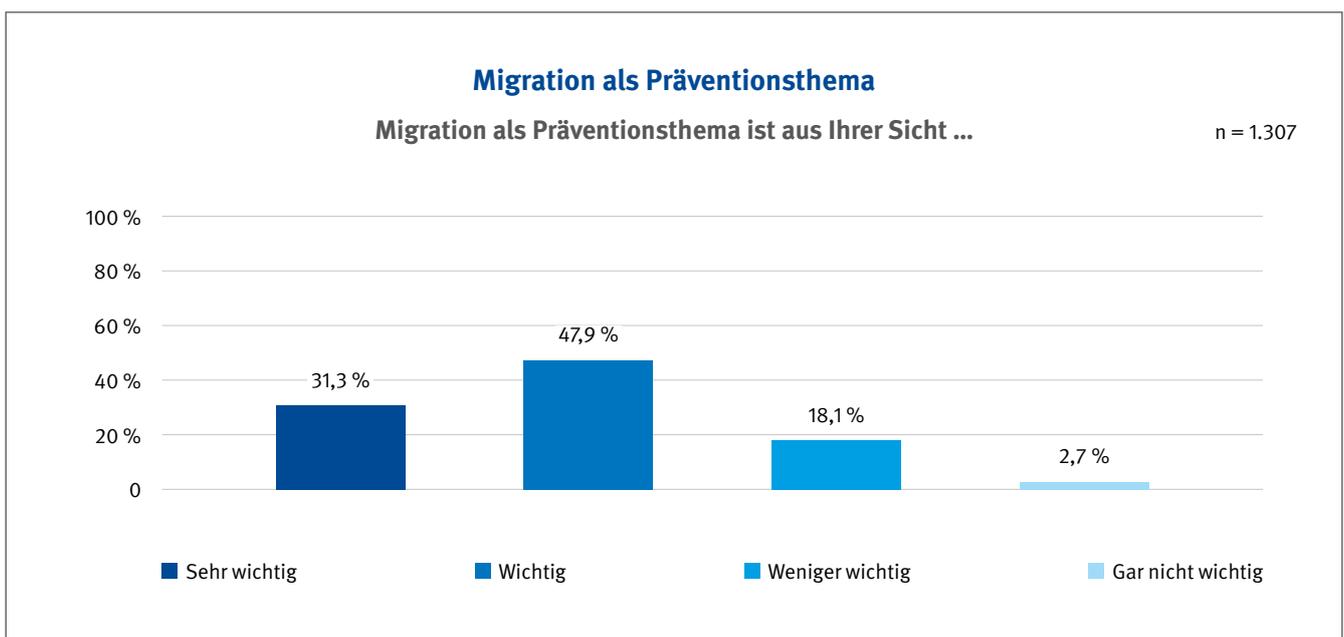


Abbildung 1: Wichtigkeit des Themas

Quelle: IAG / Grafik: kleonstudio.com

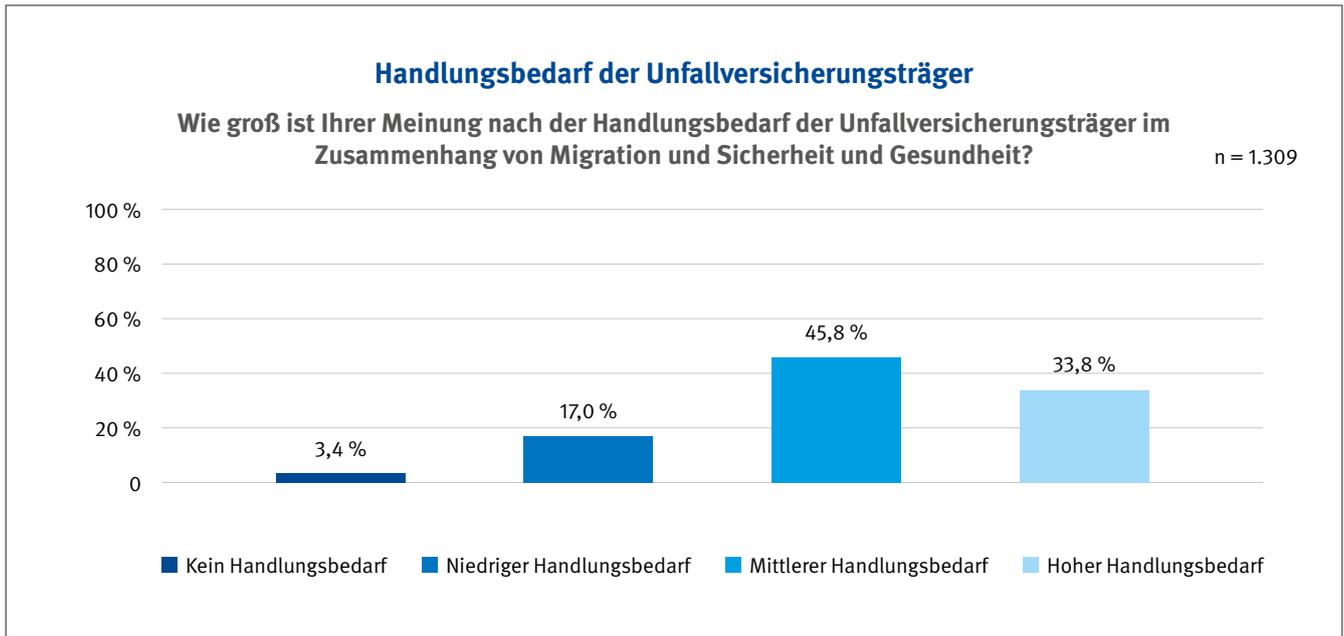


Abbildung 2: Handlungsbedarf der Unfallversicherungsträger

Quelle: IAG / Grafik: kleonstudio.com

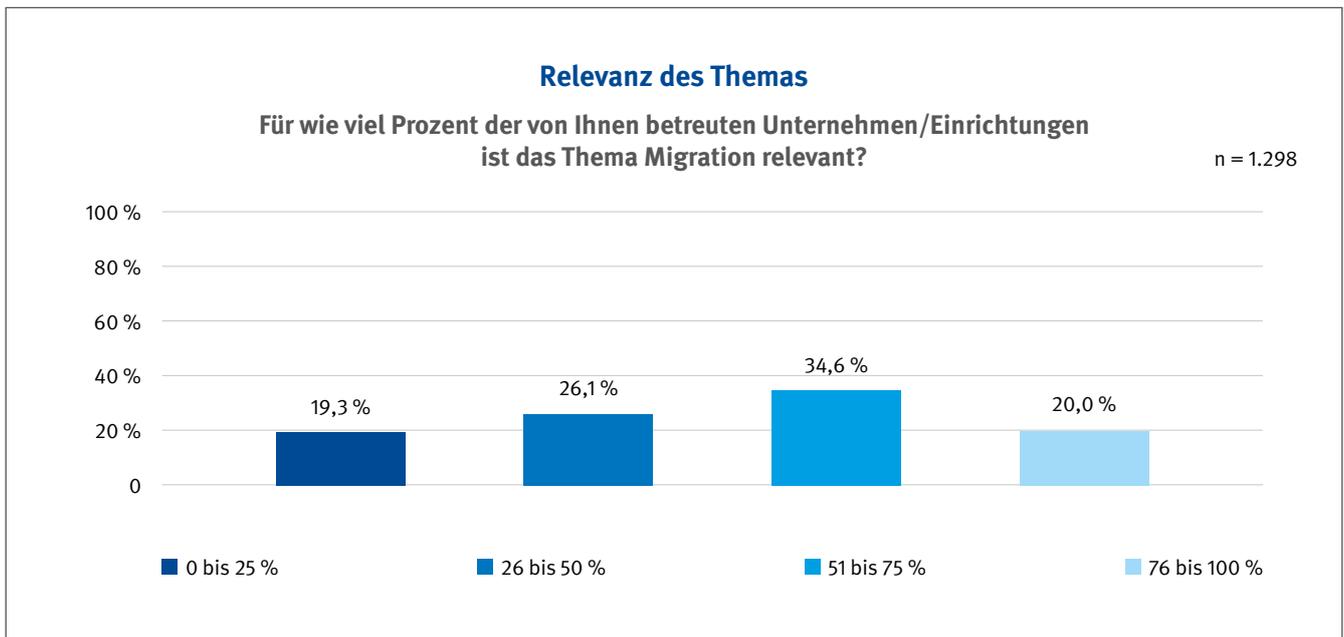


Abbildung 3: Relevanz des Themas

ergänzend an, dass sich durch Migration neue Perspektiven für den Arbeitsschutz ergäben, die diesen und damit die Arbeitsqualität insgesamt verbessern würden. Hierbei wurden auch die motivierte Einstellung von migrantischen Beschäftigten zu ihrer Arbeit und ihr Wissen genannt sowie ihre Fähigkeiten, die die Arbeit verbes-

sern, etwa durch eine bessere Betreuung migrantischer Kundinnen und Kunden.

