



## Unterrichtskonzept für Berufsschulen

Thema: Gewaltprävention in Ausbildung und Beruf

- Mit Köpfchen statt Kurzschluss: Selbst- und Impulskontrolle
- Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell

Seite 23  
Seite 25



## Was ist Jugend will sich-er-leben?

Jugend will sich-er-leben (JWSL) ist ein Präventionsprogramm der gesetzlichen Unfallversicherung für Auszubildende rund um Themen aus den Bereichen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz. Es wird über die Landesverbände der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) berufsbildenden Schulen und Ausbildungsbetrieben in Deutschland angeboten. Denn junge Beschäftigte sind am Arbeitsplatz besonders gefährdet: Erhebungen der DGUV zufolge liegt die Quote der meldepflichtigen Arbeitsunfälle bei Beschäftigten bis zu 25 Jahren deutlich über denen der älteren Beschäftigten.<sup>1</sup>

Für Azubis und junge Berufsanfängerinnen und -anfänger bietet JWSL die Gelegenheit, sich zu Beginn ihres Berufslebens mit den Risiken der Arbeitswelt vertraut zu machen. Gleichzeitig sollen die Inhalte von JWSL sie dazu anregen, sicherheits- und gesundheitsbewusst zu handeln. JWSL ist heute das größte branchenübergreifende Präventionsprogramm für Auszubildende im Bereich Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit in Deutschland.

### Was bietet Jugend will sich-er-leben?

Berufsbildende Schulen erhalten zu jährlich wechselnden branchen- und berufsübergreifenden Themen Unterrichtsmaterialien: Sie bestehen aus einer sich ergänzenden Kombination von Filmbeiträgen, Arbeits- und Infoblättern, konkreten Vorschlägen zum Einsatz im Unterricht sowie begleitenden Wettbewerben mit attraktiven Geldpreisen. Die Angebote von JWSL richten sich an Lehrkräfte berufsbildender Schulen, anderer Bildungseinrichtungen sowie an Ausbilderinnen und Ausbilder.



**Die JWSL-Materialien haben in den vergangenen Jahren das Comenius-Edu-Media-Siegel erhalten: eine Auszeichnung für pädagogisch, inhaltlich und gestalterisch herausragende Bildungsmedien.**

<sup>1</sup> DGUV: Statistik Arbeitsunfallgeschehen 2023, S. 39 ff., [www.dguv.de](http://www.dguv.de), Webcode: p022636



### Die gesetzliche Unfallversicherung

Die gesetzliche Unfallversicherung bildet einen der Grundpfeiler der sozialen Sicherung in Deutschland. Sie hat die Aufgabe, Arbeitsunfällen und Berufskrankheiten sowie arbeitsbedingten Gesundheitsgefahren mit allen geeigneten Mitteln vorzubeugen. Daher unterstützt sie Unternehmen und Schulen dabei, die Arbeit beziehungsweise den Unterricht sicher und gesund zu gestalten. Und wenn doch etwas passiert, zum Beispiel auf dem Schulweg oder während der Arbeit im Ausbildungsbetrieb? Dann springt die gesetzliche Unfallversicherung ein, mit Rehabilitations- und Entschädigungsleistungen und dem Ziel, die Betroffenen so schnell wie möglich wieder fit zu machen. So ermöglicht sie ihren Versicherten den Weg zurück in ein selbstbestimmtes (Berufs-)Leben.

Die gesetzliche Unfallversicherung gliedert sich in Berufsgenossenschaften, Unfallkassen und die Sozialversicherung für Landwirtschaft, Forsten und Gartenbau (SVLFG). Die Berufsgenossenschaften finanzieren sich über Beiträge der Unternehmen, die Unfallkassen über Beiträge von Bund, Ländern und Kommunen. Die Berufsgenossenschaften und Unfallkassen werden vertreten durch den Spitzenverband Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV). Er ist regional in sechs DGUV-Landesverbände gegliedert, die die gemeinsamen Aktivitäten zum gesunden und sicheren Arbeiten und Lernen auf Länderebene koordinieren.

