

Nachbericht

Hamburg, 31. August 2022

34. Fachtagung Arbeitskreis für Arbeitssicherheit Hamburg: Gewalt und Aggression – Betrieblicher Arbeits- und Gesundheitsschutz in der Pflicht.

Bedrohungen, Belästigungen, Beleidigungen oder tätliche Angriffe – Gewalt gegen Beschäftigte ist in nahezu allen Branchen ein Thema. Unterschiedliche Studien zeigen: Gewalttätige Übergriffe durch Mitarbeitende oder im Kundenkontakt haben zugenommen. Die Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung hat z.B. für 2020 ermittelt, dass jährlich rund 12.000 Gewaltereignisse als Arbeitsunfall gemeldet wurden. Die Folgen sind weitreichend. Mit den vielschichtigen Facetten von Gewalt beschäftigte sich eine ursprünglich für 2021 angesetzte Fachtagung am 27. Juni 2022 im Spiegelsaal des Grand Elysée Hotels Hamburg.

1

In ihrer Eröffnungsrede vor rund 180 Teilnehmerinnen und Teilnehmern forderte **Senatorin Anna Gallina (Präsidentin der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz der Freien und Hansestadt Hamburg)**, nicht nur die Auswirkungen von Gewalt am Arbeitsplatz zu verringern, sondern diese möglichst zu verhindern. „Hamburg setzt sich seit vielen Jahren sehr aktiv für Gewaltprävention ein. Sei es im Bereich Schule, beim Opferschutz oder bei Gewalt gegen Frauen. Die Hilfseinrichtungen arbeiten eng vernetzt, zum Beispiel im Fachdialog ‘Gewalt gegen Frauen‘“. Aggression und Gewalt bahnen sich zunehmend den Weg ins Internet, speziell in den sozialen Medien breiten sich ‘Shitstorms’ und ‘Hatespeech’ sowie sexuelle Beleidigungen auch im beruflichen Kontext aus. „Wichtig ist hier die effektive Strafverfolgung“ so die Einschätzung der Justiz-Senatorin und ergänzte: „Hierzu hat die Koordinierungsstelle ‘OHNe Hass’ meiner Behörde einen Online-Dienst entwickelt. Damit können Kooperationspartner wie Medienunternehmen, Beratungsstellen und NGOs online Hasskommentare im Internet melden. Denn wer Hass und Hetze verbreitet, muss mit juristischen Konsequenzen rechnen.“

Auch bei der BGW kommt eine breite Palette von Maßnahmen zur Prävention und Erstintervention zum Einsatz. Wie **Claudia Drechsel-Schlund (stellvertretende Hauptgeschäftsführerin der BGW)** in ihrer Begrüßung betonte, sind neben den teilweise körperlichen Folgen einer Gewalterfahrung, vor allem die psychischen Gesundheitsstörungen erheblich. „Unter meiner Leitung hat die BGW bereits vor vielen Jahren einen fachbereichsübergreifenden Arbeitskreis zum Thema Psyche und Gesundheit gegründet. Unter anderem mit dem Ziel, im Bereich der Rehabilitation eine frühzeitige und umfassende Versorgung von Versicherten, die psychische Folgen von Unfällen und Berufskrankheiten aufweisen, sicherzustellen.“

Claudia Drechsel-Schlund ging darüber hinaus auf das 50-jährige Jubiläum des Arbeitskreises für Arbeitssicherheit ein. Am 21. Juni 1972 gegründet, hatte das Bündnis ursprünglich das Bestreben, die Zahl der Arbeitsunfälle zu senken, Gefahren am Arbeitsplatz zu vermeiden sowie „Organisationen und Behörden zu gemeinsamen Handeln zusammenzuführen“, wie es im Gründungspapier heißt. Ihrer Ansicht nach, wird der Arbeitskreis auch zukünftig Synergien bestmöglich nutzen und einen wesentlichen Beitrag zur Verbesserung der Sicherheit und Gesundheit in Hamburger Unternehmen leisten.

