

SiBe-Report

Informationen für Sicherheitsbeauftragte – Ausgabe 3/2024

Gegen Gewalt im Job

Gewalt lässt sich nicht aus der Welt schaffen. Leider nimmt sie im Berufsalltag sogar zu: Beschäftigte erleben Beleidigungen oder sogar Handgreiflichkeiten. Zum Opfer solcher Übergriffe sollte niemand werden. Deshalb brauchen Beschäftigte und Betriebe TOP-Maßnahmen.

Gewalt gehört zunehmend zum Alltag gerade in helfenden Berufen – Rettungsdienste, Krankenhäuser und Pflegeeinrichtungen, Polizei und Feuerwehr, öffentlicher Nahverkehr und Ämter sind Beispiele. Seit den Angriffen gegen Einsatzkräfte in der Silvesternacht 2022/2023 macht die gesetzliche Unfallversicherung mit der Kampagne **#Gewalt-Angehen** darauf aufmerksam, dass Übergriffe – mit Worten oder sogar körperlich – nicht hinzunehmen sind.

Eine der Stimmen dieser Kampagne ist Sara Schätz (Foto), Rettungssanitäterin bei den Johannitern. Auf die Frage, ob sie sich ausreichend gegen Gewaltattacken geschützt sieht, erklärt die 22-Jährige: „Ich würde mir schon ein wenig mehr Vorbereitung, mehr Angebote wünschen, obwohl ich nicht weiß, wie man solche Situationen verhindern könnte. Im Nachgang von belastenden Einsätzen gibt es bei uns Johannitern in Ostbayern ein Kriseninterventionsteam, das nicht nur Betroffenen, sondern auch Einsatzkräften zur Seite steht. Insgesamt bleibt einfach ein ungutes Gefühl.“

Die Kampagnenbotschaft „Es geht Euch alle an, wenn man mich angeht“ unter-



streicht, dass die Prävention von Gewalt bei der Arbeit eine Aufgabe ist, zu der auch die Betriebe selbst etwas beitragen müssen. Es geht darum, etwas zu unternehmen, bevor es zu Gewalt kommt – und wenn es doch Angriffe gibt, handlungsfähig zu sein und Unterstützung zu bekommen.

Die gute Nachricht: Es gibt ein Instrument, mit dem Betriebe ihre Beschäftigten gegen Gewalt von außen wappnen können. Es heißt Gefährdungsbeurteilung (GBU). Ihr systematisches Vorgehen eignet sich auch dazu, der Gefährdung Beschäftigter durch Gewalt etwas entgegenzusetzen. „Diese Maßnahmen sind nach dem sogenannten TOP-Prinzip abzuleiten. Das heißt, technische Maßnahmen sollten vor organisatorischen und diese wiederum vor personenbezogenen Maßnahmen umgesetzt werden“, sagt Anne Gebhardt vom Institut für Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (IAG).

Noch nicht viele Betriebe gehen das Thema Gewalt systematisch an. Ein

Grund dafür ist Unsicherheit. War das jetzt nur nervig oder schon Gewalt? Diese Frage stellen sich viele Beschäftigte, wenn sie im Job blöd angemacht oder sogar angefasst werden – beleidigende Worte eines Fahrgasts oder der Schubser einer Patientin. Eine erste Reaktion Betroffener ist häufig, Kolleginnen und Kollegen davon zu erzählen.

Abhängig davon, welche „Kultur“ im eigenen Hause herrscht, fällt die Reaktion aus. Entweder wird das Erlebnis nach dem Motto „Das ist halt so“ vom Tisch gewischt. Oder es wird gemeinsam über eine angemessene Reaktion gesprochen. Deshalb ist der erste Schritt gegen Gewalt, eine gemeinsame Haltung dazu zu finden. Sicherheitsbeauftragte können dabei als Teammitglieder eine wichtige Rolle spielen, indem sie dazu motivieren, Gewalterlebnisse anzusprechen, eine GBU anzuregen und daran mitzuwirken.

Wichtig: Arbeitgebende sind zur Gefährdungsbeurteilung in ihrem Betrieb verpflichtet und müssen dabei auch Geweltaspekte berücksichtigen.



