

# Umgang mit Aggression und Gewalt am Arbeitsplatz

---

Vortrag bei der 7. KoBrA-Konferenz

• Dr. Holger Pressel

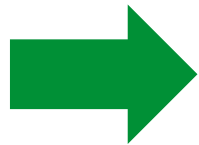
• Stuttgart, 10.09.2024

# Aggression und Gewalt am Arbeitsplatz

Definition „Gewalt“ laut ILO Übereinkommen Nr. 190 vom 21. Juni 2019

”

„[...] ...„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“.



mehrere Dimensionen von Gewalt (Gewalt ungleich Aggression)

ILO-Übereinkommen wurde im Dez. 2022 von der Bundesregierung ratifiziert und im Mai 2023 im Bundesgesetzblatt veröffentlicht

# FBI-TYOLOGIE „WORKPLACE VIOLENCE“

Bezug Täter/Opfer



## Typ 1

Kein Bezug,  
materielles  
Interesse



## Typ 2

Patient/-in,  
Bewohner/-in  
Versicherter, etc.



## Typ 3

betriebsintern



## Typ 4

persönliche  
Beziehung

# Setting Stationäre Pflegeheime

## Mögliche Richtungen von Gewalt

Gewalt unter  
Bewohnerinnen und  
Bewohnern

... im Verhältnis von zu  
Pflegerinnen bzw. deren  
Angehörigen zu  
Pflegepersonal

... zwischen Personal

# Wie und warum entsteht Gewalt am Arbeitsplatz?

**Unterschiedliche Gewalttypen bzw. -formen haben unterschiedliche Ursachen!**

Beispiel: Betriebsexterne vs. -interne Gewalt

## **Verrohung der Gesellschaft und der Sprache**

Veränderungen – Verunsicherungen – Suche nach Sündenböcken

Nachwirkungen des Wertewandels / Zunehmender Egoismus

Verlust von Respekt!

# Wie und warum entsteht Gewalt am Arbeitsplatz?

## Gewaltfördernde Rahmenbedingungen

- Stress!
- Räumlich-organisatorische Reize (Enge, fehlende Sitzgelegenheiten, lange Wartezeiten ...)
- Alkohol/Drogen
- Wut/Zorn
- Gefühl, ungerecht behandelt zu werden
- Beschäftigtenverhalten
- Eskalationsspirale

# „HEIßE GEWALT“ UND „KALTE GEWALT“

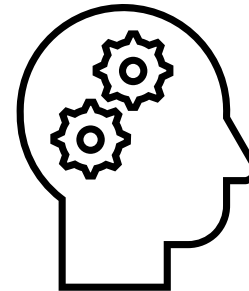
## Heiße Gewalt



- situativ
- Erregung

➤ Deeskalationsmanagement

## Kalte Gewalt



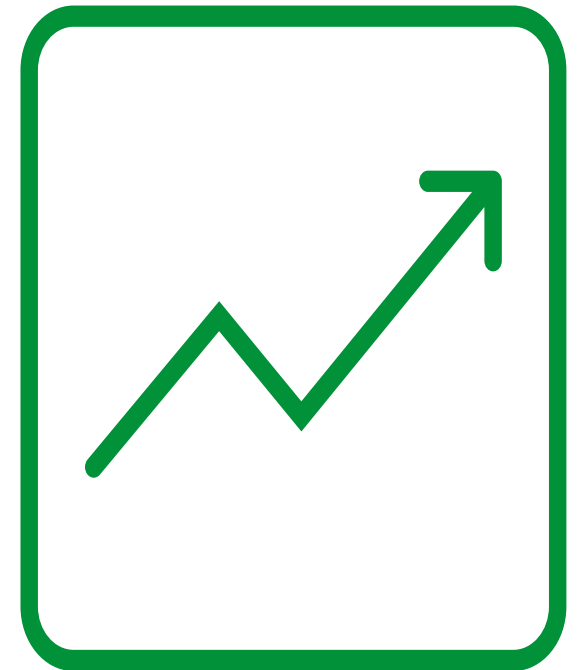
- geplant
- kaltblütig

➤ Bedrohungsmanagement

# Datenlage

## Statistik Arbeitsunfallgeschehen (DGUV)

- schwierige Datenlage - hohe Dunkelziffer!
  - 12.000 bis 20.000 gemeldete sog. „Gewaltunfälle“ (GU) pro Jahr (mind. drei Tage Arbeitsunfähigkeit)
  - „Spitze des Eisbergs“
    - nur ca. 20 % alle Gewaltunfälle sind meldepflichtig
    - eingeschränkte Meldebereitschaft
- Gesundheits- und Sozialwesen/Wohlfahrtspflege weit überproportional betroffen!
  - Heime: Anteil GU an AU 11,9 % (Durchschnitt 1,9 %)
  - Gesundheitswesen 5,8 % (1,9 %)
  - Sozialwesen ohne Heime 5,9 (1,9 %)





# Folgen

## Betroffene

- psychische Folgen dominieren
- Schlafstörungen
- Selbstzweifel
- Depressionen
- Arbeitsplatzwechsel
- Alkohol/Sucht etc.