2

Betriebe können ein Arbeitsumfeld schaffen, in dem gewalt-auslösende Situationen vermieden und Täterinnen bzw. Täter an der Ausübung von Gewalt gehindert werden. **Professor Dr. Ulrich Wagner (Philipps-Universität Marburg)**, skizzierte zunächst einen Überblick über die Ursachen und Grundlagen von Gewalt aus sozialpsychologischer Sicht. Dazu unterschied er zwischen berechnender „instrumenteller Aggression“ sowie affektgetriebener „feindseliger Gewalt“, die bis zur Zerstörung des Opfers reicht. „Menschen verhalten sich aggressiv, weil sie gelernt haben, dass dieses Verhalten zum Erfolg führt. Und sie lernen leider auch, welche Aspekte von Aggressivität besonders effektiv wirksam werden“ so der Experte. Um Gewalt erfolgreich einzudämmen, bedarf es demnach eines präventiven Qualitätsmanagements. Dieses sollte unter anderem umfassen: eine Erhebung der Ist-Situation, klar definierte Verhaltensregeln und -empfehlungen, ein aktives Beschwerde-Management, eine Null-Toleranz-Haltung gegenüber physischer Aggression und Gewalt, ein transparentes Rückmeldesystem sowie eine zielführende Evaluation.

Schwerwiegende Folgen von Gewalt und Aggressionen

Beschäftigte im Gesundheits- und Sozialwesen sind besonders gefährdet Gewalt und Aggression ausgesetzt zu sein, wie **Dr. Mareike Adler und Claudia Vaupel (BGW)** in ihrem Vortrag berichteten. Demnach gehören Beschimpfungen, Schläge, Tritte und Bisse, Kneifen und Kratzen, der Einsatz von Gegenständen sowie sexuelle Belästigung zu den häufigsten verbalen und körperlichen Übergriffen. Eine aktuelle Studie belegt Zusammenhänge zwischen Gewaltereignissen und dem psychischen Befinden der Betroffenen. Wie wirken sich Gewalt und sexualisierte Belästigung auf Beschäftigte aus? Entscheidend dafür, sind nach Einschätzung der Referentinnen, das subjektive Erleben der betroffenen Person und keine festgelegten, objektiven Kriterien. Schließlich präsentierten die Referentinnen ein betriebliches Schutzkonzept. Dieses beinhaltet geeignete Präventionsmaßnahmen (wie die Gefährdungsbeurteilung), einen Krisen- bzw. Notfallplan sowie die Nachsorge der Betroffenen inklusive Wiedereingliederungsplan.

3

Den Aspekt der sexuellen Belästigung am Arbeitsplatz thematisierten **Dr. Claudia Brandkamp und Artur Helbig (Deutsche Telekom Security)**. Um bereits im Vorfeld die Ausübung sexualisierter Gewalt zu verhindern, sollten Betriebe entsprechende präventive Vorkehrungen treffen. Eine maßgebliche Anlaufstation dafür sind sogenannte Bedrohungsmanagerinnen und -manager. Wie der Vortrag aufzeigte, hat die Deutsche Telekom frühzeitig weitreichende Konzepte und Maßnahmen gegen sexuelle Belästigung entwickelt. Diese beginnt dort, wo ein unerwünschtes, sexuell bestimmtes Verhalten die signalisierten Grenzen überschreitet. Im Rahmen des Vortrags „Ein Küsschen in Ehren kann niemand verwehren...DOCH!“ wurde ersichtlich, wie sehr sich der gesellschaftliche Blick und der Fokus im Arbeitsschutz in den vergangenen 50 Jahren weiterentwickelt haben.

In einem Impulsvortrag stellte **Olaf Schwede (DGB Bezirk Nord)** die DGB-Initiative „Vergiss nie hier arbeitet ein Mensch“ vor. Die Kampagne visualisiert unter anderem Polizei und Rettungskräfte, Beschäftigte der Bahn, in der Verwaltung und bei der Müllabfuhr. Zwei neue Studien des DGB dokumentieren teils alarmierenden Zahlen: 38.960 Gewalttaten gegen Polizistinnen und Polizisten (2020) und 2.558 Übergriffe auf das

