

ARBEITSSCHUTZ UND PRODUKTSICHERHEIT IN HESSEN

REGIERUNGSPRÄSIDIUM DARMSTADT

65197 Wiesbaden, Simone-Veil-Str. 5,
Tel. 0611 3309-0
**Main-Taunus-Kreis, Rheingau-Taunus-Kreis,
Hochtaunuskreis, Stadt Wiesbaden**

60327 Frankfurt, Gutleutstr. 114, Tel. 069 2714-0
**Main-Kinzig-Kreis, Wetterau-Kreis,
Stadt Frankfurt, Stadt Offenbach**

64283 Darmstadt, Wilhelminenstr. 1-3,
Tel. 06151 12-4001
**Kreise Bergstraße, Offenbach, Groß-Gerau,
Darmstadt-Dieburg, Odenwaldkreis, Stadt
Darmstadt**

REGIERUNGSPRÄSIDIUM GIESSEN

35390 Gießen, Liebigstr. 14-16, Tel. 0641 303-0
**Kreise Gießen und Marburg-Biedenkopf,
Vogelsbergkreis**

65589 Hadamar, Gymnasiumstr. 4, Tel. 0641 303-8600
Kreis Limburg-Weilburg und Lahn-Dill-Kreis

REGIERUNGSPRÄSIDIUM KASSEL

34117 Kassel, Am Alten Stadtschloss 1,
Tel. 0561 106-2788

**Kreise Kassel und Waldeck-Frankenberg,
Werra-Meißner-Kreis, Schwalm-Eder-Kreis,
Stadt Kassel**

36088 Hünfeld, Niedertor 13, Tel. 06652 9684-4338
Kreise Fulda und Hersfeld-Rotenburg

WEITERE INFORMATIONEN IM INTERNET

www.gda-psyche.de

www.gefaehrungsbeurteilung.de

auf dieser Seite über „Expertenwissen“ zu
„psychische Faktoren“

HESSEN



Hessisches Ministerium für Soziales und Integration

Dostojewskistr. 4
65187 Wiesbaden
www.soziales.hessen.de
arbeitsschutz@hsm.hessen.de

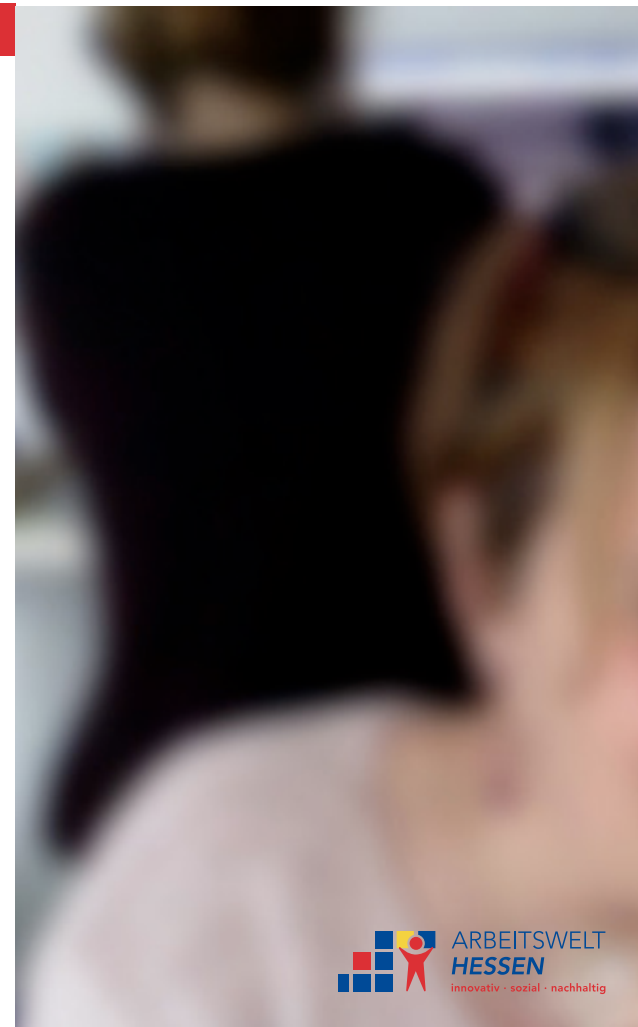
Gesamtverantwortlich: Esther Walter
Verfasser: Bettina Splittgerber, HMSI/Referat III1B,
Claudia Flake, Regierungspräsidium Gießen, Fachzentrum
für systemischen Arbeitsschutz und Arbeitsgestaltung
Erstellung: Öffentlichkeitsreferat HMSI
Titelmotiv: Fotolia
Druck: Hausdruck, September 2017

Hessisches Ministerium
für Soziales und Integration



GEWALT AM ARBEITSPLATZ

Verhinderung einer Traumatisierung



WAS IST MIT GEWALT AN DER ARBEIT GEMEINT?

„Gewalt am Arbeitsplatz“ beinhaltet i.d.R. Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte durch Dritte (z.B. Kunden oder Bürger) bei der Arbeit beleidigt, bedroht oder tödlich angegriffen werden.