Foto: Halfpoint/Adobe Stock



Ist das schon Gewalt?

Die meisten Menschen, die Gewalt erleben, würden das am liebsten ignorieren. Doch oft gelingt das nicht, denn Gewalt hinterlässt Spuren – psychische, manchmal sogar körperliche.

Aber wann spricht man von Gewalt? Die International Labour Organization (ILO) beschreibt Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt als Verhaltensweisen und Praktiken, die auf physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden abzielen, diesen zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben – bereits die Androhung

gilt als Gewalt. Es gibt zum einen externe Gewalt, verursacht durch Kundschaft oder Besuchende, zum anderen interne Gewalt, die von Mitarbeitenden oder Vorgesetzten ausgeht. Eine besondere Ausprägung interner Gewalt am Arbeitsplatz ist Mobbing.

Was hat meine Unfallkasse damit zu tun?

Wenn Betroffene infolge von Gewalt unter körperlichen und/oder psychischen Beeinträchtigungen leiden, kann – unter weiteren Voraussetzungen, die

im Einzelfall geprüft werden müssen – ein Arbeitsunfall vorliegen. Hat die zuständige Unfallkasse ein Gewaltereignis als Arbeitsunfall anerkannt, steht für Betroffene ein Spektrum von Hilfsangeboten bereit: von der zeitnahen psychologischen Unterstützung über die ambulante oder stationäre fachärztliche, therapeutische und rehabilitative Versorgung bis hin zur Zahlung von Renten. An erster Stelle steht jedoch die Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz, wozu die gesetzliche Unfallversicherung Materialien zur Verfügung stellt.

Weitere Informationen

Die Kampagne **#GewaltAngehen** hält sowohl übergreifende als auch auf Einsatzkräfte fokussierte Präventionsangebote bereit. Nach und nach werden die Inhalte auf weitere Berufe ausgeweitet wie Beschäftigte im Gesundheitswesen und in Kliniken, im Sicherheitsdienst, im Personenverkehr, in Behörden und Verwaltungen, in der Politik, in Bildungseinrichtungen.



gewalt-angehen.de



► **DGUV Information 206-015:** Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt

► **Psychische Belastung, Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit**

► **Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz**

So können Sie das Risiko Gewalt in die GBU aufnehmen:

1. Prüfen, welchen Gefährdungen durch Gewalt Beschäftigte bei ihrer Tätigkeit ausgesetzt sind: Haben sie Kundenkontakte oder Umgang mit schwierigen Personengruppen? Sind sie an einem Einzelarbeitsplatz tätig? Für eine Bestandsaufnahme können persönliche Gespräche, Workshops oder auch anonyme Befragungen genutzt werden.

2. Im nächsten Schritt müssen Maßnahmen abgeleitet werden, um die Gefährdungen zu vermeiden oder so weit wie möglich zu minimieren. Dabei kommt das TOP-Prinzip der GBU zum Zuge in der Rangfolge: technisch, organisatorisch und persönlich.

Beispiele für Maßnahmen auf technischer Ebene:

Alarmsysteme, Fluchtmöglichkeiten und Rückzugsräume, eine gute Beleuchtung, Trennung von Personal und Kundschaft durch Sicherheitsglasscheiben, Vermeidung gefährlicher Gegenstände, Einsatz von Personen-Notsignal-Geräten bei gefährlichen Allein-arbeitsplätzen

Beispiele für Maßnahmen auf organisatorischer Ebene:

Gewaltvorfälle erfassen und analysieren; Notfallplan aufstellen, klare Verhaltensstandards festlegen und darin unterweisen; Alleinarbeit vermeiden, Deeskalationspausen ermöglichen; Ver-

haltensstandards für die Kundschaft und andere externe Personen festlegen (Hausordnung); Vollzug des Hausrechts organisieren; psychologische Erstbetreuerinnen und -betreuer für betroffene Beschäftigte ausbilden lassen

Beispiele für Maßnahmen auf persönlicher Ebene:

Beschäftigte zu Kommunikationsfähigkeit, Deeskalationstechniken, Wahrnehmung sowie dem Verhalten bei Gewaltvorfällen schulen

3. Betriebe müssen regelmäßig beurteilen und überprüfen, ob die getroffenen Maßnahmen wirken, und diese bei Bedarf anpassen.

