

Konfliktherd Arbeit

Verletzungen



risiko inbegriffen

Beleidigungen, Aggressionen und Übergriffe – der Arbeitsplatz ist keine Oase der Harmonie: Die Formen der Gewalt sind vielfältig und sie betreffen nicht nur Mitarbeiter mit Kundenkontakt.

Auch der Kollegenkreis oder der Verkehrsalltag bergen Potenzial für Auseinandersetzungen.

Der Autor Thomas Draxler von der UK PT kennt diese Fälle aus der Praxis. Der Fotograf Dominik Buschardt hat das Thema mit Schere, Stein und Papier – den drei „Gegenspielern“ eines Kinderspiels – in Szene gesetzt. Denn Darstellungen von Gewalt wollten wir nicht transportieren.

Zahlreiche Mitarbeiter deutscher Unternehmen sind Drohungen und Gewalt ausgesetzt, vor allem wenn sie häufigen Kundenkontakt haben. Bei der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) wurden 2007 rund 6800 Meldungen über Unfälle infolge von Gewalttaten, Angriffen und Drohungen seitens betriebsfremder Personen registriert.

Und es passiert auch das immer wieder: Der stille und ruhige Kollege dreht durch und rastet aus. In der Vergangenheit gab es bei solchen Auseinandersetzungen sogar Schwerverletzte und Tote. Die Dunkelziffer von betriebsinterner Gewalt ist hoch, vermuten Experten. Sie sehen als Ursache für das Gewaltphänomen am Arbeitsplatz den flexibilisierten Arbeitsmarkt, befristete Arbeitsverträge, Leiharbeiter, Minijobber, Dauerpraktikanten und nicht zuletzt eine Hire-and-Fire-Politik. Das Betriebsklima in den Unternehmen ist rauer geworden, und der Konkurrenzkampf um die Arbeitsplätze und Beförderungen brutaler. Kein Wunder, dass Fachleute davon ausgehen, dass jeder zweite Betrieb vom Thema Gewalt am Arbeitsplatz betroffen ist.

Aber auch das Konfliktpotenzial mit Kunden ist nicht ohne. Die Experten der Initiative Neue Qualität der Arbeit bei der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (INQA) führen das darauf zurück, dass immer mehr Menschen im Dienstleistungssektor arbeiten. Dort haben sie unmittelbaren (face to face) oder telefonischen (voice to voice) Kontakt mit Kunden. „Hieraus entstehen soziale und emotionale Belastungen, vor allem, wenn eine Entscheidung zu treffen ist, die in das Leben der Kunden eingreift und dieses beeinflusst“, so die

VIELE MENSCHEN SIND MIT IHRER LEBENSSITUATION ÜBERFORDERT. WENN SIE DANN IN KONFLIKTE GERATEN, WANDELT SICH FRUST IN AGGRESSION.

INQA in ihrer Publikation „Gewaltfreier Arbeitsplatz“. Das bewältigt nicht jeder Kunde gelassen. „Viele Menschen sind mit ihrer Lebenssituation überfordert“, sagt Marketing-Professor Matthias Neu von der FH Darmstadt, der sich seit Jahren mit dem Thema beschäftigt. „Wenn sie dann beim Schwarzfahren erwischt werden, ihr Konto gesperrt oder der Strom abgeklemmt wird, wandelt sich der Frust in Aggression.“ Dabei geht es nicht nur um Zoff von Angesicht zu Angesicht. Auch die Hemmschwelle, gegenüber Call-Center-Mitarbeitern ausfallend zu werden, sinkt merklich.

Gewalt ist nicht immer mit Prellungen und Platzwunden verbunden. Psychische Gewalt (zum Beispiel auch bei Mobbinghandlungen) und Gewalt in der Kommunikation verletzen Mitarbeiter ebenso – nur auf einer anderen Ebene. Die psychische Seite des Menschen ist genauso verletzbar wie die körperliche. Reagiert der Körper auf physische Gewalteinwirkung sofort, so beantwortet die Psyche den Konflikt mittelbar. Schlafstörungen, Erkältungsanfälligkeiten oder auch Auffälligkeiten des Herz-Kreislauf- und Verdauungssystems können Reaktionen sein. Die Folgen: Leistungsminderung und Ausfalltage. „Viele Opfer von tätlichen Angriffen sind monatelang arbeitsunfähig und leiden unter Angstzuständen“, weiß Dirk Windemuth, Arbeitspsychologe am Institut Arbeit und Gesundheit der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung.