**Rund 18 Millionen versicherte Kitakinder, Schülerinnen und Schüler sowie Studierende. 3,6 Millionen versicherte Unternehmen und Einrichtungen.**

# Inhalt

## Einleitung

Was ist Jugend will sich-er-leben?	2
Das JWSL-Präventionsthema 2025/2026	4
Einsatz der JWSL-Unterrichtsmodule	5
Digitale Lerntools, Wettbewerbe und mehr	6
Das JWSL-Filmpaket 2025/2026	7

## Unterrichtsinhalte: Module 1 bis 13

<b>Modul 1</b> Ist das Gewalt?	8
<b>Modul 2</b> Das ist Gewalt	9
<b>Modul 3</b> Woher kommt Gewalt?	10
<b>Modul 4</b> Wozu führt Gewalt?	11
<b>Modul 5</b> Wo kann Gewalt uns treffen?	12
<b>Modul 6</b> Haltung zeigen!	13
<b>Modul 7</b> Selbst- und Impulskontrolle	14

<b>Modul 8</b> Kommunikation – Die Macht der Worte	15
<b>Modul 9</b> Richtig streiten	16
<b>Modul 10</b> Du bist nicht allein! Zuständigkeiten im Betrieb	17
<b>Modul 11</b> Situationen richtig einschätzen	18
<b>Modul 12</b> Deeskalationsstrategien (Projekttag)	19
<b>Modul 13</b> Hilfe nach Gewalterfahrung	20

## Wissen

Gewalt im Blick: Zahlen und Fakten   Gewalt hat viele Ursachen   Mit Köpfchen statt Kurzschluss: Selbst- und Impulskontrolle – Methoden und Übungen   Mehr als bloße Worte: Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun   Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell   Brenzlige Situationen meistern   Damit es wieder läuft	21
--	----

## Lehrmaterialien

Arbeitsblätter	27
----------------	----



Bild: DGUV/ Urbanfilm-GmbH

**Impressum**

**Herausgegeben vom**  
Arbeitskreis „Jugend will sich-er-leben“  
bei den Landesverbänden der Deutschen  
Gesetzlichen Unfallversicherung  
c/o Berufsgenossenschaft Holz und Metall  
Isaac-Fulda-Allee 18, 55124 Mainz  
[www.dguv.de](http://www.dguv.de)  
[www.jwsl.de](http://www.jwsl.de)

**Redaktion**  
Universum Verlag GmbH,  
Wettinerstraße 3–5, 65189 Wiesbaden  
[www.universum.de](http://www.universum.de)

**Grafik**  
mann + maus KG,  
Große Düwelstraße 28, 30171 Hannover  
[www.mannundmaus.de](http://www.mannundmaus.de)

Die Inhalte dieses Unterrichtskonzeptes wurden mit größter Sorgfalt recherchiert und zusammengestellt. Für Richtigkeit, Vollständigkeit und zwischenzeitliche Änderungen der Inhalte kann keine Gewähr übernommen werden.  
© Landesverbände der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung (DGUV) Mainz, 2025

# Das JWSL-Präventionsthema 2025/2026

Weltweit  
ist jede fünfte  
Person von Gewalt  
und Belästigung am  
Arbeitsplatz  
betroffen.<sup>3</sup>



## GEWALTPRÄVENTION IN AUSBILDUNG UND BERUF

Gewalt kann schwerwiegende Folgen für die körperliche und geistige Gesundheit der Betroffenen haben. Sie hat zudem Auswirkungen auf das soziale und betriebliche Umfeld. Und: Gewalt kann überall vorkommen, in allen Lebensbereichen, in allen Gesellschaftsschichten und an allen Orten. Gewalt kann jede und jeden betreffen und geht alle an. Das bedeutet wiederum: **Alle können etwas gegen Gewalt tun.** Wer die Risiken kennt, wer versteht, wie Gewalt entstehen kann, und wer Strategien für Deeskalation anwenden kann, ist besser auf Gewaltereignisse vorbereitet.