AUSTAUSCH IN DER GRUPPE

Über Arbeitsschutz sprechen

1 Gespräch eröffnen

- Teilnehmende begrüßen
- Thema, Anlass oder Ziel des Treffens nennen
- Dauer und Ablauf bekannt geben
- Person benennen, die protokolliert

2 Gesprächsregeln klären und beachten

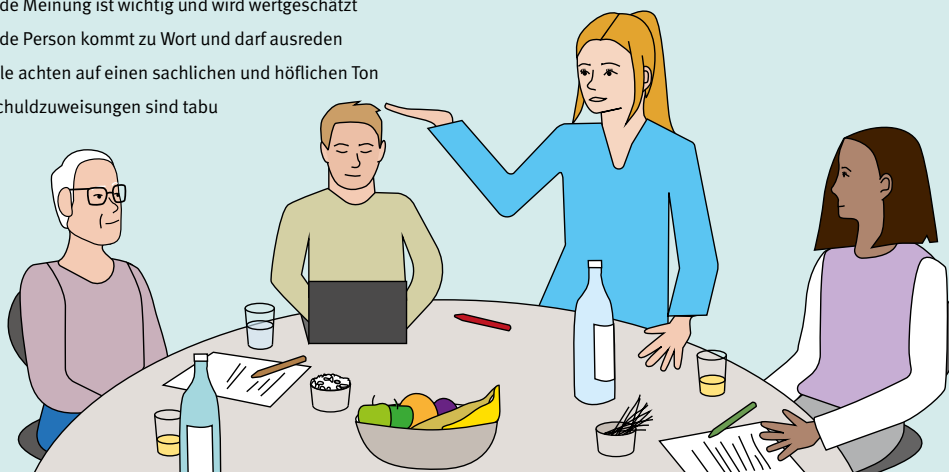
- Jede Meinung ist wichtig und wird wertgeschätzt
- Jede Person kommt zu Wort und darf ausreden
- Alle achten auf einen sachlichen und höflichen Ton
- Schuldzuweisungen sind tabu

3 Diskussion in Gang halten

- Eigene Vorschläge einbringen
- Leitfragen vorbereiten, empfehlenswert sind offene Fragen: Was? Wie? Warum? ...
- Gespräch lenken und am Thema bleiben
- Zeit im Blick behalten


4 Austausch nachbereiten

- Beiträge zusammenfassen
- Formloses Protokoll allen Beteiligten zuschicken
- Nächste Schritte mitteilen



GUTE GESPRÄCHE ONLINE FÜHREN

- Für **Technikfragen** genügend Zeit einräumen
- **Gesprächsregeln** nennen, zum Beispiel Gebrauch der Melde-Funktion und des Chats
- **Beiträge kurz halten und Pausen einplanen**, empfehlenswert sind mehrere Kurzpausen von mind. zehn Minuten
- **PlanB** haben, falls die Technik nicht funktioniert

 CHECK-UP Online-Veranstaltungen: publikationen.dguv.de
Webcode: p021787



Moderierte Gruppendiskussionen:



lia.nrw.de > Service
> Publikationen und Downloads > LIA.praxis > praxis 3



Diesen und weitere Aushänge finden Sie zum Download unter: aug.dguv.de

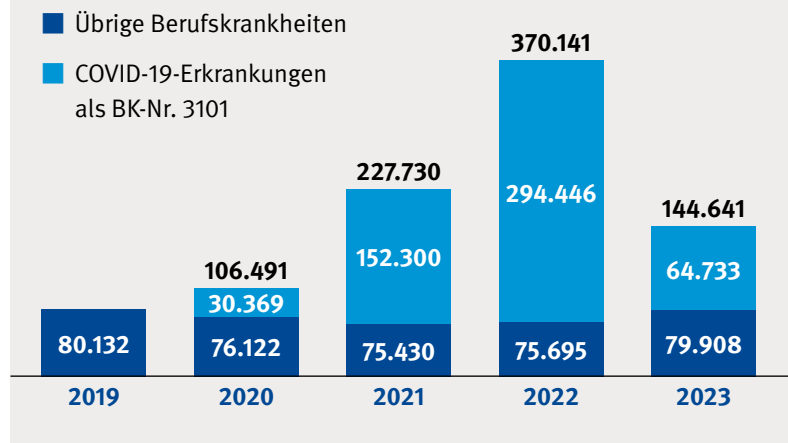
Deutlich weniger Berufskrankheiten

Die Zahl der Anzeigen auf Verdacht einer Berufskrankheit ist 2023 um mehr als 60 Prozent zurückgegangen.