Während Konflikte mit Kollegen oder Kunden auf Ärger, Wut, Unzufriedenheit und Hilflosigkeit beruhen, gibt es auch geplante Gewalthandlungen. So vor allem die Überfälle →

Eine Überfallene erzählt:

„Es passierte vor etwa zwei Jahren. Es war Samstag, acht Uhr. Insgesamt vier Täter überfielen mich und meine fünf Kollegen in der Postfiliale. Ich hatte den Schlüssel zum Tresor. Im Tresorraum bin ich zusammengebrochen und die Täter haben den Tresor dann leer geräumt. Danach wurde ich in den Putzraum eingesperrt. Das Ganze dauerte etwa 30 Minuten, die mir vorkamen wie eine halbe Ewigkeit.“

Noch am selben Tag wurde ich von einem Traumtherapeuten betreut. Danach war ich acht Monate im Krankenstand. Die Sozialberaterin, Frau Schlosser, half mir sehr bei den ersten Schritten wieder zurück ins Berufsleben. Doch den Dienst in einer Filiale konnte ich nicht wieder aufnehmen. Die Therapie läuft immer noch. Etwa alle zwei Wochen bin ich in Behandlung. Die Bilder vom Überfall werden zwar weniger, aber jeden Samstag, Punkt acht Uhr, muss ich daran denken. Wir fahren sogar gezielt an dem entsprechenden Tag in Urlaub, doch die Erinnerung daran bleibt. Alleine kann man mit solchen Erlebnissen nicht fertig werden.“



Die Postangestellte möchte anonym bleiben. Unterstützt wird sie von der Sozialberaterin Andrea Schlosser (45).

→ auf Bankfilialen. So stürmten zwei Maskierte in einer Postbankfiliale auf eine Postfachverteilkraft zu, die morgens gegen 6 Uhr das Gebäude aufschloss. Die beiden Gangster drängten die Frau hinein, überwältigten und fesselten sie. Die Postmitarbeiterin lag etwa zwei Stunden in ihren Fesseln am Postfach, bevor sie gefunden wurde. Seitdem ist sie in psychologischer Behandlung.

All das ist Gewalt, der begegnet werden muss. Jeder Einzelne ist gefordert, sich mit seinen eigenen Aggressionen, Ärger, Wut und verdrängten Gefühlen auseinanderzusetzen. Seminare helfen dabei, mit Gewalt umzugehen, gewaltfrei zu kommunizieren und Gewalt zu verhindern. Volkshochschulen beispielsweise bieten Selbstbehauptungstrainings und Stressbewältigungsseminare an.

Auch Unternehmen gehen gegen das Problem an. Sie bieten Deeskalations-Schulungen

für Mitarbeiter im Kundenkontakt an. In der Theorie und in Rollenspielen lernen die Mitarbeiter, wie sie aufgebrachte Kunden beruhigen



Wenn der Kunde zum Gegner wird

Bei der Unfallkasse Post und Telekom gehen immer wieder Unfallanzeigen ein, die von Gewalt gegen Beschäftigte berichten. Beispiele aus der Wirklichkeit des Arbeitsalltags:

Fall 1: Als der Paketzusteller an der Wohnungstür klingelt, öffnet der Wohnungsbesitzer die Tür. Bevor der Post-Mitarbeiter weiß, wie ihm geschieht, schlägt der Mann den Zusteller mit der Faust ins Gesicht.

Fall 2: Auf dem Weg zum Bezirk beschimpft in der Straßenbahn ein angetrunkener Mann einen Zusteller. Dabei bleibt es nicht: Der Betrunkene schlägt zu und tritt den Mann.