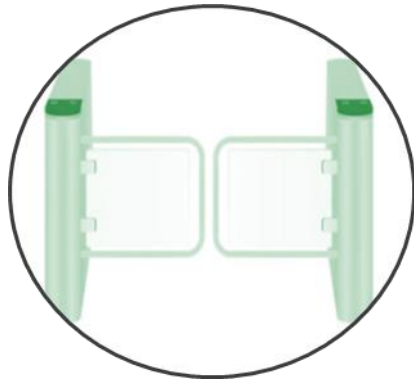
## Einrichtungen

- Zunahme Fehlzeiten
- Rückgang AG-attraktivität
- erhöhte Kündigungsbereitschaft

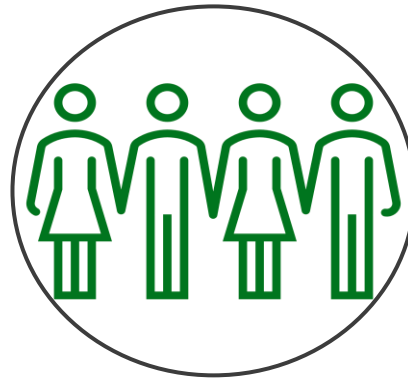
# Wege des Umgangs und der Prävention

Das „TOP-Prinzip“

Technisch



Organisatorisch



Personenbezogen



# Was können Sie tun?

Bestandteile eines umfassende Sicherheitskonzepts



Unternehmenskultur,  
die Wert auf Sicherheit und  
(Gewalt-) Prävention legt



Gefährdungsbeurteilung  
(inklusive Berücksichtigung  
psychischer Belastungen!) und  
Risikobewertung von  
Arbeitsplätzen



Empfehlungen für den Umgang  
mit Drohungen und  
Bedrohungen



Sensibilisierte  
Führungskräfte

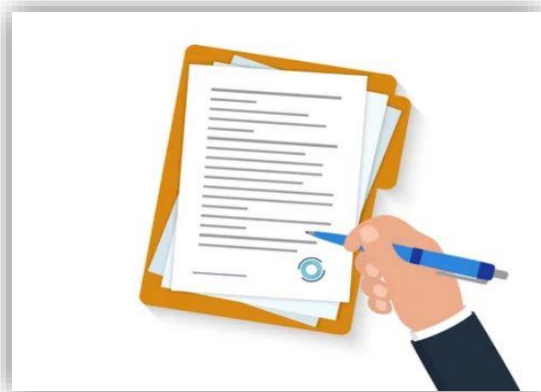
# Was können Sie tun?

Bestandteile eines umfassende Sicherheitskonzepts



Psychologische  
Erstbetreuung

Umfassendes  
Nachsorgeprogramm zur  
Verhinderung des Entstehens  
lang andauernder Folgen



Dokumentationssystem  
(Förderung des Meldewesen!)

# Schlussbemerkung

Gewaltprävention lohnt sich!

Positiver return on invest von betrieblicher Gesundheitsförderung generell und auch von Gewaltprävention!

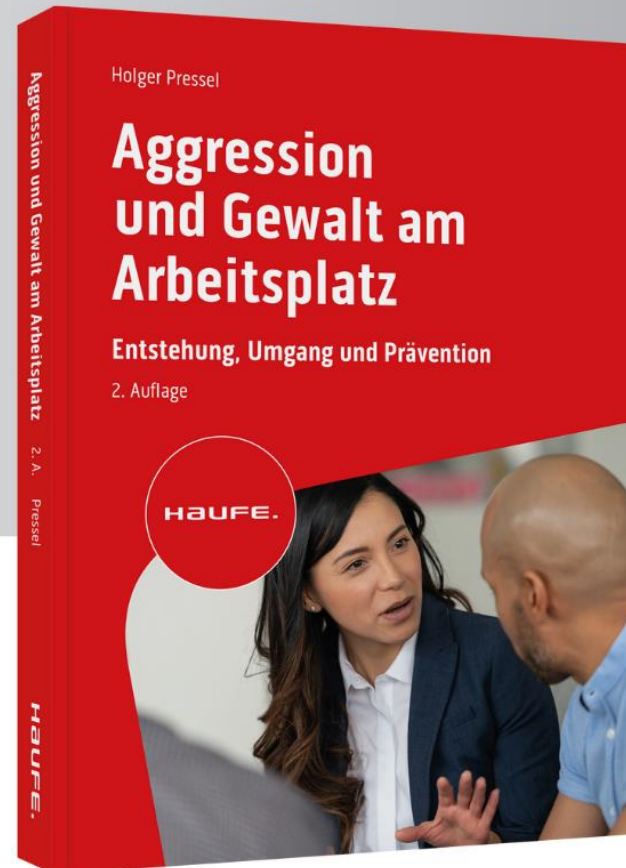
Präventionsmaßnahmen erhöhen das Sicherheitsgefühl.

*„Menschen verlassen nicht das Unternehmen, für das sie arbeiten, sondern die Vorgesetzten, unter denen sie arbeiten.“ (Marco Nink, Gallup)*

Gewaltprävention stärkt Mitarbeiterbindung und erhöht Identifikation mit dem Arbeitgeber!

HAUFE.

# Effektive Präventionsmaßnahmen



Wie die Sicherheit der  
Beschäftigten erhöht  
werden kann

## Kontakt und weitere Infos



holger\_pressel@web.de

Mehr Infos