

Gewalt am Arbeitsplatz

Fachtagung „Handeln statt Gaffen“

• Dr. Holger Pressel • 26.03.2025

Nicht jeder Konflikt ist Gewalt!

Konflikt

Aufeinanderprallen unterschiedlicher Auffassungen

Aspekt der emotionalen Belastung bei mindestens einer Person

Aggression

Verhalten mit Schädigungsabsicht

Gewalt am Arbeitsplatz

„[...] ...“, eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung, [...] die auf physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden abzielen, diesen zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben ...“

(ILO 2019)

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

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: Beispiele

- Stress!
- Räumlich-organisatorische Reize (z. B. lange Wartezeiten ...)
- Alkohol/Drogen
- Frustration,
- Wut/Zorn
- Gefühl, ungerecht behandelt zu werden (u. a. „destruktiver Führungsstil“)
- Angst, Hilflosigkeit, Kontrollverlust,
- Beschäftigtenverhalten, kulturelle Aspekte
- Gefahr der Eskalationsspirale

„HEIßE GEWALT“ UND „KALTE GEWALT“

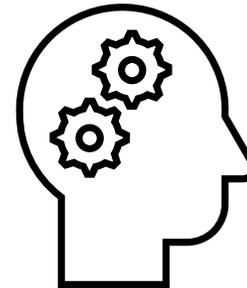
Heiße Gewalt



- situativ
- Erregung

➤ Deeskalationsmanagement

Kalte Gewalt



- geplant
- kaltblütig

➤ Bedrohungsmanagement

Formen und Ausmaß

Deutschland und Österreich im Vergleich

Forsa Befragung i. A. der DGUV (2.512 Befragte, 26.11.2024 – 04.12.2024)

- 32 % Beleidigung und Beschimpfung
- „nur“ 8 % körperliche Gewalt
- bestimmte Branchen besonders betroffen:
 - Gesundheits- und Sozialwesen
 - 50 % verbale Gewalt
 - öffentlicher Dienst
 - 46 % verbale Gewalt

Befragung i. A. der Ärztekammer für Wien (1.102 Ärztinnen und Ärzte, 29.04.2024 – 05.06.2024)

- 55 % verbale Gewalt
- 24 % psychische Gewalt
- 16 % körperliche Gewalt

Folgen

Betroffene

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

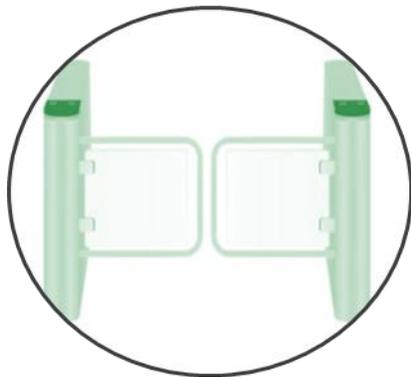
Einrichtungen

- Zunahme Fehlzeiten
- Rückgang AG-attraktivität
- erhöhte Kündigungsbereitschaft

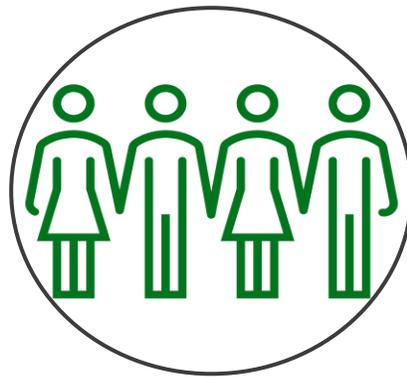
Wege des Umgangs und der Prävention

Das „TOP-Prinzip“ des Arbeitsschutzes gilt auch für Gewaltprävention!

Technisch



Organisatorisch



Personenbezogen



Was kann man machen?

Bestandteile eines umfassende Sicherheitskonzepts **vor** einem Ereignis



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

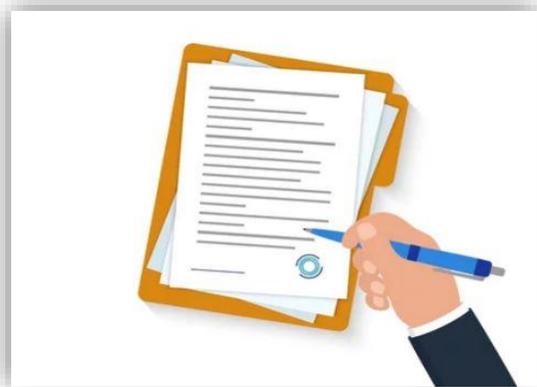
Was kann man machen?

Bestandteile eines umfassende Sicherheitskonzepts **nach** einem Ereignis



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!

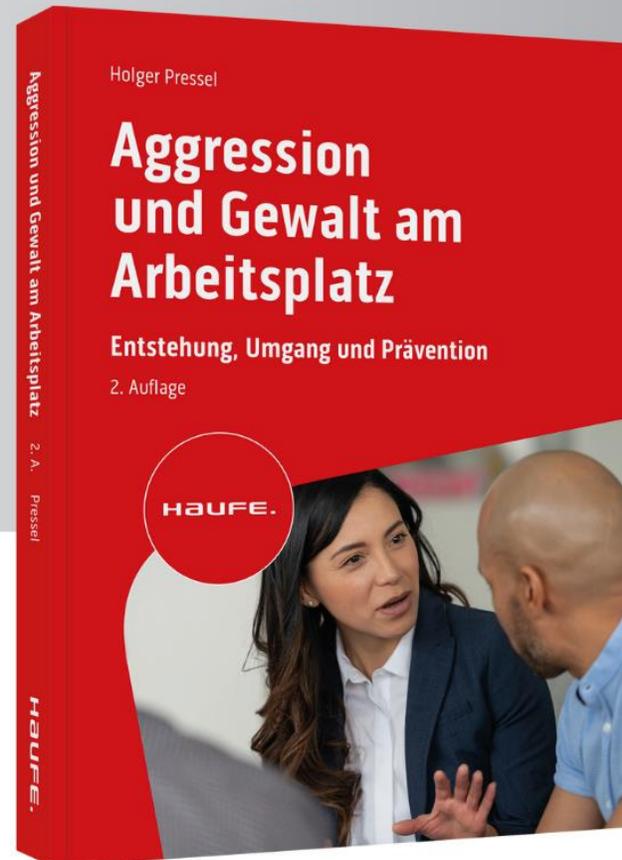
Präventionsmaßnahmen erhöhen das Sicherheitsgefühl.

„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

Back up

Gewaltfreie Kommunikation

Vier Schritte nach Marshall B. Rosenberg

1. Beobachten statt Beurteilen (Giraffen- statt Wolfssprache)
2. Gefühle erspüren und mitteilen
3. Bedürfnisse benennen
4. Bitte(n) artikulieren

Umgang mit Konflikten

Modell der Konflikteskalation nach Friedrich Glasl