Psychische und physische Gewalt macht auch vor dem Berufsleben nicht halt: Sie gehört zu den Risiken, denen viele Menschen im Beruf sowie Schülerinnen und Schüler an berufsbildenden Schulen begegnen – quer über alle Branchen wie zum Beispiel im Einzelhandel und Rettungswesen, in der Pflege, in öffentlichen Verwaltungen oder in Verkehrsbetrieben. Junge Menschen sind von Gewalt bei der Arbeit dabei besonders betroffen.<sup>2</sup>

Für ein sicheres Arbeitsumfeld ist es umso wichtiger, Ursachen von Gewalt zu kennen, die Auswirkungen von Gewalt zu verstehen und, insbesondere vonseiten der Arbeitgebenden, wirksame **Maßnahmen zu ergreifen, um Gewalt entgegenzuwirken.** Was ist Gewalt? Welche Strategien helfen, Gewalt Risiken (am Arbeitsplatz) zu erkennen und Gewalt vorzubeugen? Welche Rahmenbedingungen sollten in Betrieb und Schule gegeben sein, und wo gibt es Unterstützung, wenn jemand Gewalt erlebt hat? Das Präventionsprogramm Jugend will sicher-leben (JWSL) sensibilisiert bereits junge Menschen unter dem Motto „**Gewaltfrei? Bin dabei! Sicher in Ausbildung und Beruf**“ für das Thema Gewalt. Es zeigt ihnen **Handlungsmöglichkeiten** auf, um sich auf der einen Seite selbst zu schützen und auf der anderen Seite aktiv gegen Gewalt eintreten zu können. Der Fokus liegt hierbei auf der Prävention in der Arbeitswelt. Zudem wird der Blick auch immer wieder auf Bereiche außerhalb von Ausbildung und Beruf, in Berufsschule und Freizeit, geöffnet.

*Gewalt bei der Arbeit kann interner Natur sein: zum Beispiel Gewalt, die von Kolleginnen und Kollegen oder Führungskräften ausgeht. Sie kann aber auch von extern durch betriebsfremde Personen ausgeübt werden, zum Beispiel von Kundinnen und Kunden oder Patientinnen und Patienten.*

Die verschiedenen Zusammenhänge zeigen: Es ist wichtig, schon **junge Beschäftigte für ein gewaltfreies Miteinander zu sensibilisieren**, ihre Deeskalationskompetenz zu stärken und ihnen klarzumachen, dass es keine Rechtfertigung für Gewalt im Betrieb gibt, die sie hinnehmen müssen. Eine Grundlage ist gegenseitiger Respekt und der Mut, Gewalt zu benennen: Indem wir dafür sorgen, dass sich jeder Mensch sicher und wertgeschätzt fühlt, tragen wir aktiv dazu bei, Gewalt zu verhindern (Wie das mittels Prävention und Deeskalation gelingen kann, erfahren Sie ab Seite 8). Ganz nach dem Motto: „Gewaltfrei? Bin dabei!“

<sup>2</sup>International Labour Organization: Experiences of violence and harassment at work: A global first survey, ILO, Genf 2022, S. 28/29, <https://kurzlinks.de/qmm6> sowie Statistik der DGUV, S. 18 dieser Broschüre

<sup>3</sup>Quelle: International Labour Organisation, <https://kurzlinks.de/oca0> und <https://kurzlinks.de/je6p> (Aufruf: Juli 2025)

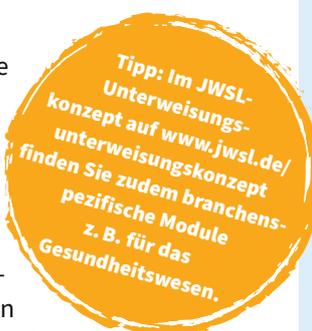
# Einsatz der JWSL-Unterrichtsmodule

Das JWSL-Unterrichtskonzept wurde für den Einsatz im Berufsschulunterricht und die Projektarbeit entwickelt. Lehrkräfte berufsbildender Schulen erhalten Anregungen für einen abwechslungsreichen Unterricht nach modernen didaktischen Maßstäben.

## BENEFITS FÜR LEHRENDE UND LERNENDE:

- Die Lehr- und Lernmaterialien lassen sich ohne große Vorbereitung im Unterricht nutzen.
- Für eine hohe Motivation der Lernenden sorgen begleitende digitale Lernmaterialien im Sinne des Blended Learning (siehe Seite 6).