Während die Befragten ähnliche Einstellungen zu herausfordernden Aspekten hatten, sind ihre Meinungen in Bezug auf Chancen für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit breiter gestreut. Etwas über die

Hälfte der Befragten sehen mögliche Erfolgsfaktoren in der Einstellung migrantischer Arbeitnehmenden, in der Schaffung von Diversität und kultureller Vielfalt, der Erweiterung von Kulturkompetenzen und der Nutzung von Sprachkompetenzen. Ergänzend wurde auch der Mehrwert für die Gesellschaft allgemein genannt, in der

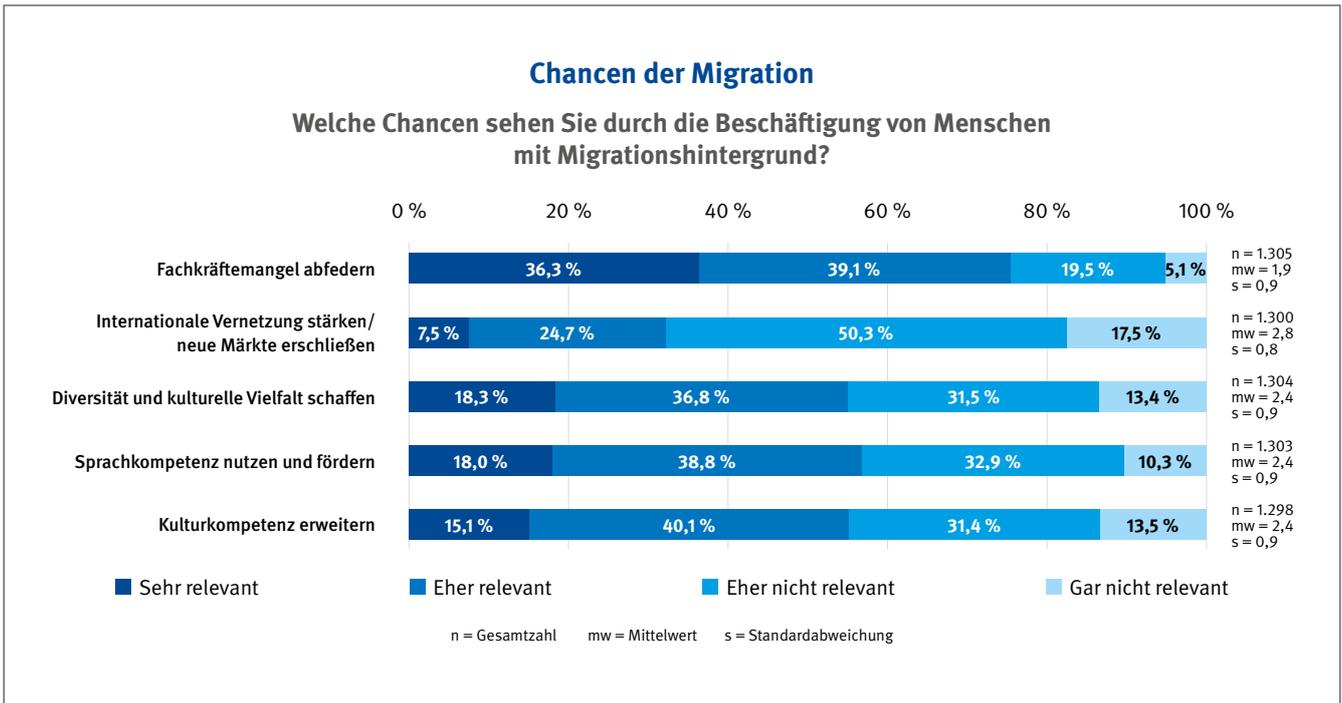


Abbildung 4: Chancen der Migration

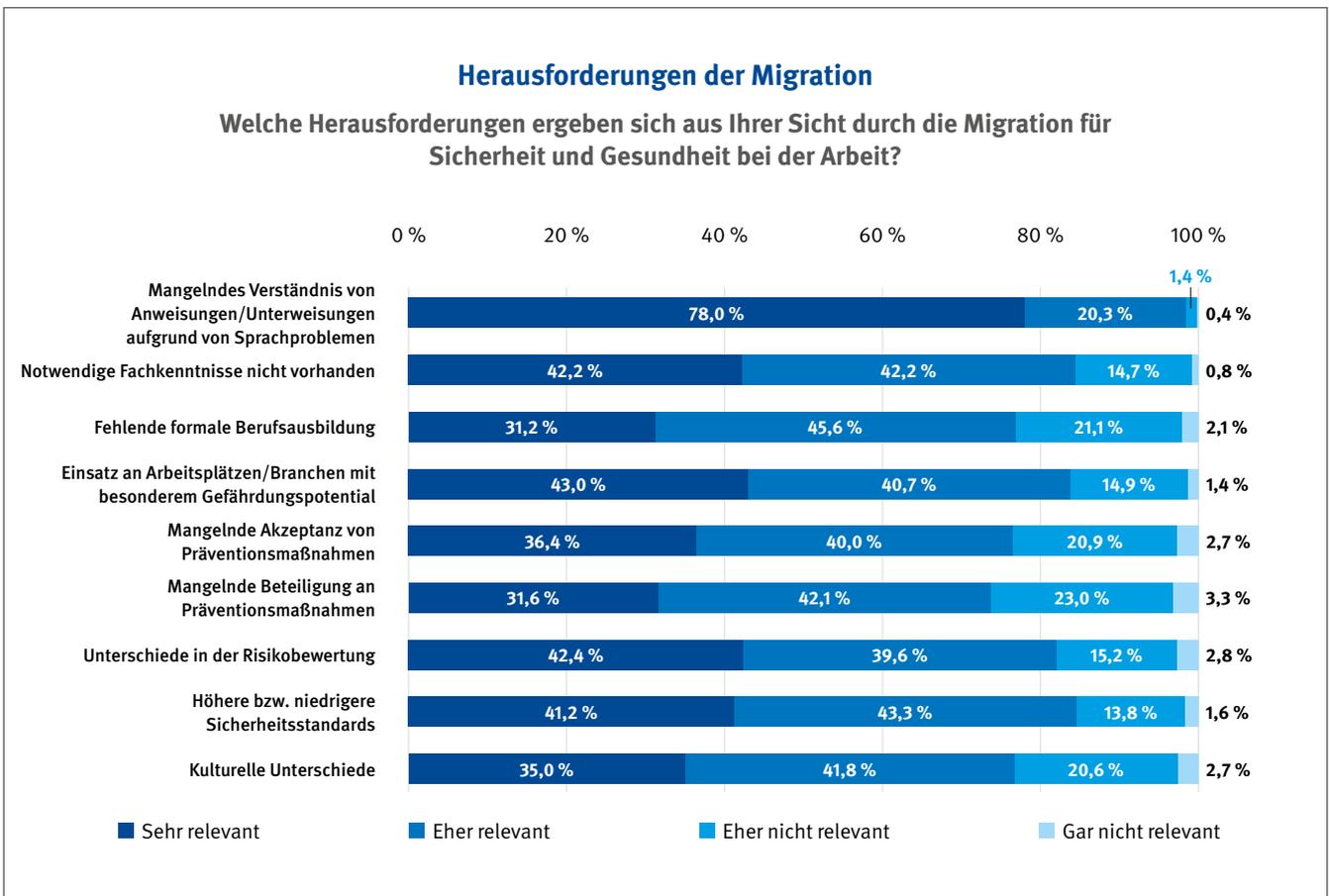


Abbildung 5: Herausforderungen der Migration

Quelle: IAG / Grafik: kleonstudio.com

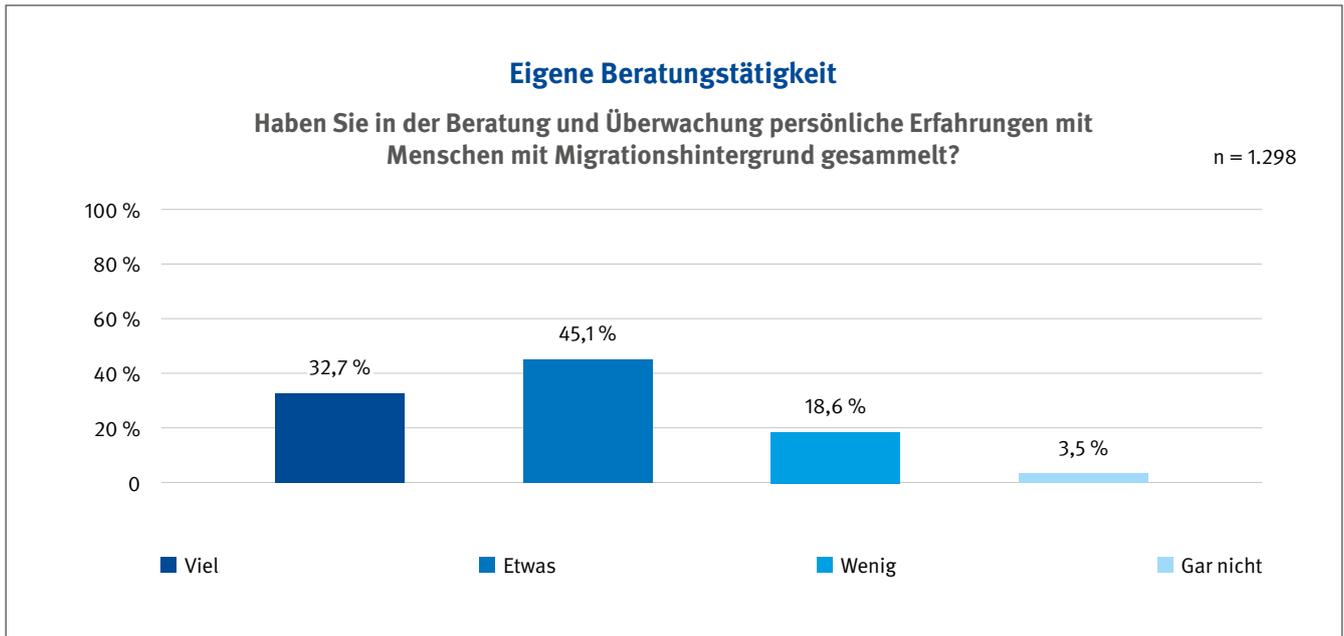


Abbildung 6: Beratungstätigkeit – persönliche Erfahrungen

Quelle: IAG / Grafik: kleonstudio.com

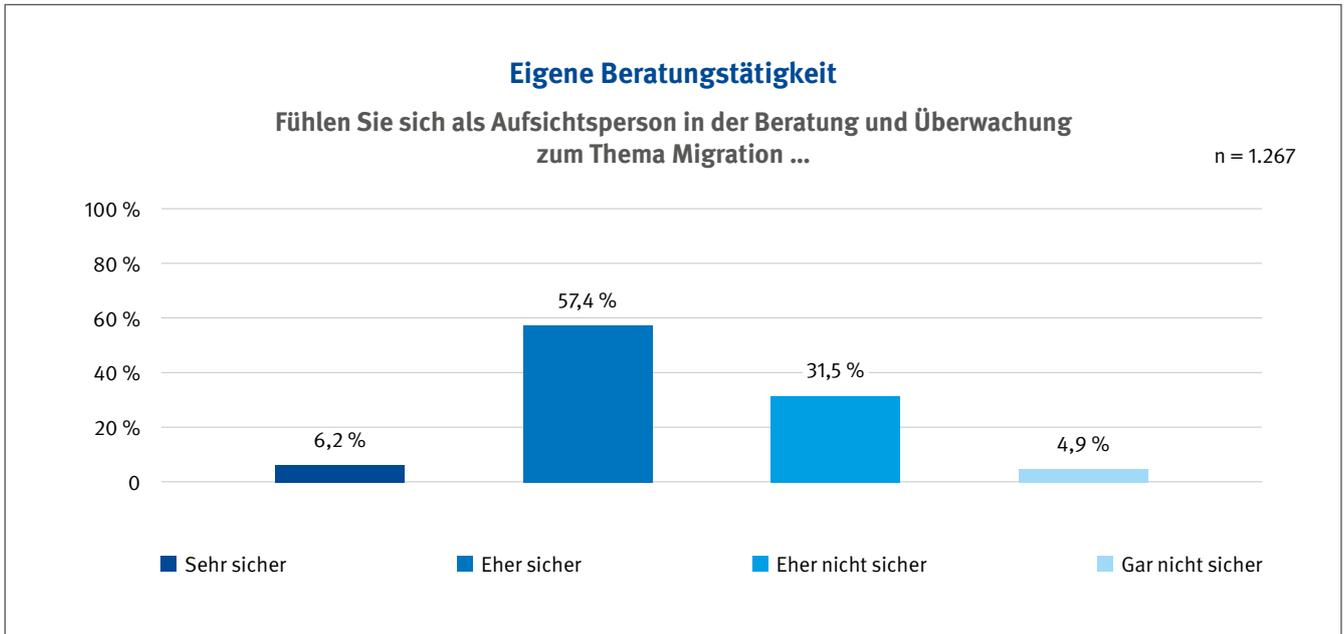


Abbildung 7: Beratungstätigkeit – Sicherheit zum Thema

durch migrantische Arbeitskräfte unter anderem Toleranz, Kreativität und Resilienz gestärkt und interkulturelle Konflikte gelöst werden könnten.

Herausforderungen durch die Migration für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit:
In Bezug auf Herausforderungen durch

die Beschäftigung von Menschen mit Migrationshintergrund zeigen die Antworten, wie vielschichtig und komplex das Thema im Arbeitsalltag in den Betrieben ist. Die größte Herausforderung, die von fast allen befragten Aufsichtspersonen genannt wurde, seien Verständnisprobleme bei An- und Unterweisungen auf-

grund von Sprachproblemen. Nur zwei Prozent gaben an, hier keine Probleme in den Betrieben zu erleben. Als weiterführende Erläuterung gaben einige Befragte an, dass die Verständnisprobleme aufgrund fehlender mehrsprachiger Unterweisungsmaterialien oder mangelnder sprachlicher Kompetenzen des Führungspersonals in

Maßnahmen für Sicherheitsgefühl Wenn Sie sich eher unsicher fühlen, was benötigen Sie, um sich sicherer zu fühlen?	
Lösung Sprachbarriere (120)	Sprachliche Weiterbildung für Aufsichtspersonen (31), für migrantische Arbeitnehmende (5) und für Betriebe (2); Material ohne Sprache /in Leichter Sprache (18), mehrsprachiges Material (17), Dolmetscher/-innen (14), softwaregestützte Kommunikation (5), sicherer Umgang mit Fachbegriffen in Fremdsprache (2)
Weiterbildungen und Info-Materialien (78)	Für Aufsichtspersonen: allgemeine Weiterbildung (21), kulturspezifisches Material und Fortbildung (34), Material und Fortbildung zu Interkulturalität und Migration (21); Für migrantische Arbeitnehmende: Material und Fortbildung zu Interkulturalität (2)
Mehr Ressourcen für Aufsichtspersonen (29)	Personelle Unterstützung bei Kontrolle (11), Unterstützung durch Behörden (5), mehr Zeit für Kontrolle (4), Unterstützung durch DGUV (3), Unterstützung durch Führungspersonal in Betrieben (3), Sicherheitsmaßnahmen (1), Unterstützung im Umgang mit traumatisierten Arbeitnehmenden (1), Sicherheitsfachkräfte im Betrieb (1)
Praxistipps (16)	Tipps und Best-Practice-Beispiele (9), Tipps zur Unterweisung von nicht Muttersprachlerinnen und Muttersprachlern (7)
Kontrollverfahren und klare Vorschriften (13)	Kontrolle ob Unterweisungen verstanden wurden, Sanktionsmöglichkeiten bei Verstößen, Umsetzung der DGUV Regeln