Der Grund: Die Unfallversicherungsträger erhalten weniger Verdachtsanzeigen auf berufsbedingte Coronainfektionen von Beschäftigten. Die Verdachtsanzeigen insgesamt erreichen damit wieder das Niveau wie vor der Pandemie. Weitere Erkenntnisse aus den vorläufigen Zahlen der Berufsgenossenschaften und Unfallkassen für das vergangene Jahr: Die Zahl der Arbeitsunfälle sinkt leicht (minus 0,3 Prozent gegenüber 2022), eine Zunahme ist bei den Wegeunfällen zu verzeichnen (plus 6,3 Prozent).

Quelle: DGUV

Anzeigen auf Verdacht einer Berufskrankheit



Wichtiges Wissen zum Schluss ...

Unfall melden – wie geht das?

Je schneller die Unfallkasse als gesetzlicher Versicherer von einem Arbeits- oder Wegeunfall erfährt, desto früher können ihre Leistungen greifen und eine optimale medizinische Versorgung sicherstellen.

Jeder Unfall, der sich bei der Arbeit oder auf den damit verbundenen Wegen ereignet, muss gemeldet werden, wenn

- eine Arbeitsunfähigkeit von mehr als drei Tagen vorliegt oder
- der Unfall zum Tod der versicherten Person führt.
- Unfälle von Kita-Kindern, Schülerinnen und Schülern sowie Studierenden müssen gemeldet werden, sobald eine ärztliche Behandlung stattfindet.

Zu dieser Meldung beim zuständigen Unfallversicherungsträger sind Arbeitgebende innerhalb von drei Tagen nach dem Ereignis verpflichtet. Bei schweren Unfällen, Massenfällen und Todesfällen sollte der Unfall-

versicherungsträger möglichst schnell informiert werden.

Verantwortlich ist dafür der Arbeitgeber oder die Arbeitgeberin. Die Meldung kann auch durch eine damit beauftragte Person erfolgen, die für eine Onlinemeldung entsprechende Zugangsdaten des Betriebs braucht. Die Formulare für die Unfallanzeige und viele andere Services sind direkt bei der Kommunalen Unfallversicherung Bayern bzw. der Bayerischen Landesunfallkasse unter kuvb.de zu finden oder auf dem Serviceportal der gesetzlichen Unfallversicherung serviceportal-unfallversicherung.dguv.de. Versicherte Unternehmen können über beide Zugangswege eine Unfallanzeige abgeben.

Tipp: Einige Arztpraxen arbeiten direkt mit der gesetzlichen Unfallkasse zusammen, sodass wichtige Schritte optimal abgestimmt werden können. Direkt nach dem Unfall oder zur weiteren Behandlung ist deshalb der Besuch bei einem solchen „Durchgangsarzt“ empfohlen. Ein Verzeichnis ist hier zu finden:

<https://diva-online.dguv.de/diva-online/>

Impressum

SiBe-Report – Informationen für Sicherheitsbeauftragte Nr. 3/2024

Der **SiBe-Report** erscheint quartalsweise. Nachdruck oderervielfältigung nur mit Zustimmung der Redaktion und Quellenangabe.

Konzeption: KUVB/UK Berlin

Inhaber und Verleger: Unfallkasse Thüringen

Verantwortlich: Sabine Dexheimer, Geschäftsführerin

Redaktion: Miriam Becker, Wiesbaden; Stephanie Robus, Public Relations

Redaktionsbeirat: Jana Philipp

Anschrift: Unfallkasse Thüringen, Humboldtstraße 111, 99867 Gotha

Bildnachweis: DGUV, AdobeStock

Gestaltung: Universal Medien, München

Druck: Druckhaus Gera

Ihr Draht zur SiBe-Redaktion:

redaktion@ukt.de