Fall 3: Ein Verkehrsteilnehmer nimmt einem Zusteller die Vorfahrt. Eine heftige Diskussion folgt. Der Autofahrer belässt es nicht dabei. Die Folgen: ein ausgeschlagener Zahn und diverse Prellungen.

Fall 4: Als eine Call-Center-Agentin ein Gespräch annimmt, schrillt ein lauter Pfeifton in ihr Ohr. Noch Tage später leidet die Frau an einem Rauschen im Ohr. Sie fürchtet sich seitdem vor Anrufen. \



nur stärker anzufachen“, sagt Achim Wiehagen, Geschäftsführer einer Firma, die solche Trainings anbietet.

„Viele Service-Mitarbeiter argumentieren direkt auf der Sachebene. Sie sollten aber zunächst den Konflikt klären, der auf der Beziehungsebene da ist.“ Die Deeskalations- und Stressbewältigungstrainings seiner Firma sollen praxisnahe Methoden vermitteln, mit denen sich Konflikte abfedern lassen – von der optimalen Körperhaltung bis zum Gesprächstraining.

Dass dabei auch Sicherheitsbelange eine Rolle spielen, bekommen die Seminarteilnehmer ebenfalls vermittelt. Wiehagen rät zum Beispiel, scharfe und schwere Gegenstände außer Reichweite anderer aufzubewahren. „Ein Brieföffner eignet sich perfekt als Waffe, und auch ein Locher oder ein Bleistift können zum Angriff verwendet werden.“ \

und sich gegen Angriffe schützen können. „Ein häufiger Fehler besteht darin, selbst angriffslustig zu werden und damit den Streit

Ein Sozialberater denkt mit:

„Der Trend ist, dass die Täter sich mit der Handgeldkasse zufriedengeben. Nur wenige Hundert Euro werden oft nach einer ähnlichen Vorgehensweise erbeutet. Die Täter fahren meist zu zweit mit einem Motorrad oder Motorroller vor. Bewaffnet und mit Sturzhelmen auf dem Kopf wird dann mit Worten wie „Das ist ein Überfall, keinen Alarm auslösen, sonst gibt es Tote. Alle auf den Boden legen“ die Herausgabe der Handkasse gefordert.

Aus dieser Erfahrung heraus habe ich einen Verbesserungsvorschlag eingereicht, der erstmals versuchsweise umgesetzt wird. An der Eingangstür wird ein Schild angebracht, das das Tragen eines Motorradhelmes in der Filiale verbietet.

Betritt trotzdem eine Person mit Helm den Filialbereich, darf der Mitarbeiter stillen Alarm auslösen. Das hessische Landeskriminalamt hat mir dazu geschrieben, dass der Alarm auch auszulösen ist, wenn es nur ein „eiliger“ Kunde ist, der beim Reinkommen zu faul ist, den Helm abzunehmen. Kommt die Polizei, können anfallende Einsatzkosten dem Kunden in Rechnung gestellt werden.“



Reiner Gerlach (58) ist Sozialberater im Rhein-Main-Gebiet.



CHECKLISTE

Schadensbegrenzung nach Gewalttaten

- Beschäftigte, die Opfer oder Zeugen von Gewalt wurden, sollen in den Stunden nach dem Zwischenfall nicht allein gelassen werden.
- Führungskräfte sollten einbezogen werden, Anteilnahme zeigen und dem Opfer helfen.
- Dem Opfer sollte sofort und später im Fall von posttraumatischem Stress psychologische Hilfe geleistet werden.
- Wichtig ist, dass das Opfer bei administrativen und rechtlichen Verfahren (Berichterstattung, Gerichtsprozess usw.) unterstützt wird.
- Wenn die anderen Beschäftigten unterrichtet werden, kann man Gerüchten entgegenwirken.
- Über die Zwischenfälle sollten gründliche Ermittlungen angestellt werden. Das hilft, die Vorbeugung zu verbessern. Dabei darf dem Opfer aber keine Schuld zugewiesen werden. \

Quelle: INQA