Wissen über Beratungsangebote für Betriebe (11)	Welche Beratungs-/Unterstützungsangebote hat die DGUV für Betriebe mit migrantischen Arbeitnehmenden?
Klare Vorgaben für die Arbeit der Aufsichtspersonen (8)	Handlungshilfen für Aufsichtspersonen, wie sind Betriebe zum Thema Migration zu beraten?
Erfahrung (8)	Erfahrungen zum Thema Migration

Abbildung 8: Maßnahmen für Sicherheitsgefühl

den Betrieben oder der Aufsichtsperson entstehen würden. Der häufige Einsatz von migrantischen Beschäftigten an gefährlichen Arbeitsplätzen wird ebenfalls als Sicherheitsrisiko genannt. Auch mangelnde Kenntnisse der Beschäftigten werden als Herausforderung gesehen, entweder durch fehlende Fachkenntnisse oder mangelnde formale Berufsausbildung. Viele Befragte sehen die Herausforderung jedoch auch im Verhalten der Beschäftigten. Zum einen werden fehlende Akzeptanz und Teilnahme an Präventionsmaßnahmen als Herausforderung angesehen, die möglicherweise mit unterschiedlichen Risikobewertungen, anderen bekannten Sicherheitsstandards oder allgemeinen kulturellen Unterschieden einhergehen können. Diese Herausforderungen können sich unter anderem durch unkooperatives Verhalten oder fehlende Akzeptanz gegenüber anderen Per-

sonen äußern, aber auch durch Konflikte zwischen Beschäftigten oder gewalttätige Übergriffe und Ausgrenzung.

Verbesserung eigener Beratungstätigkeit: Die stärkere Wahrnehmung von Herausforderungen gegenüber Chancen durch Migration spiegelt sich auch in der Einschätzung der eigenen Beratungstätigkeit in Bezug auf Menschen mit Migrationshintergrund wider. Ein Großteil der befragten Personen gibt an, Erfahrung in der Zusammenarbeit mit migrantischen Arbeitnehmenden zu haben.

Gefragt danach, wie sicher sich die Personen in der Beratung und Überwachung zum Thema Migration fühlen, gaben 64 Prozent an, sich eher beziehungsweise sehr sicher zu fühlen, 36 Prozent der Befragten eher nicht oder gar nicht sicher. Im Anschluss wurde den Befragten die Mög-

lichkeit gegeben, in einem offenen Antwortfeld zu beschreiben, was sie bräuchten, um sich sicherer zu fühlen.

Der mit großem Abstand am häufigsten genannte Grund für diese Unsicherheit ist die Sprachbarriere. Die Befragten wünschen sich eine Lösung für diese, um sich sicher in ihrer Beratung zu fühlen. Vorgeschlagene Lösungsansätze reichen von mehrsprachigem Material oder Material in Leichter Sprache beziehungsweise ohne Sprache, der Bereitstellung von Dolmetschenden bis hin zu sprachlichen Weiterbildungen für die migrantischen Beschäftigten oder die Aufsichtspersonen selbst. Nicht nur sprachliche, sondern auch kulturelle Unterschiede erzeugen Unsicherheit bei den Befragten. Hier werden kulturelle Fortbildungen oder die Bereitstellung von Materialien für die Aufsichtspersonen selbst,

aber auch für die migrantischen Beschäftigten gefordert. Die Befragten wünschen sich für den Umgang mit Menschen aus bestimmten Kulturen entweder allgemeine Informationen zur interkulturellen

Arbeit und zum Thema Migration oder spezifische Handlungsanweisungen. Sie sollen dabei helfen, Missverständnisse zu vermeiden und das Gegenüber besser zu verstehen. Des Weiteren fühlen sich viele

Befragte verunsichert, da sie nicht wissen, wie ihre Beratungsrolle in Bezug auf das Thema Migration aussehen soll. Genannte Lösungsansätze für dieses Problem sind unter anderem die Bereitstellung

