

WEITERE INFORMATIONEN

weitere Faltblätter aus der Themenreihe zu „Arbeitsgestaltung“ und „psychische Belastung“ finden Sie auf der Seite

www.arbeitswelt.hessen.de

Weitere Informationen zu psychischen Belastungsfaktoren unter

www.gda-psyche.de

www.gefaehrungsbeurteilung.de

HESSEN



Hessisches Ministerium für Soziales und Integration

Sonnenberger Str. 2/2a

65193 Wiesbaden

www.soziales.hessen.de

www.arbeitswelt.hessen.de

arbeitsschutz@hsm.hessen.de

Gesamtverantwortlich: Alice Engel

Verfasser: Bettina Splittgerber, HMSI/Referat III1B;

Claudia Flake, Regierungspräsidium Gießen

Titelmotiv: Fotolia

Druck: Hausdruck, Mai 2021

ARBEITSSCHUTZ UND PRODUKTSICHERHEIT IN HESSEN

REGIERUNGSPRÄSIDIUM KASSEL

Standort Kassel und Standort Fulda

Stadt Kassel, Landkreise Kassel, Waldeck-Frankenberg, Werra-Meißner, Schwalm-Eder, Hersfeld-Rotenburg und Fulda

Telefon 0561 106-2788

E-Mail: arbeitsschutz@rpk.hessen.de

REGIERUNGSPRÄSIDIUM GIESSEN

Standort Gießen

Kreise Gießen, Vogelsberg und Marburg-Biedenkopf
Telefon 0641 303-0

E-Mail: arbeitsschutz-gießen@rpgi.hessen.de

Standort Hadamar

Kreise Limburg-Weilburg und Lahn-Dill
Telefon 0641 303-8600

E-Mail: poststelle-afaslm@rpgi.hessen.de

REGIERUNGSPRÄSIDIUM DARMSTADT

Standort Darmstadt

Stadt Darmstadt, Kreise Bergstraße, Darmstadt-Dieburg, Groß-Gerau, Offenbach und Odenwald
Telefon 06151 12-4001

E-Mail: arbeitsschutz-darmstadt@rpda.hessen.de

Standort Frankfurt

Stadt Frankfurt am Main, Stadt Offenbach am Main, Kreise Main-Kinzig und Wetterau, Frankfurt Flughafen
Telefon 069 2714-0

E-Mail: arbeitsschutz-frankfurt@rpda.hessen.de

Standort Wiesbaden

Stadt Wiesbaden, Kreise Hoch-Taunus, Main-Taunus, Rheingau-Taunus

Telefon 0611 3309-0

E-Mail: arbeitsschutz-wiesbaden@rpda.hessen.de

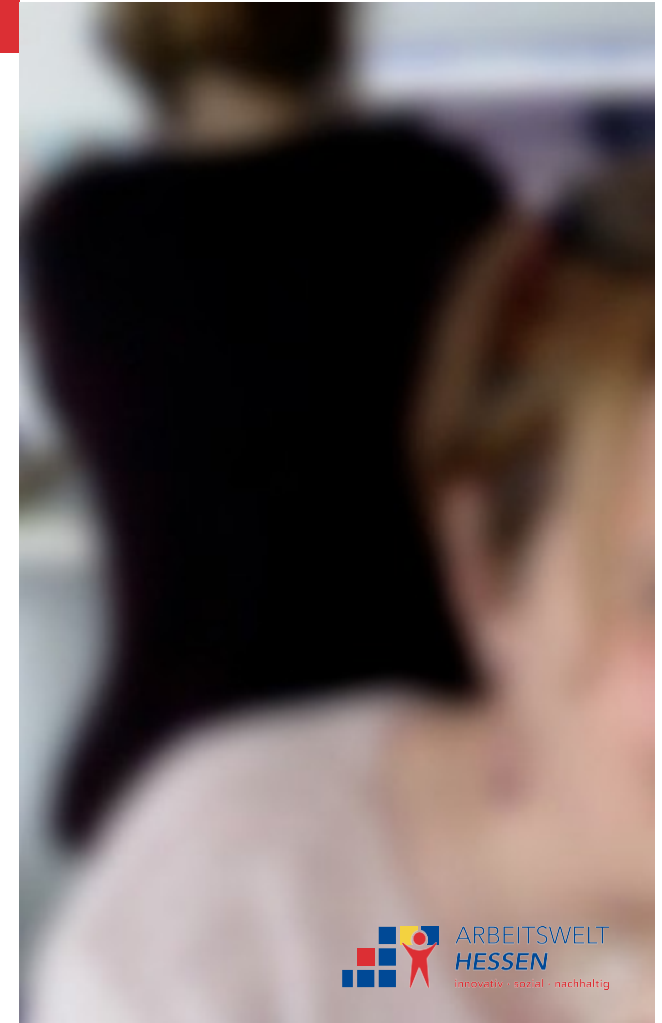
Hessisches Ministerium
für Soziales und Integration

