

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

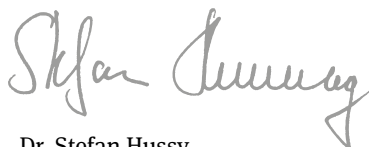
Ein inzwischen oft gewählter Ansatz sind Deeskalationstrainings für Beschäftigte. Diese beginnen meist mit einem Perspektivenwechsel, um sich in das Gegenüber hineinzusetzen und die Gründe für sein aggressives Auftreten zu verstehen. Deeskalationstrainer Max Eggeling erklärt im Interview, wie eine veränderte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