Quelle: IAG / Grafik: kleonstudio.com

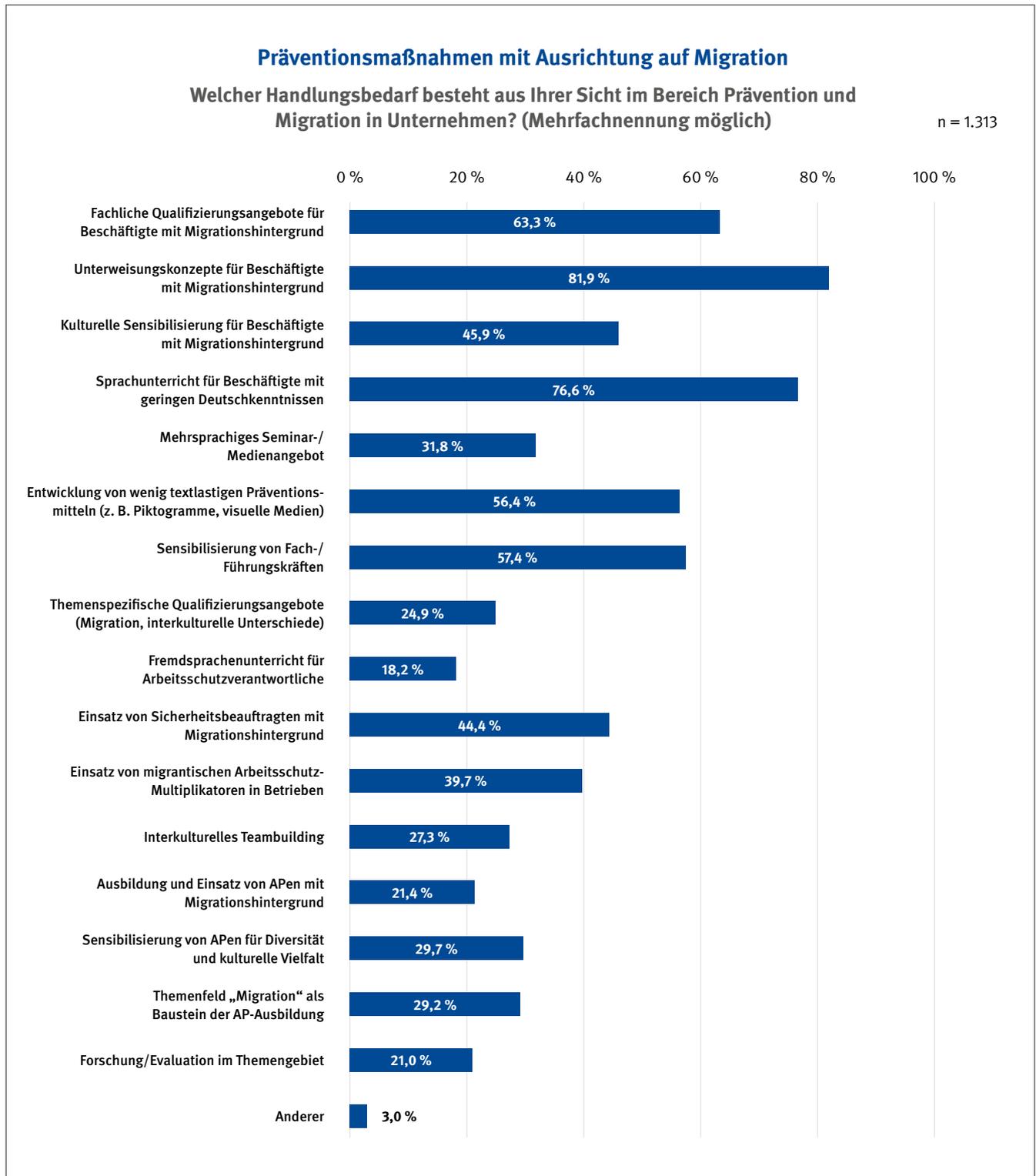


Abbildung 9: Handlungsbedarf im Bereich Prävention und Migration

”

Die größten Probleme wurden im Bereich der Sprachkenntnisse, Qualifikationen und dem Einsatz an gefährlichen Arbeitsplätzen gesehen. Als wichtigste Chance wurde die Abfederung des Fach- und Arbeitskräftemangels identifiziert.“

von Praxistipps, klaren Regeln für die Aufsichtsrbeit in diesen Kontexten sowie klaren Regeln und Kontrollverfahren, etwa um zu überprüfen, ob Unterweisungen von migrantischen Beschäftigten auch wirklich verstanden wurden. Allgemein gibt es den Wunsch nach mehr Ressourcen für die Betreuung von betroffenen Betrieben, etwa durch eine Kontrolle zu zweit und mit mehr Zeit oder durch mehr Unterstützung durch Behörden, die Betriebe oder die DGUV.

Handlungsbedarf im Bereich Prävention und Migration in Unternehmen: Des Weiteren wurden die Aufsichtspersonen gefragt, wo sie konkreten Handlungsbedarf im Bereich Prävention und Migration sehen. Die Befragten gaben an, dass hier besonders fachliche Qualifizierungsangebote, angepasste Unterweisungskonzepte und Sprachunterricht für Beschäftigte notwendig seien. Zudem wird es häufiger als notwendig erachtet, Führungspersonal in den Betrieben für das Thema Migration zu sensibilisieren.

Auch hier wird wieder deutlich, dass sich die Aufsichtspersonen für ihre Arbeit angepasste Materialien wünschen. Besonders Präventionsmittel, die ohne oder nur mit wenig Text auskommen, werden gewünscht.

Fazit

Die Umfrage hat die Wichtigkeit des Themas Migration im Zusammenhang mit

Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit bestätigt. Zum einen durch die sehr hohe Beteiligung an der Befragung. Zum anderen wurde dies dadurch deutlich, dass 75 Prozent der Befragten angaben, Migration sei ein wichtiges Präventionsthema.

Die Ergebnisse zeigen, wie vielschichtig das Thema ist. Die wahrgenommenen Herausforderungen für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit treten neben den Chancen deutlich hervor. Die größten Probleme wurden im Bereich der Sprachkenntnisse, Qualifikationen und dem Einsatz an gefährlichen Arbeitsplätzen gesehen. Als wichtigste Chance wurde die Abfederung des Fach- und Arbeitskräftemangels identifiziert.

Insgesamt zeigt die Befragung einen deutlichen Handlungsbedarf, um die Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit für alle zu gewährleisten und die Integration von migrantischen Beschäftigten erfolgreich zu gestalten. So sollten Präventionskonzepte zunehmend Sprachbarrieren und kulturelle Unterschiede berücksichtigen. Des Weiteren sollen sie nicht als Einzelmaßnahmen, sondern als Teil eines Gesamtkonzepts zur Prävention und zur Würdigung der Vielfalt in einer Organisation umgesetzt werden.

Das Thema Migration ist im Arbeitskontext äußerst wichtig. Zum einen da ein signifikanter Teil der Menschen in Deutschland davon betroffen ist und zum anderen aufgrund des akuten Fachkräftemangels, der

in vielen Branchen herrscht. Nur durch Zuwanderung von Arbeitskräften kann diesem begegnet werden. Migration wird demzufolge auch in der Zukunft ihre zentrale Rolle in der Arbeitswelt behalten. ↩

„Fakten-CHECK: Migration im Kontext von Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit“ unter: ➔ <https://publikationen.dguv.de> > Webcode: p022577

Fußnoten

- [1] Statistisches Bundesamt (2023): Bevölkerung – Migration und Integration, https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/_inhalt.html#233658 (abgerufen am 16.05.2024).
- [2] Boege, K. (2009): Do workers with a migration background need specialized prevention programmes? <https://www.preencionintegral.com/canal-orp/papers/orp-2009/do-workers-migration-background-need-specialised-prevention-programmes> (abgerufen am 21.05.2024).
- [3] Statistisches Bundesamt (2023): Bevölkerung – Migration und Integration, https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/_inhalt.html#233658 (abgerufen am 16.05.2024).
- [4] Ringeisen, T., & Boege, K.: Interkulturalität im Arbeitsalltag – Ansätze zum Arbeits- und Gesundheitsschutz. In: Zeitschrift Wirtschaftspsychologie aktuell, Ausgabe 3/2009, S. 14–17.

Facetten einer Evaluationsstrategie – eine Bestandsaufnahme

Key Facts

- Evaluation hat für viele Unfallversicherungsträger einen hohen Stellenwert
- Während anfänglich der Fokus auf der objektiven, reliablen und validen Bearbeitung von einzelnen Evaluationsvorhaben lag, stellt sich zunehmend die Frage nach einem strategischen Vorgehen innerhalb der Organisationen
- Im Rahmen des 7. Fachgesprächs Evaluation wurde diskutiert, wie eine Weiterentwicklung der Evaluation im Sinne einer Evaluationsstrategie aussehen kann und welche Facetten dabei zu berücksichtigen sind

Autorinnen und Autor

- **Matthias Groß**
- **Angelika Hauke**
- **Anna-Maria Hessenmöller**
- **Dr. Annekatriin Wetzstein**

Evaluationsvorhaben sollten innerhalb einer Organisation gemeinsam geplant werden, damit ihre Ergebnisse systematisch in unternehmerische Entscheidungsprozesse integriert werden können. Dieser Beitrag stellt eine übergreifende Evaluationsstrategie mit sechs Facetten vor.

Die Evaluation von Präventionsmaßnahmen und Produkten der gesetzlichen Unfallversicherung ist längst in der täglichen Präventionsarbeit angekommen: Viele Unfallversicherungsträger führen Evaluationsprojekte durch, um die Wirksamkeit ihrer Leistungen und Angebote zu überprüfen beziehungsweise die Umsetzung und Ausgestaltung an aktuelle Gegebenheiten und Veränderungen in der Arbeitswelt anzupassen. Unterstützung erhalten sie dabei aus dem Sachgebiet Evaluation und den Instituten der DGUV: Gemeinsam wurden eine Reihe von Materialien und Produkten entwickelt, die es den Unfallversicherungsträgern ermöglichen, Evaluationen nach trägerübergreifenden und wissenschaftlich fundierten Standards durchzuführen oder Evaluationsprojekte kompetent zu beauftragen und zu begleiten: Der DGUV Grundsatz 311-001^[1] beispielsweise skizziert das Evaluationsverständnis der gesetzlichen Unfallversicherung, das in der DGUV Information 211-043^[2] umfassend erläutert und durch zahlreiche Hilfestellungen zur Planung und Durchführung von Evaluationen ergänzt wird. Der Methodenkoffer gibt einen fundierten Überblick über 33 verschiedene

Erhebungsmethoden, die im Rahmen von Evaluationen angewandt werden können. Zudem wurden im UV-Net eine Reihe von Factsheets veröffentlicht, die das methodische Vorgehen sowie mögliche Indikatoren bei der Evaluation verschiedener Präventionsprodukte beschreiben.

Von guter Praxis zur Strategie

Die zunehmende Erfahrung und die Weiterentwicklung der Methoden sowie des Vorgehens bei der Evaluation ermöglichen es den Unfallversicherungsträgern, vermehrt eine ganzheitliche Perspektive auf das Thema einzunehmen: Während anfänglich der Fokus auf der objektiven, reliablen und validen Bearbeitung von einzelnen Evaluationsfragestellungen und -vorhaben lag, stellt sich zunehmend die Frage nach einem strategischen Vorgehen innerhalb der Organisationen. Eine Entwicklung, die sich auch gut an den thematischen Schwerpunkten der Veranstaltungsreihe „Fachgespräch Evaluation“ ablesen lässt: So wurden im Rahmen der vergangenen Fachgespräche die Rolle der Evaluierenden, die Methodenvielfalt, die Evaluation verschiedener Präventionsleistungen, Wirkmodelle

als Grundlage für die Planung und Durchführung der Evaluation sowie ein systematisches Vorgehen innerhalb einzelner Evaluationsvorhaben diskutiert.

