

# Gewalt am Arbeitsplatz – ein Thema für die Gesundheitskonferenz und die örtliche Gewaltopferhilfe

Vor dem Hintergrund, dass psychische Belastungen durch Gewalt am Arbeitsplatz so hoch sind, dass die Gesundheit und die Leistungsfähigkeit von Beschäftigten gefährdet sind, sind Maßnahmen zur Gesundheitsprävention unerlässlich. Hierbei sind sowohl Aspekte der primären, sekundären als auch der tertiären Prävention zu beachten.

Während in diesem Kontext die Primärprävention auf die Verhütung von Gewalt am Arbeitsplatz abzielt, bezieht sich die Sekundärprävention auf die Nachsorge von Betroffenen nach Gewalttaten mit dem Ziel, das Risiko für psychische Folgestörungen zu minimieren. Tertiäre Präventionsmaßnahmen umfassen in diesem Zusammenhang alle Maßnahmen, die im Rahmen der medizinischen Heilbehandlung alle Gesundheitsstörungen berücksichtigen und geeignete Behandlungsformen einleiten. Im Folgenden wird auf die Aspekte der sekundären Prävention eingegangen.

Das Thema „Gewalt und Gesundheit“ war in den vergangenen Jahren ein Schwerpunkt der Düsseldorfer Gesundheitskonferenz. Die Gesundheitskonferenz ist das zentrale Gremium zur Abstimmung und Koordination der gesundheitlichen Versorgung in Düsseldorf. Sie bearbeitet zentrale Fragestellungen der Prävention und Versorgung mit dem Ziel, die vorhandenen Angebote besser auf die Bedürfnisse der Bevölkerung abzustimmen und weiter zu entwickeln. Zur Bearbeitung dieser Fragestellungen setzt die Gesundheitskonferenz themenbezogene Arbeitsgruppen ein, an denen die mit den Fragestellungen befassten Institutionen und Organisationen mitwirken. Der Themenkomplex Gewalt und Gesundheit wurde über mehrere Jahre in Form

unterschiedlicher Schwerpunktsetzungen intensiv bearbeitet, in den vergangenen beiden Jahren stand der Bereich Gewalt am Arbeitsplatz im Mittelpunkt. Die Ambulanz für Gewaltopfer am Gesundheitsamt der Landeshauptstadt Düsseldorf ist Mitglied in diesem Arbeitskreis „Gewalt und Gesundheit“. Als eine der zentralen Anlaufstellen für von Gewalt am Arbeitsplatz Betroffene hat die Ambulanz für Gewaltopfer ein besonderes Interesse an der Arbeit zu diesem Thema. Über die Einzelfallberatung hinaus ist es Anliegen in der Arbeit die breite Öffentlichkeit über das Thema zu informieren und die Akzeptanz der vorhandenen Unterstützungsmöglichkeiten zu fördern.

Im Folgenden wird ein Fall, wie er dem Beratungsalltag in der Ambulanz entspricht, dargestellt:

*Frau G. arbeitet in einem Discounter. An einem Spätnachmittag im Winter wird sie überfallen, während sie an der Kasse sitzt und die anderen Beschäftigten des Discounters sich gerade im hinteren Teil des Ladens aufhalten.*

*Frau G. wird zunächst von dem maskierten Täter verbal bedroht und dann zu Boden geschubst. Nachdem der Täter die Kasse aufgebrochen und das Geld herausgenommen hat, flüchtet er.*

*Die Kolleginnen von Frau G., die den Überfall zunächst nicht mitbekommen hatten, finden ihre Kollegin weinend am Boden liegend vor. Sofort kümmern sie sich um sie, indem sie Frau G. in den Aufenthaltsraum geleiten, ihr zusprechen und ihr ein warmes Getränk zubereiten. Der Filialleiter der kurze Zeit später hinzukommt, alarmiert die Polizei und erkundigt sich bei Frau G. nach ihrem Befinden und fragt sie, ob sie etwas brauche oder er etwas für sie tun könne. Da Frau G. einerseits nicht arbeitsfähig scheint*

## Autoren

Dipl. Sozialpädagogin Renate Hoop ist Geschäftsführerin der Gesundheitskonferenz und leitet das Sachgebiet „Koordination der gesundheitlichen Versorgung“ bei der Landeshauptstadt Düsseldorf

Dipl. Sozialarbeiter Ulrich Pasch ist Sachgebietsleiter der Beratungsstelle für Schwangerschaftskonflikte, Lebenskrisen und Gewaltopfer in Düsseldorf

Dipl.- Psychologin Gisela Zurek ist Mitarbeiterin der Düsseldorfer Beratungsstelle für Schwangerschaftskonflikte, Lebenskrisen und Gewaltopfer



*und andererseits aber auch keiner akuten medizinischen Hilfe bedarf, bittet er eine Kollegin von Frau G., diese nach Hause zu begleiten.*

*Im Folgenden informiert er die Regionaldirektion des Unternehmens. Es erfolgt eine Meldung an die zuständige Berufsgenossenschaft. Der unternehmenseigene psychologische Dienst wird eingeschaltet. Von dort wird Frau G. am folgenden Tag kontaktiert.*

*Frau G., die inzwischen akute Belastungssymptome entwickelt hat, wird vom psychologischen Dienst über den möglichen Zusammenhang zwischen dem*

Geschehenen und ihren Symptomen aufgeklärt. Weiterhin wird sie über mögliche Beratungsangebote in ihrer Nähe informiert und ermutigt, diese in Anspruch zu nehmen.