Formen gewalttätiger Handlungen (mit unterschiedlichen Gefahrenlagen für Beschäftigte):

- Unhöfliches Verhalten - mangelnder Respekt gegenüber anderen
- Körperliche oder verbale Attacken mit der Absicht jemanden zu verletzen
- Überfälle, Übergriffe mit der Absicht zu schädigen

TÄTIGKEITSBEZOGENE RISIKOFAKTOREN

- Umgang mit Waren, Bargeld und Wertsachen
- Ausübung von amtlichen Befugnissen, Kontroll- und Inspektionsaufgaben
- direkte Dienstleistungen für andere Menschen, wie Beratung, Ausbildung, Gesundheits- und Sozialfürsorge, Auskunftsdienste
- Umgang mit schwierigen Personengruppen, wie Personen unter Drogeneinfluss, mit mentalen Störungen, mit nicht erfüllbaren Forderungen
- öffentlich zugängliche Einzelarbeitsplätze oder Einzelarbeitsplätze beim Kunden
- Mängel in der Leistungserbringung (z.B. Warteschlangen, Produktfehler).

Dies betrifft Betriebe im Gesundheits-, Verkehrs-, Einzelhandel-, Finanz-, Bildungs- und Dienstleistungssektor sowie den öffentlichen Dienst.

GEFÄHRDUNGSBEURTEILUNG UND MASSNAHMEN

Diese Risikofaktoren sind in der Gefährdungsbeurteilung zu prüfen, um eine mögliche Gewaltgefährdung vorausschauend zu erkennen. Grundsätzlich weist jeder betriebliche Fall auf eine bestehende Gefährdung hin, dem nachgegangen werden muss. Gewaltereignisse können als Arbeitsunfall gelten. Sie sollten systematisch erfasst und bei der BG gemeldet werden (weitere Infos bei der zuständigen BG).

Beispielhafte Ansatzpunkte zum Umgang mit Gewalt	Beispielhafte Maßnahmen, um das Auftreten gewalttätiger Handlungen zu verhüten oder zu verringern und deren schädigenden Auswirkungen zu mindern
Betriebliches Betreuungskonzept	Bündelung aller baulich-technischen, organisatorischen, personellen und konzeptionellen Festlegungen, Abläufe und Maßnahmen des Betriebes im Falle eines traumatischen Ereignisses; Grad der Betroffenheit des Betriebes (erwartbare Häufigkeit, mögliche Folgeschwere) berücksichtigen; ggf. Verweis auf Notfallhotline des Unfallversicherungsträgers, Alarmierungspläne sowie interne / externe Kontakt- oder Kooperationsstellen
Bauliche, räumliche Maßnahmen	Bauliche Trennung von Personal und Kunden, Empfangsschalter, Schutzwände, Sicherheitsglas; Fluchtmöglichkeiten, Rückzugsräume, Notausgänge; gute Beleuchtung; Gestaltung von Wartebereichen für Kunden
Technische Maßnahmen	Schlösser der Eingangstüren, Türen mit Zugangscode, Zutrittsregelungen; Kameraüberwachung des Arbeitsbereiches, Alarmsysteme, Personen-Not-signal-Geräte bei Alleinarbeitsplätzen; Geringhaltung und Zugriffssicherung für Bargeldbestände; Vermeiden von Gegenständen, die als Schlagmittel dienen können
Maßnahmen der Arbeitsorganisation	Team- statt Einzelarbeit, Sicherung eines ständigen Kontakts bei Einzelarbeit; Regelmäßiges Wegbringen von Bargeld und Wertgegenständen, Einsatz bargeldloser Alternativen; Potentielle Konfliktfelder mit Dritten vermeiden (z.B. kundenfreundliche Öffnungszeiten, Gestaltung von Wartebereichen, regelmäßige Information über Abläufe, Warteschlangenmangement

Qualifikationsmaßnahmen, Inhalte	Gefährdungspotenzial am eigenen Arbeitsplatz, über psychische Auswirkungen erlebter Gewalt und über die richtigen Verhaltensweisen im Notfall; frühzeitiges Erkennen konfliktträchtiger Situationen, Konfliktmanagement und Deeskalation; Ausbildung von betrieblichen Ersthelfern für die psychologische Erste Hilfe; Schulung von Führungskräfte, um Beschäftigte bei der Wiederaufnahmen der Arbeit zu unterstützen
Unterweisung	Schulung über das Gefährdungspotenzial am eigenen Arbeitsplatz, über psychische Auswirkungen erlebter Gewalt und über die richtigen Verhaltensweisen im Notfall; Notfallmappe (u.a. mit Verhaltenshinweisen, Formblatt zur Beschreibung des Hergangs und Täters, Unfallzeugenformulare, Liste mit Ansprechpartner z.B. Notfalltelefon, Seelsorge, psychologische Ersthelfer, Vordrucke für die Meldung bei Unfallversicherungsträger)
Erstbetreuung in der Akutphase	Hilfe zur Stabilisierung der Betroffenen z.B. durch Kollegen oder Vorgesetzte; rasche Hilfe durch „psychologische Ersthelfer“, der den Betroffenen beruhigt, ihm zuhört, ihn abschirmt und nach Hause begleitet sowie organisatorische Dinge für ihn regelt (z.B. Kind vom Kindergarten abholen); bei Bedarf: Überleitung in eine therapeutische Behandlung Zugang zu professioneller Hilfe, Zugang über die Traumatherapeuten-Datenbank der Unfallversicherungsträger (optional werden bis zu fünf Gespräche von der BG finanziert); bei Bedarf: Angebot einer zeitnahen Nachbetreuung im Betrieb
Folgebetreuung, Wiedereingliederung	Unterstützung bei der Rückkehr an den Arbeitsplatz; schrittweise Wiedereingliederung entsprechend der Belastbarkeit, Einbindung des direkten Vorgesetzten; „Psychologischer Ersthelfer“ hält Kontakt; Besprechung im Kollegenkreis