Der Austausch in den Fachgesprächen sowie im Sachgebiet Evaluation zeigte, dass



Publikationen des Sachgebiets Evaluation

- [➤ DGUV Grundsatz 311-001: Leitpapier zur Evaluation](#)
- [➤ DGUV Information 211-043: Gute Praxis der Evaluation von Präventionsmaßnahmen in der gesetzlichen Unfallversicherung](#)
- [➤ Der Methodenkoffer: Eine Sammlung von Methoden zur Anwendung in Evaluationen](#)
- [➤ Unterstützungstools für die Evaluation in der Praxis](#)

Seminare und Kurzveranstaltungen zur Evaluation

- [➤ Grundlagen und Methoden in der Evaluation](#)
- [➤ Digital-Dialoge Evaluation](#)

die konkrete Planung und Umsetzung der einzelnen Evaluationsvorhaben nach wie vor oft in den einzelnen Abteilungen bei den entsprechenden Mitarbeitenden liegen. Ein Austausch findet teilweise auf der Ebene der Mitarbeitenden statt, eine gemeinsame Planung und eine strategische Ausrichtung im Sinne einer gemeinsamen Verwendung von Ressourcen sowie einer systematischen Integration der verschiedenen Evaluationsergebnisse in unternehmerische Entscheidungsprozesse erfolgen jedoch in der Regel nicht.

Ein ganzheitliches Betrachten der eigenen Evaluationsaktivitäten im Sinne einer Evaluationsstrategie bedeutet, die Evaluationsvorhaben und -aktivitäten innerhalb der eigenen Organisation gemäß einem Plan gezielt zur Beantwortung übergeordneter Fragestellungen einzusetzen. Welche Faktoren einen Einfluss auf die erfolgreiche Durchführung der Evaluation haben könnten, sollte im Vorfeld erkundet werden.

Das 7. Fachgespräch Evaluation beleuchtete unter dem Titel „Facetten einer Evaluationsstrategie“ sechs unterschiedliche Einflussfaktoren, die bei der strategischen Planung und Durchführung von Evaluationsaktivitäten Beachtung finden sollten. Der vorliegende Beitrag stellt diese vor und hat es sich zum Ziel gesetzt, einen Beitrag zu einer ganzheitlichen und strategischen Betrachtung der Evaluation zu leisten.

Facetten einer Evaluationsstrategie

Abbildung 1 gibt einen Überblick über die im Rahmen des 7. Fachgesprächs Evaluation diskutierten Facetten einer Evaluationsstrategie. Die Darstellung der Facetten als Seiten eines sogenannten Zauberwürfels (auch als Rubik's Cube bezeichnet) macht auf die Vernetzung der einzelnen Facetten aufmerksam: So beeinflusst die Ausgestaltung einer Facette die Umsetzung

Fachgespräch Evaluation

Das 7. Fachgespräch Evaluation ist eine Veranstaltung des Sachgebiets Evaluation im Fachbereich „Organisation von Sicherheit und Gesundheit“ (FB ORG) und findet alle zwei Jahre in Kooperation mit dem Institut für Arbeit und Gesundheit der DGUV (IAG) statt. Es richtet sich an alle, die in den Unfallversicherungsträgern Evaluationen planen, beauftragen oder selbst durchführen.

Das 8. Fachgespräch Evaluation findet am 21. und 22. Mai 2025 im DGUV Congress – Tagungszentrum des IAG in Dresden statt. Die Veranstaltung thematisiert den Umgang mit Evaluationsergebnissen – von der Aufbereitung über die Kommunikation bis hin zur Entscheidungsfindung.

der anderen Facetten. Die Abbildung ist als Heuristik basierend auf Theorie und Erfahrung der Unfallversicherungsträger

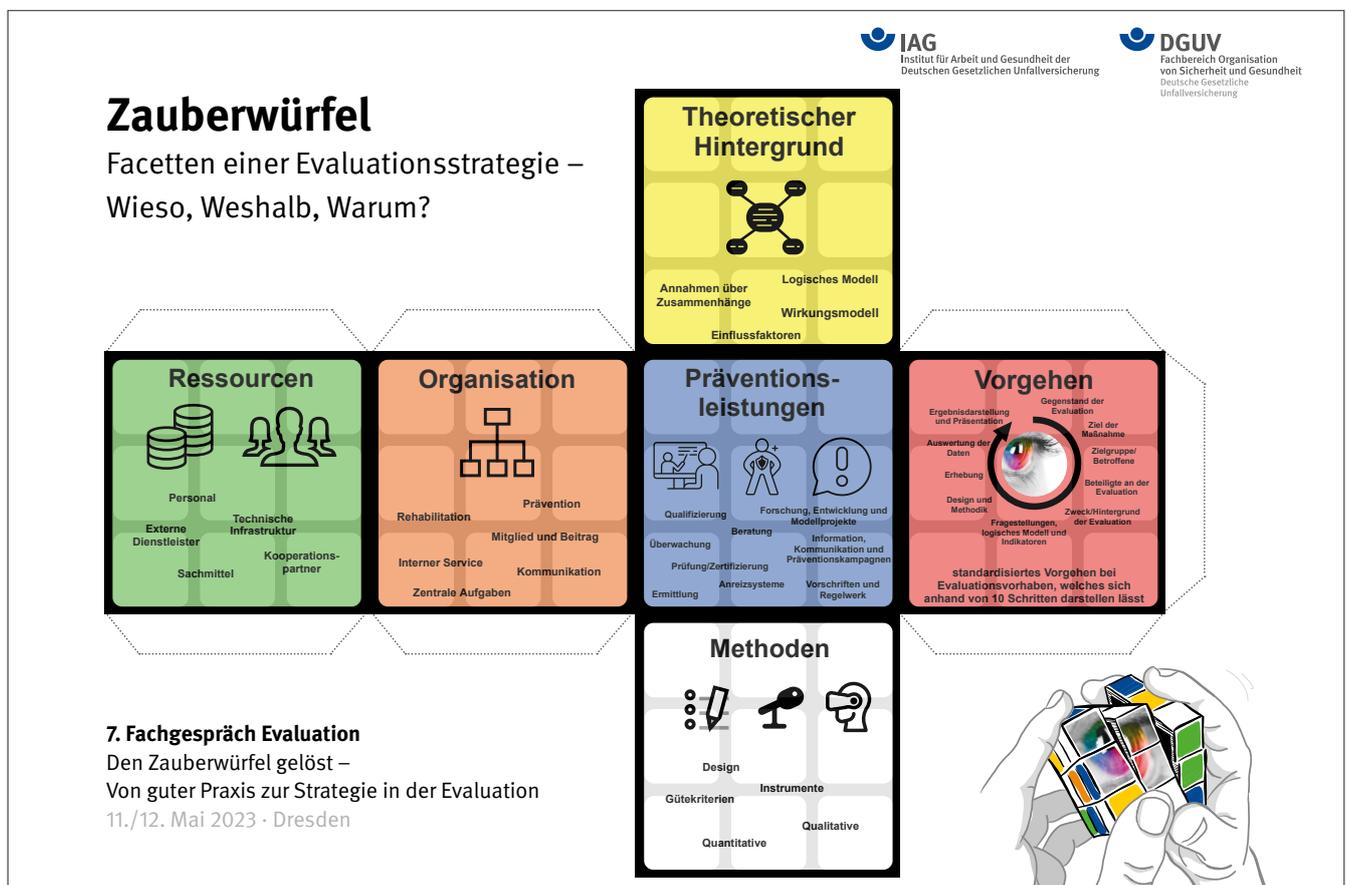


Abbildung 1: Facetten einer Evaluationsstrategie

zu verstehen, offen für Anpassungen und Weiterentwicklungen und dient als Kommunikationsgrundlage und Orientierung für strategische Entscheidungen.

Eine Evaluationsstrategie zu entwickeln, bedeutet im ersten Schritt, die möglichen Ausprägungen innerhalb der sechs verschiedenen Facetten zu kennen. Im zweiten Schritt gilt es, diese systematisch und zielgerichtet innerhalb der eigenen Organisation auszugestalten und weiterzuentwickeln sowie Interdependenzen zwischen diesen zu reflektieren. Im Folgenden werden die sechs Facetten näher erläutert.

Facette 1: Organisation

Die Entwicklung einer Evaluationsstrategie erfordert, die gesamte Organisation im Blick zu haben: Grundlage ist es, die mit der Evaluation betrauten Akteurinnen und

Akteure aus den unterschiedlichen Bereichen zu kennen und ins Boot zu holen sowie eine Bestandsaufnahme über alle im eigenen Haus geplanten, laufenden und abgeschlossenen Evaluationsprojekte durchzuführen. Denn Evaluationsgegenstände können prinzipiell aus allen Leistungs- und Geschäftsbereichen eines Trägers identifiziert werden.

Auf diese Weise wird sichergestellt, dass über alle Geschäftsbereiche hinweg eine abgestimmte Haltung zum Vorgehen in der Evaluation besteht (beziehungsweise erarbeitet werden kann) und der Prozess von der Auftragsklärung bis zur Ergebnisdarstellung standardisiert abläuft und etabliert ist. Auch die Durchführung von internen Weiterbildungen zum Thema Evaluation sowie die Berücksichtigung und Integration der unterschiedlichen Evalua-

tionsergebnisse können auf Basis der Bestandsaufnahme geplant und umgesetzt werden. Insgesamt wird auf diese Weise die Kultur der Evaluation auf eine breite Basis gestellt.

Facette 2: Vorgehen

Ist eine Evaluationsstrategie vorhanden, stützt eine Organisation sich auf einen systematischen Ansatz und nutzt gemeinsame, für die Organisation als Ganze geltende Standards in der Evaluation.