Auch der Filialleiter von Frau G. kontaktiert sie am folgenden Tag und erkundigt sich nach ihrem Befinden. Er spricht ihr Mut zu, sich Hilfe zu suchen und sagt ihr, dass sie sich jetzt erst einmal erholen solle. Die Kolleginnen von Frau G. nehmen ebenfalls zu ihr Kontakt auf und fragen nach, wie sie Frau G. unterstützen können.

Frau G. sucht in den kommenden Tagen Beratung in der Ambulanz für Gewaltopfer, wo sie psychotraumatologisch beraten wird.

Frau G. kann in den kommenden Wochen das Geschehene verarbeiten und ihre Arbeit wieder aufnehmen. In der Beratung betont sie immer wieder wie wohlthuend und hilfreich sie die Unterstützung aus ihrem beruflichen Umfeld für die Verarbeitung des Überfalls erlebt hat.

Das Fallbeispiel zeigt, wie wesentliche Schutzfaktoren, die in der Fachliteratur diskutiert werden, dazu beigetragen haben, den Erholungsprozess der Klientin zu fördern. Neben der zeitnahen fachlichen Beratung sind auch die Unterstützung durch Vorgesetzte auf der einen und Kollegen auf der anderen Seite förderliche Faktoren. Die Klientin profitierte auch davon, aufgrund ihrer vorübergehenden eingeschränkten Arbeitsfähigkeit nicht unter Druck gesetzt worden zu sein.

Die Erfahrung zeigt jedoch, dass anders als in dem oben dargestellten Fallbeispiel, Führungskräfte als auch Kolleginnen und Kollegen häufig im Umgang mit von Gewalt Betroffenen verunsichert sind. Aus diesem Grund hat die Ambulanz für Gewaltopfer an der Entwicklung von Flyern mitgewirkt, die von der Landeshauptstadt Düsseldorf herausgegeben wurden: „Gewalt am Arbeitsplatz im Kundenkontakt – Info für Arbeitgeber und Vorgesetzte“ und „Gewalt am Arbeitsplatz im Kundenkontakt – Rat und Hilfe für Betroffene und Kollegen“.



Bei Gewalt am Arbeitsplatz sind neben der zeitnahen fachlichen Beratung auch die Unterstützung durch Vorgesetzte auf der einen und Kollegen auf der anderen Seite entscheidend.

Neben einer kurzen thematischen Einführung werden in dem Flyer „Gewalt am Arbeitsplatz im Kundenkontakt – Info für Arbeitgeber und Vorgesetzte“ Hinweise zu den Themen Gewaltprävention, Soforthilfe und langfristige Hilfen gegeben.

Der zweite Flyer mit dem Titel „Gewalt am Arbeitsplatz im Kundenkontakt – Rat und Hilfe für Betroffene und Kollegen“ klärt über die unterschiedlichen Formen von Übergriffen und Gewalt am Arbeitsplatz sowie über Handlungs- und Unterstützungsnotwendigkeiten nach einem Gewaltereignis auf. Unter der Überschrift „Wenn eine Gewalttat geschehen ist“ werden Hinweise zum Vorgehen und zur Selbsthilfe nach einer Gewalttat gegeben. Der Flyer informiert weiterhin darüber, was Kolleginnen und Kollegen zur Unterstützung für Betroffene tun können. Darüber hinaus sind wichtige Anlaufstellen, die Betroffene unterstützen können, benannt.

Die Flyer, die in einer Stückzahl von jeweils 2500 bzw. 5000 Exemplaren hergestellt wurden, wurden von vielen größeren Düsseldorfer Unternehmen und Institutionen zur eigenen Weiterverteilung angefordert. Die erste Auflage war schnell vergriffen. Die Flyer sind über das Internet zugänglich unter

[http://www.duesseldorf.de/gesundheitsamt/netzwerke\\_und\\_kooperationen/gesundheitskonferenz/medien.shtml](http://www.duesseldorf.de/gesundheitsamt/netzwerke_und_kooperationen/gesundheitskonferenz/medien.shtml).

Textbausteine der Flyer dürfen darüber hinaus nach vorheriger Genehmigung in unternehmenseigene Veröffentlichungen eingebaut werden.

Die Implementierung der Flyer wurde über die Gesundheitskonferenz in Zusammenarbeit mit der Verwaltungs- und Wirtschaftsakademie im Rahmen einer eintägigen Fortbildung mit dem Titel „Gewalt am Arbeitsplatz – Grundlagen für Risikominimierung und Nachsorge“ umgesetzt. Das Seminar wurde durch die Unfallkasse NRW und die Ambulanz für Gewaltopfer konzipiert und durchgeführt. Neben der Vorstellung bewährter Strategien, um Gewalt die Grundlagen zu entziehen, war Schwerpunkt die Vermittlung von Aspekten von psychotraumatologischer Akuthilfe in der Nachsorge sowie Hinweise auf arbeitsrechtliche Aspekte. Vor dem Hintergrund der großen Nachfrage ist eine Folgeveranstaltung bereits in Vorbereitung. □

Gisela Zurek,  
Ulrich Pasch,  
Renate Hoop