HESSEN



Gewalt am Arbeitsplatz

Verhinderung einer Traumatisierung



WAS IST MIT GEWALT AM ARBEITSPLATZ 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 tätlich angegriffen werden.

Formen gewalttätiger Handlungen (mit unterschiedlichen Gefahrenlagen für Beschäftigte) sind:

- verbale Attacken (z. B. Beschimpfungen, Beleidigungen, Drohungen)
- Randalen, Sachbeschädigung zur Einschüchterung
- körperliche Übergriffe, Überfälle

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-, Gastronomie-, Veranstaltung-, Finanz-, Bildungs- und Dienstleistungssektor sowie den öffentlichen Dienst.

MAßNAHMEN

Arbeitsbedingte Gewaltereignisse sind in der Gefährdungsbeurteilung zu berücksichtigen und notwendige Schutzmaßnahmen abzuleiten. Grundsätzlich weist jeder betriebliche Fall von Gewalt auf eine bestehende Gefährdung hin, der nachgegangen werden muss. Gewaltereignisse können als Arbeitsunfall gelten. Sie sollten systematisch erfasst sowie bei ihrem Unfallversicherungsträger (UVT) und der Arbeitsschutzbehörde gemeldet werden.

Ansatzpunkte für Maßnahmen	Beispielhafte Maßnahmen, um das Auftreten gewalttätiger Handlungen und deren schädigende Wirkung zu mindern
Betriebliches Betreuungskonzept	Bündelung aller baulich-technischen, organisatorischen, personellen und konzeptionellen Festlegungen, Abläufe und Maßnahmen des Betriebes im Falle eines kritischen Ereignisses, je nach Grad der Betroffenheit des Betriebes (Häufigkeit, Folgeschwere) Ausbildung von „psychologischen Ersthelfern“, Verweis auf Notfallhotline des Unfallversicherungsträgers, Alarmierungspläne sowie interne / externe Kontakt- oder Kooperationsstellen
Bauliche 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 Zugangscodes, Zutrittsregelungen; Kameraüberwachung des Arbeitsbereiches, Alarmsysteme, Personen-Notsignal-Geräte bei Einzelarbeitsplätzen; 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, kurze Warteschlangen)

Ansatzpunkte für Maßnahmen	Beispielhafte Maßnahmen, um das Auftreten gewalttätiger Handlungen und deren schädigende Wirkung zu mindern
Qualifikationsmaßnahmen – Inhalte sollten umfassen:	frühzeitiges Erkennen konfliktträchtiger Situationen, Gefährdungspotenzial am eigenen Arbeitsplatz, richtiges Verhalten bei Übergriffen, psychische Auswirkungen erlebter Gewalt; Schulung zu Konfliktmanagement und Deeskalation; über Betreuungskonzept im Betrieb aufklären; Schulung von Führungskräften, um Beschäftigte bei der Wiederaufnahmen der Arbeit zu unterstützen
Notfallmappe zusammenstellen	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 ihrem UVT)
Erstbetreuung in der Akutphase	Hilfe zur Stabilisierung der Betroffenen z.B. durch Kollegen oder Vorgesetzte; rasche Hilfe durch „psychologischen 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
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