In der gesetzlichen Unfallversicherung dient der sogenannte „Evaluationszirkel“ als Grundlage für die systematische Planung, Durchführung und Auswertung von spezifischen Evaluationsvorhaben. Dieses standardisierte Vorgehen umfasst zehn Schritte. Dabei sind die detaillierte Beschreibung des spezifischen Evalua-

Quelle: DGUV Information 211-043, S. 24

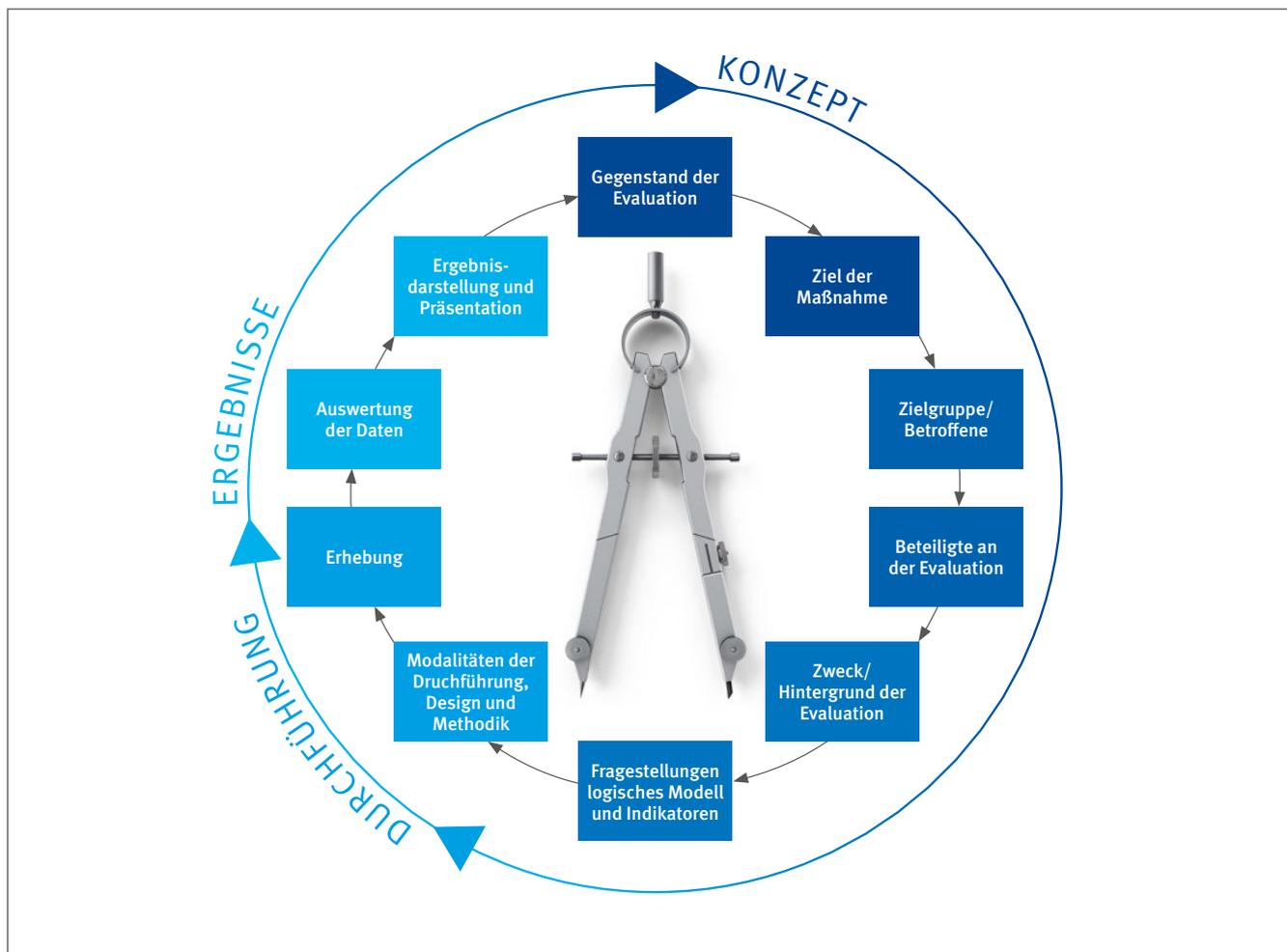


Abbildung 2: Evaluationszirkel



Eine Evaluationsstrategie zu entwickeln, bedeutet zunächst, die möglichen Ausprägungen innerhalb der sechs verschiedenen Facetten zu kennen.“

tionsgegenstands und seiner Bestandteile, die Definition der Ziele und Zielgruppe(n), die Darlegung der für den spezifischen Evaluationsgegenstand zugrunde liegenden Wirkungszusammenhänge sowie die Ausarbeitung der zu beantwortenden Fragestellungen der Evaluation wesentliche Grundvoraussetzungen für die Ableitung geeigneter Indikatoren und Erhebungsinstrumente (DGUV Information 211-043).

Die Orientierung am systematischen Vorgehen gewährleistet, dass Evaluationen organisations- und bereichsübergreifend nach den gleichen Qualitätsstandards durchgeführt werden. Darüber hinaus wird die Verständigung zwischen Auftraggebenden und Evaluierenden erleichtert, indem die einzelnen Schritte des Evaluationszirkels gemeinsam oder zumindest in gegenseitiger Rückkoppelung durchlaufen werden, unabhängig vom Gegenstand der Evaluation.

Facette 3: Ressourcen

Eine grundlegende Voraussetzung für die Planung und Implementierung einer Evaluationsstrategie sind die dafür zur Verfügung stehenden Ressourcen. Wie können diese strategisch sinnvoll eingesetzt werden? Wie können die begrenzten Ressourcen zwischen kurzfristigen, punktuellen und langfristigen, systematischen Evaluationsvorhaben am besten aufgeteilt werden?

Dafür ist nicht nur die Festlegung eines Evaluationsbudgets von zentraler Bedeutung – auch personelle Ressourcen in Form von Zeit und Fachkompetenzen bestimmen, welche Evaluationsvorhaben in

welcher Form und welcher Frequenz umgesetzt werden können.

Weiterhin beeinflusst die technische Infrastruktur und Ausstattung die Effizienz der Durchführbarkeit von Evaluationsvorhaben: Bei häufigen Befragungen kann es sich beispielsweise lohnen, eine (Online-) Befragungssoftware anzuschaffen. Diese ermöglicht nicht nur eine eigenständige und kurzfristige Umsetzung von Umfragen, sondern meist auch eine automatisierte Auswertung der Daten und damit eine zeitnahe Rückmeldung der Evaluationsergebnisse. Auch für die Durchführung von Interviews stehen Software-Tools zur Verfügung, die die oftmals sehr aufwendige Auswertung unterstützen und erleichtern.

Des Weiteren kann bei fehlender technischer Ausstattung oder wenigen personellen Kapazitäten die Inanspruchnahme externer Dienstleistungen hilfreich sein. Neben der Ausschreibung und Beauftragung einzelner Evaluationsprojekte ist auch der Abschluss eines mehrjährigen Rahmenvertrags möglich. Ein solcher Rahmenvertrag bietet den Vorteil, Befragungen ebenfalls kurzfristig umsetzen zu können, da nicht für jede Umfrage im Vorfeld eine erneute Ausschreibung notwendig ist. Darüber hinaus unterstützen externe Fachleute bei methodischen Fragen und tragen damit zur Qualität der Evaluation bei.

Schließlich stellt die Zusammenarbeit mit anderen Bereichen innerhalb der eigenen Organisation sowie anderen Trägern eine wichtige Ressource dar. Um dieses

Potenzial nutzen zu können, ist es ebenfalls notwendig, die entsprechenden Mittel einzuplanen. Möglichkeiten zur trägerübergreifenden Weiterbildung sowie die Teilnahme an Fachgesprächen sollten ebenfalls bei der Kalkulation und Festlegung der Ressourcen berücksichtigt werden.

Facette 4: Präventionsleistungen

Insgesamt zehn Präventionsleistungen bilden den Rahmen aller trägerspezifischen Maßnahmen, Angebote und Produkte zur Verbesserung der Sicherheit und Gesundheit im Betrieb. Sie sind besonders häufig Gegenstand der Evaluation und nehmen damit einen besonders großen Stellenwert bei Evaluationsvorhaben innerhalb der gesetzlichen Unfallversicherung ein.

Ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer Evaluationsstrategie ist die Frage, welche dieser vielfältigen Evaluationsgegenstände regelmäßig evaluiert werden sollen. Dabei empfiehlt es sich, zunächst eine Bestandsaufnahme beziehungsweise Übersicht über alle Maßnahmen, Leistungen, Produkte und Aktionen zu erstellen und jeweils festzuhalten, seit wann und in welchem Turnus diese jeweils umgesetzt werden. Auf Basis dieser Informationen kann anschließend überlegt und festgelegt werden, welche Leistungen regelmäßig oder punktuell und mit welchem Erkenntnisinteresse Gegenstand der Evaluation sein sollten und für wen die Ergebnisse relevant sind.

Die oben erwähnten Factsheets beschreiben das methodische Vorgehen sowie mögliche Indikatoren bei der Evaluation der verschiedenen Präventionsprodukte und



Nicht zuletzt ist die begründete Auswahl von Methoden auch ein wichtiges Kriterium für die Akzeptanz der Evaluationsergebnisse.“

können bei der Ausgestaltung der Facette Präventionsleistungen unterstützen.

Facette 5: Theoretischer Hintergrund

Grundlage für die Entwicklung und Durchführung von Maßnahmen sind Annahmen darüber, wie diese wirken beziehungsweise zur Erreichung des intendierten Ziels beitragen. Da die Evaluation Aussagen über Wirkungen und Effekte von Maßnahmen macht, muss sie ebenfalls auf der Basis dieser theoretischen Annahmen operieren.

Dabei geht es sowohl um die Identifikation von Einflussfaktoren (Welche Variablen beeinflussen die Wirkung der Maßnahme?) als auch um die Modellierung des Wirkmechanismus (Welche Aspekte verändern das Verhalten? Wie wirkt eine Intervention?).

Fundierte theoretische Annahmen sind damit Voraussetzung für die Auswahl von Indikatoren und Methoden und stellen eine hohe methodische Güte von Evaluationsvorhaben sicher. Erst vor diesem Hintergrund wird auch eine sinnvolle Interpretation der Evaluationsergebnisse möglich, die nicht bei einzelnen Zahlenwerten stehen bleibt, sondern begründete Schlussfolgerungen aufgrund des Zusammenspiels der Merkmalsausprägungen zulässt.

Facette 6: Methoden

Schließlich stellt der strategische Einsatz von Methoden eine wichtige Facette einer Evaluationsstrategie dar. Die Auswahl geeigneter Methoden erfordert, sich über Vor- und Nachteile sowie die Aussagekraft unterschiedlicher Studiendesigns und Erhebungsinstrumente im Klaren zu

sein. Welche Mindeststandards sollten Erhebungsinstrumente in Bezug auf die Qualität, das heißt Gütekriterien erfüllen? Wann ist es sinnvoll, Fragebögen selbst zu entwickeln, und wie kann dabei sichergestellt werden, dass sie den Qualitätsanforderungen entsprechen? Inwiefern sollen bei der Evaluation gleichartiger Evaluationsgegenstände (beispielsweise unterschiedliche Qualifizierungsmaßnahmen) einheitliche Instrumente und Items verwendet werden, um eine Vergleichbarkeit zu gewährleisten? Und falls ja, welches aus der Vielzahl an Instrumenten passt hier am besten als Standardinstrument?