Bahnpersonal (2019). Zwei Drittel der Befragten wurden im Zeitraum von zwei Jahren beleidigt, bedroht oder angegriffen (2020/21). „Besonders betroffen mit mehr als 40 Prozent sind diejenigen, die sich im besonderen Maße für die Hilfe anderer engagieren“, bilanzierte Schwede. Und die Pandemie hat diese Situation offenbar noch verschlechtert. Zudem ist von einer hohen Dunkelziffer auszugehen, da nicht alle Betroffenen Übergriffe melden. Eine der Ursachen sieht der DGB in den schlechten Arbeitsbedingungen (Überarbeitung, mangelhafte Ausstattung, geringe Gefahreneinschätzung bei Führungskräften). Außerdem bewerten 36 Prozent der Interviewten die Angebote zur Nachsorge insgesamt als schlecht. „Daher sollten die Präventionsmaßnahmen in ein Gesamtkonzept eingebettet und auf spezifische Risiken einzelner Arbeitsplätze abgestimmt werden“, so der DGB-Experte.

Betriebliche Konzepte zur Gewaltprävention

In den **betrieblichen Praxisstationen** gilt es voneinander zu lernen. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mehrerer Unternehmen präsentierten hier unterschiedliche Ansätze zur Gewaltprävention. Das Amt für Migration der Stadt Hamburg entwickelte beispielsweise ein umfassendes Sicherheitskonzept inklusive baulicher und organisatorischer Maßnahmen, das neben einem Alarmierungssystem auch eine räumliche Umgestaltung beinhaltet. Zwei ausgebildete Deeskalationstrainerinnen bzw. -trainer stärken die Mitarbeitenden der Jugendhilfe e. V. im Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen ihrer Klientel wie aggressivem Verhalten und tätlichen Übergriffen. Nach einem aggressiven Übergriff auf Beschäftigte an der Rezeption erarbeitete die Geschäftsführung des Hotels The Westin Hamburg effiziente Präventionsansätze.

Durch verbale Deeskalation sowie schonende Vermeidungs-, Abwehr- und Fluchttechniken lassen sich aggressive Verhaltensweisen häufig eingrenzen. Deeskalationstrainer **Michael Jung-Lübke (piag-B)** vermittelte einige Interventionstechniken und Strategien und beleuchtete das Thema von seiner praxisbezogenen Seite. Zu den zwei im Saal demonstrierten Übungen gehörte es, sich aus Situationen zu befreien, bei der eine Hand oder ein Handgelenk festgehalten und man von vorne an den Hals gefasst wird.

Schnelle Hilfe für Betroffene von Gewalterlebnissen

„Bausteine betrieblicher Prävention: Gewalt verhindern, im Notfall handeln“ lautete der Titel der **moderierten Dialogrunde**. Dabei gingen die Diskutierenden etwa auf das Ersthelferkonzept sowie konkrete Unterstützungsmaßnahmen ein und präsentierten ausgewählte Präventions- und Nachsorgeangebote. Insbesondere der Aufbau eines betrieblichen Deeskalations-Managementsystems erfordert ein gutes Zusammenspiel von Führungskräften und Beschäftigten.

Die Fachtagung des Arbeitskreises ist eine Plattform zum fundierten Austausch, die Akteurinnen und Akteure im Arbeitsschutz verbindet. Auch die diesjährige Veranstaltung lieferte zahlreiche Denkanstöße und neue Erkenntnisse. Insbesondere die Fachausstellung bot Möglichkeiten sich zu vernetzen und weiterführend zu informieren – eine Gelegenheit die viele der Beteiligten vor Ort nach den Einschränkungen durch die Corona-Pandemie gerne wahrnahmen.

Abschließend dankte **Jutta Lamers (Leitung Präventionsdienste, Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege)** allen Mitwirkenden, besonders den Vortragenden der betrieblichen Praxisbeispiele für die praktische Hilfestellung. Ihr abschließendes Anliegen: „Ich würde mir wünschen, dass Sie sich nach dem Besuch unserer Veranstaltung gestärkt darin sehen, Bedrohungen und Übergriffe am Arbeitsplatz frühzeitig zu erkennen beziehungsweise zu verhindern“.