Auch die Festlegung, wann quantitative und wann qualitative Methoden zum Einsatz kommen und wie sie systematisch kombiniert werden können, um den größtmöglichen Nutzen unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Ressourcen zu erzielen, ist Teil der Ausgestaltung der Facette Methoden. Nicht zuletzt ist die begründete Auswahl von Methoden auch ein wichtiges Kriterium für die Akzeptanz der Evaluationsergebnisse.

Fazit

Im Gegensatz zu einzelnen Evaluationsfragestellungen und -vorhaben zeichnet sich eine Evaluationsstrategie dadurch aus, dass die beschriebenen sechs Facetten unter Berücksichtigung des Evaluationsverständnisses der Organisation oder Institution vorausschauend ausgestaltet werden und langfristig zu einer systematischen Etablierung der Evaluation beitragen.

Nachdem eine kontinuierliche Verbesserung der Evaluation in Bezug auf die Planung, Durchführung und Auswertung bei den Unfallversicherungsträgern zu beobachten ist, wird anhand der im Rahmen des 7. Fachgesprächs Evaluation diskutierten Facetten deutlich, wie eine Weiterentwicklung im Sinne eines ganzheitlichen, strategischen Vorgehens bei der Evaluation aussehen kann. Das skizzierte Modell der Facetten einer Evaluationsstrategie ist offen für Anpassungen und Weiterentwicklungen und kann in diesem Sinne als Anregung verstanden werden, sich mit dem Zusammenspiel relevanter Einflussfaktoren auseinanderzusetzen, die zu einer strategischen Etablierung von Evaluation beitragen können. 

Fußnoten

[1] DGUV: Leitpapier zur Evaluation. Grundverständnis in der gesetzlichen Unfallversicherung, Berlin, 2022, <https://publikationen.dguv.de/regelwerk/dguv-grundsaeetze/2873/leitpapier-zur-evaluation-grundverstaendnis-in-der-gesetzlichen-unfallversicherung> (abgerufen am 17.05.2024).

[2] DGUV: Gute Praxis der Evaluation von Präventionsmaßnahmen in der gesetzlichen Unfallversicherung, Berlin, 2020, <https://publikationen.dguv.de/widgets/pdf/download/article/3653> (abgerufen am 17.05.2024).

Vorsitz im Rat der Europäischen Union – ein Rückblick und ein Ausblick

Autorin

→ Ilka Wölfle

Foto: Adobe Stock/somartin



Seit Beginn dieses Jahres haben die Europawahlen das politische Geschehen in Brüssel dominiert. Während es durch die Wahl auf den Fluren des Europäischen Parlaments zwischen Ende April und Anfang Juni immer ruhiger wurde, haben die Mitgliedstaaten im Rat der EU unter dem Vorsitz Belgiens weiter an der Positionierung zu Gesetzen und der Koordinierung politischer Maßnahmen gearbeitet.

Spanien, Belgien und Ungarn – ein ambitioniertes Trio

Aber was macht eigentlich der Rat der Europäischen Union, der landläufig auch „Rat“ genannt wird? Hier kommen die Ministerinnen und Minister der Mitgliedstaaten zusammen. Sie diskutieren über Gesetzesvorschläge und Initiativen der Europäischen Kommission, ändern sie ab und verabschieden sie – häufig erst nach einer Einigung mit dem Europäischen Parlament. Denn das Europäische Parlament ist gemeinsam mit den Mitgliedstaaten nahezu gleichberechtigter Gesetzgeber. Zumindest in fast allen Kernbereichen. Aber zurück zum Rat: Die Zusammensetzung des Rates variiert je nach Thema der Sitzung. Stehen zum Beispiel sozialpolitische Themen auf der Tagesordnung, werden diese von den Sozialministerinnen und Sozial-

ministern thematisiert. Um die Fäden zusammenzuhalten und die Stabilität und das Funktionieren Europas zu garantieren, nimmt jedes Land abwechselnd für sechs Monate den Vorsitz im Rat wahr. Um die Umsetzung langfristiger Projekte zu gewährleisten, schließen sich die Mitgliedstaaten, die die Präsidentschaft nacheinander ausüben, in Dreiergruppen zusammen. Prioritäten und Ziele werden durch diesen Dreiervorsitz, der oft auch als Triopräsidentschaft bezeichnet wird, in einem gemeinsamen Programm festgelegt, das sich über 18 Monate erstreckt. So haben es auch Spanien, Belgien und Ungarn gemacht, die den momentanen Dreiervorsitz bilden, der zwischen Juli 2023 und Dezember 2024 agiert. Im Mittelpunkt ihres Programms stehen die Stärkung der Resilienz der EU und das Vorantreiben ihrer strategischen Autonomie. Dabei wird unter anderem die Verwirklichung eines klimaneutralen, grünen, fairen und sozialen Europas angestrebt.

Grüner Wandel, sozialer Wohlstand und Sicherheit

Die aktuelle Trio-Ratspräsidentschaft hat sich aber auch auffällig viele sozialpolitische Themen auf die Fahne geschrieben. Spanien hat sich zum Beispiel dafür eingesetzt, dass der Gesetzesvorschlag der Europäischen Kommission zur Absenkung der Grenzwerte zu Asbest noch vor den Europawahlen vom Europäischen Parlament und vom Rat angenommen wird. Darüber hinaus war es Spanien wichtig, im Rat ein Zeichen dafür zu setzen, dass die Digitalisierung im Bereich der Koordinierung der Systeme der sozialen Sicherheit vorangebracht wird. Besonders gewürdigt wurde dabei auch das noch laufende Pilotprojekt

zum Europäischen Sozialversicherungspass (ESSPASS). Durch das Projekt, an dem auch der GKV-Spitzenverband und die Deutsche Rentenversicherung Bund beteiligt sind, soll die Interaktion zwischen mobilen Bürgerinnen beziehungsweise Bürgern und öffentlichen Stellen vereinfacht werden. Dies zeigt, wie notwendig eine stetige und frühzeitige Einbeziehung der Sozialversicherungsträger für die erfolgreiche Umsetzung der auf europäischer Ebene ins Leben gerufenen Initiativen ist, auch um die Wahrnehmung der Rechte der sozialen Sicherheit in der EU zu erleichtern und den Verwaltungsaufwand zu verringern.

Bedingt durch die Wahlen versuchte die belgische Ratspräsidentschaft, viele Dossiers zum Abschluss zu bringen. Der Fokus lag dabei auf der Grenzwertsetzung für Blei und Diisocyanate sowie der Verabschiedung der Richtlinie zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Plattformbeschäftigten. Des Weiteren nutzten sie das Momentum des Dreiervorsitzes im Bereich der Sozialpolitik. So wurde in Gestalt der „La Hulpe“-Erklärung zur Zukunft des sozialen Europas ein Leitfaden für die Weiterentwicklung der Europäischen Säule sozialer Rechte (ESSR) formuliert, damit diese auch in der nächsten Legislaturperiode weiter vorangebracht werden kann.

Wenig detaillierte Informationen zu den Vorbereitungen der ungarischen Ratspräsidentschaft drangen vor der Übernahme am 1. Juli nach außen. Es bleibt abzuwarten, wie dann bis Ende Dezember die Arbeit im Rat genau gestaltet wird. Klar ist nur, dass vor allem auch die Erweiterung der EU sowie die Umsetzung des Gesetzes zur künstlichen Intelligenz (KI-Gesetz) eine Rolle spielen werden.



Kein Versicherungsschutz nach Abbruch des Arbeitsweges und Umkehr wegen Krankheitssymptomen



LSG Niedersachsen-Bremen, Urteil vom 21.02.2024 – L 3 U 52/23

Autorin

[➤ Prof. Dr. Susanne Peters-Lange](#)

Ein Beschäftigter, der den Weg zu seiner Arbeitsstätte wegen einer Erkrankung endgültig abbricht und – ohne die Arbeitsstätte erreicht zu haben – zu seiner Wohnung zurückkehrt, steht auf dem Rückweg nicht mehr unter dem Schutz der gesetzlichen Unfallversicherung.

Der Unfall ereignete sich am Abend des 27. August 2018 auf dem Weg zwischen dem Wohnort der Eltern des Klägers in M. und seiner Arbeitsstätte in Q., die er allerdings an jenem Abend nicht erreichte. Nach den polizeilichen Ermittlungen war der Kläger indes in entgegengesetzter Richtung unterwegs, als er bei einem Überholvorgang hinter einem Traktor aus dem Auto geschleudert wurde und schwerste Verletzungen erlitt.

Der Kläger gab später im Verlauf des Verfahrens an, sich nicht mehr erinnern zu können, da er zunächst vorgehabt habe, zu einer Nachtschicht, die er kurzfristig übernommen hatte, zur Arbeit zu fahren. Dass er in entgegengesetzter Richtung unterwegs gewesen sei, sei vermutlich auf plötzlich auftretende Übelkeit oder Kopfschmerzen zurückzuführen, die ihn zur Rückkehr bewegt hätten. Entgegen seiner sonstigen Gewohnheit habe er zuvor nicht ausgiebig gegessen, was dafür spreche, dass er bereits vor Antritt der Fahrt ein Unwohlsein verspürt habe. Der Grund für die Umkehr sei folglich eine aufgetretene Arbeitsunfähigkeit gewesen.

Das Sozialgericht (SG) sowie das Landessozialgericht (LSG) wiesen die Klage gegen den ablehnenden Bescheid und Widerspruchsbescheid des Unfallversicherungsträgers ab. Dieser hatte sich darauf berufen, dass der Kläger ausweislich der polizeilichen Ermittlungen zum Unfallzeitpunkt in Fahrtrichtung M. unterwegs gewesen sei und sich daher auf einem unversicherten Abweg befunden habe. Ein Weg, der aus eigenwirtschaftlichen, also privaten Gründen vom Ziel weg oder über das Ziel hinausführe, sei nach geltender Rechtslage ein unversicherter Abweg. Nach-

dem der Kläger im Verfahren vor dem SG sich auf die plötzlich aufgetretene Erkrankung (Kopfschmerzen oder Übelkeit) berief, erklärte sich das SG von einer solchen Begründung für eine Umkehr vom ursprünglichen Ziel für nicht überzeugt. Eine auf das Zurücklegen eines versicherten Weges gerichtete Handlungstendenz des Klägers habe sich nicht im Vollbeweis feststellen lassen, was zulasten des Klägers ginge.

Das LSG hielt demgegenüber auch bei Zugrundelegung des Vorbringens des Klägers, dass eine aufgetretene Krankheit Grund für die Aufgabe des ursprünglichen Ziels und Umkehr gewesen sei, den erforderlichen inneren Zusammenhang zur versicherten Tätigkeit für nicht gegeben. Nur wenn sich aus dem Verhalten des Versicherten ergebe, dass die zum Unfall führende Fortbewegung subjektiv auf die Erreichung der Arbeitsstätte ausgerichtet war, liege eine auf Zurücklegung des nach § 8 Abs. 2 Nr. 1 Sozialgesetzbuch (SGB) VII versicherten Weges gerichtete Handlungstendenz vor, die den Versicherungsschutz für die konkrete Fortbewegung begründet. Indes habe das Verhalten des Klägers im Unfallzeitpunkt nicht mehr dem Erreichen der Arbeitsstätte gedient. Auch ein Weg „von dem Ort der Tätigkeit“ sei nicht gegeben, da der Kläger die Arbeitsstätte am Unfalltag unstreitig nicht erreicht habe. Die krankheitsbedingte Aufgabe der ursprünglichen Absicht habe dazu geführt, dass der innere Zusammenhang mit der betrieblichen Tätigkeit gelöst worden sei und er ab diesem Zeitpunkt aus eigenwirtschaftlichen Gründen unterwegs gewesen sei. Wenn das LSG Bayern in einem vom Kläger zitierten Urteil (vom 12. Juli 2001 – L 17 U 305/00, juris) entschieden habe, dass



Die krankheitsbedingte Aufgabe der ursprünglichen Absicht habe dazu geführt, dass der innere Zusammenhang mit der betrieblichen Tätigkeit gelöst worden sei und er ab diesem Zeitpunkt aus eigenwirtschaftlichen Gründen unterwegs gewesen sei.“

eine wegen Übelkeit erforderliche Umkehr nach Hause den bei Fahrtantritt in Richtung Arbeitsstätte bestehenden inneren Zusammenhang mit dem Beschäftigungsverhältnis nicht verdränge, überzeuge dies nicht und stehe auch mit der Rechtsprechung des Bundessozialgerichts (BSG) nicht im Einklang. Eine Parallele zum Urteil des BSG vom 30. März 2023 (B 2 U 3/21 R, juris) zum Unfall eines 16-jährigen Schülers beim sogenannten Bahnsurfen bestehe schon deshalb nicht, weil der Schutz der Schülerversicherung weiter reiche als der der Beschäftigtenversicherung. Zudem habe sich der Junge auf dem Rückweg von der Schule nach Hause befunden.

Der Entscheidung des LSG ist trotz bestehender Bedenken gegenüber den Erwägungen zum Lösen des inneren Zusammenhangs mit der versicherten Tätigkeit zuzustimmen. Selbstverständlich diene der Weg, wenn man das Vorbringen des Klägers als richtig unterstellt, dem Erreichen der Arbeitsstätte und diese Motivation wurde mit der Umkehr nicht entscheidend aufgegeben. Die mit dem Auftreten von Krankheitssymptomen entstandene neue Motivationslage, nach Hause zurückzufahren und sich auszukurieren, beseitigte die bisherige Handlungstendenz nicht völlig. Vielmehr ergab sich aus dem Bewusstsein, arbeitsunfähig zu sein und damit des Scheiterns der beabsichtigten Arbeitsaufnahme, keine völlig neue Handlungstendenz für den einmal aufgenommenen Weg zur Arbeitsstätte. Hätte der Kläger zunächst die Arbeitsstätte erreicht und wäre vom Vorgesetzten nach Hause geschickt worden, um sich auszukurieren, wäre der erforderliche innere Zusammenhang zwischen dem Zurücklegen des Weges

mit Fahrtrichtung der Wohnung und der betrieblichen Tätigkeit wohl nicht bezweifelt worden, auch wenn der Kläger auf der Arbeitsstätte keine nennenswerte Arbeitsleistung erbracht hätte. Die Motivationslage hatte sich in dem zu entscheidenden Fall schlicht deshalb geändert, weil der Kläger zur Einsicht gelangt war, eine betriebsdienliche Tätigkeit nicht ausüben zu können.

Letztlich ist der fehlende Ausgangspunkt Arbeitsstätte der Grund für die Versagung des Versicherungsschutzes, da das Ziel des Weges nunmehr offensichtlich die Wohnung des Klägers war, er sich also auf dem Weg „vom Ort der Tätigkeit“ befand, ohne diesen zuvor aufgesucht zu haben. Daher gebietet der Gesetzeswortlaut auch bei fortbestehendem inneren Zusammenhang des Weges mit der betrieblichen Tätigkeit – ohne deren Erreichungsabsicht der Weg nie angetreten worden wäre – die Ablehnung als Wegeunfall. Wege, die nicht auf der Betriebsstätte selbst oder zwischen zwei Arbeitsorten zurückgelegt werden, sind für einen (Wege-)Unfallversicherungsschutz in ihren Grenzpunkten sowie möglichem Verlauf durch die gesetzlichen Regelungen streng vorgegeben und gegenüber unversicherten Wegen deutlich abgegrenzt. Für eine Erweiterung des Schutzes ist der Gesetzgeber zuständig. 

Die Inhalte dieser Rechtskolumne stellen allein die Einschätzungen des Autors/der Autorin dar.

Neuer Ärztlicher Leiter in der BG Nordsee Reha-Klinik

Henrik Strothmeyer ist neuer Ärztlicher Leiter der BG Nordsee Reha-Klinik St. Peter-Ording (BG NRK) und wird damit gleichzeitig Chefarzt der Abteilung für Orthopädie und Unfallchirurgie. Er tritt die Nachfolge von Jörg C.-M. Schmidt an, der nach 20 Jahren an der BG NRK in den Ruhestand geht.

Quelle: 2024 privat/BGKH



Henrik Strothmeyer ist der neue Ärztliche Leiter der BG Nordsee Reha-Klinik St. Peter-Ording.

Henrik Strothmeyer, der zuletzt als Chefarzt für Rehabilitation im Fachbereich Orthopädie/Unfallchirurgie in der DRK-Nordsee-Reha-Klinik tätig war, verfügt über eine langjährige, ausgeprägte Expertise mit zusätzlichen Qualifikationen unter anderem im operativen Sektor seines Fachgebiets, Arthrosonographie und manueller Medizin. Außerdem ist der 47-jährige Familienvater und gebürtige Niedersachse passionierter Sportmediziner.

Mit großer Motivation blickt Henrik Strothmeyer seinen neuen Aufgaben entgegen: „Ich möchte hier am Standort St. Peter-Ording gerne an die Erfolgsarbeit meines Vorgängers anknüpfen und gemeinsam mit dem engagierten Team des Hauses unser Leistungsangebot kontinuierlich weiterentwickeln, um unseren Patientinnen und Patienten auch weiterhin die bestmögliche Rehabilitation anzubieten. Ich freue mich sehr auf die zukünftige Arbeit und auch auf die enge Kooperation mit den Kolleginnen und Kollegen im BG Klinikum Hamburg.“

Franz Donner neuer alternierender Vorstandsvorsitzender der BG ETEM

Der Vorstand der Berufsgenossenschaft Energie Textil Elektro Medienerzeugnisse (BG ETEM) hat

Quelle: Tilman Lothspeich



Auf dem Bild von links nach rechts: Jörg Botti, Franz Donner, Hans-Peter Kern und Marco Wetzel

Franz Donner zum neuen alternierenden Vorstandsvorsitzenden für die Arbeitgeberseite gewählt. Franz Donner folgt auf den im Februar verstorbenen Dr. Bernhard Ascherl. Donner war bis 2021 Konzernpersonalleiter der Zeiss Gruppe und ist gegenwärtig Of Counsel der Arbeitsrechtskanzlei Pusch Wahlig Workplace Law (Berlin). Der 63-jährige Vater von drei Kindern ist außerdem seit 2022 Sprecher des vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) initiierten Rats der Arbeitswelt. Gemeinsam mit Hans-Peter Kern, dem alternierenden Vorstandsvorsitzenden der Versichertenseite, wechselt sich Franz Donner im Vorsitz des Vorstands im jährlichen Turnus ab.

Habilitation für Unfallchirurgen

Dem Unfallchirurgen **Dr. Bernhard W. Ullrich**, Oberarzt am BG Klinikum Bergmannstrost Halle, wurde von der Friedrich-Schiller-Universität Jena die Habilitation zuerkannt und im Rahmen einer öffentlichen Vorlesung die universitäre Lehrberechtigung für den Bereich Orthopädie und Unfallchirurgie verliehen. Die Universität Jena würdigt damit die hervorragenden Leistungen des Wirbelsäulenspezialisten in Forschung und Lehre. Ullrich hat sich im Rahmen seiner Habilitation mit der Diagnostik, Klassifikation und Therapie von Stammskelettfrakturen bei verminderter Knochenqualität beschäftigt.

Der Ärztliche Direktor des Bergmannstrots, Univ.-Prof. Dr. Philipp Kobbe, freut sich mit seinem Oberarzt über den akademischen Titel: „Die Habilitation von Bernhard Ullrich ist eine überaus verdiente Bestätigung seines fachlichen Renommées. Es zeigt, auf welchem hohem, wissenschaftlich basierendem Niveau wir im Bergmannstrost Unfallchirurgie betreiben.“

Dr. med. Bernhard W. Ullrich ist seit 2001 am BG Klinikum Bergmannstrost Halle tätig und hat hier seine Ausbildung unter anderem im Zentrum für Rückenmarkverletzte vervollständigt.

Quelle: BG Klinikum Bergmannstrost Halle



Dem Wirbelsäulenspezialisten des Bergmannstrots Dr. Bernhard W. Ullrich wurde die Habilitation verliehen.