**ENGER BEZUG ZUR PRAXIS:** Beziehen Sie so oft wie möglich die Erfahrungen der Schülerinnen und Schüler aus den Betrieben, der Schule und auch dem Privatleben mit ein, um sie konkret an die Unterrichtsinhalte heranzuführen. Im JWSL-Unterrichtskonzept werden Sie deshalb immer wieder Beispiele finden, die an die Lebenswelt der Auszubildenden anknüpfen.



**SENSIBILITÄT IST GEFRAGT:** Das Thema „Gewalt“ ist von großer Bedeutung, da es nicht nur ein gesellschaftliches Problem anspricht, sondern auch direkt die Lebensrealitäten vieler Schülerinnen und Schüler berühren kann. Deshalb ist eine sensible Herangehensweise essenziell, insbesondere wenn Teilnehmende bereits eigene Erfahrungen mit Gewalt gemacht haben.

### NAPO-FILME: GEWALT AM ARBEITSPLATZ

Im Verlauf des Konzepts werden Sie an unterschiedlichen Stellen auf die DGUV-Filmreihe Napo aufmerksam gemacht. Im Clip „Gewalt am Arbeitsplatz“ erlebt die animierte Figur Napo verschiedenen Situationen, die potenziell zu Gewalt führen können. Napo zeigt, welche Schutzmaßnahmen geeignet sind und wie Deeskalation gelingen kann, und das ohne viel Worte, sondern mit allgemein verständlichen Gesten.

Sie können den Clip zusätzlich verwenden, um das Thema „Gewalt“ einprägsam einzuführen und zu diskutieren.

#### Gesamtfilm:

NAPO – Gewalt am Arbeitsplatz, <https://kurzlinks.de/zjyu>

#### Einzelne Episoden:

Teil 1: Teuer geparkt, <https://kurzlinks.de/u6dm>

Teil 2: Der Kunde ist König, <https://kurzlinks.de/195f>

Teil 3: Der Reihe nach, bitte, <https://kurzlinks.de/p96x>

Teil 4: Immer mit der Ruhe, <https://kurzlinks.de/kh2b>

### Basics | Module 1 bis 5

thematisieren allgemeine und grundlegende Aspekte zum Thema Gewalt

### Aspekte der Prävention | Module 6 bis 10

behandeln Möglichkeiten, Gewalt zu verhindern, bevor sie überhaupt entsteht, und beinhalten zentrale Maßnahmen zur Vermeidung von Gewalt

### Im Ernstfall | Module 11 bis 13

bieten Handlungsoptionen in Gewaltsituationen und nach Gewaltvorfällen

## SO SETZEN SIE DIE MODULE EIN

Jedes Unterrichtsmodul steht für sich, kann aber mit Aufgaben aus anderen Modulen verknüpft werden.

## DIE PLUSPUNKTE DES JWSL-KONZEPTS

- + Handlungsorientierter Ansatz auf allen Ebenen: Das Unterrichtskonzept setzt auf die selbstbestimmte Einbindung der Lernenden, oft in Gruppenarbeit sowie durch die Wettbewerbe als Beteiligungsformate. Welche der Aufgaben sich direkt für die Einreichung im Kreativwettbewerb eignen, erkennen Sie an diesem Zeichen:
- + Infotainment durch Social Media: In die Arbeitsaufträge eingebundener Social-Media-Content motiviert zusätzlich, sich aktiv ins Thema einzubringen.
- + Für Vertretungsstunden geeignet: Wählen Sie anhand der **Farbmarkierung in Grün** die kurzen Varianten der Unterrichtsmodule aus. Die Module 1 und 4 bieten einen leichten Einstieg ins Thema.

## SOZIALFORM UND UNTERRICHTSMETHODEN

Diese Icons helfen Ihnen, sich schnell in den Unterrichtsmodulen zurechtzufinden:

- |  |                             |  |                                 |
|--|-----------------------------|--|---------------------------------|
|  | Einzelarbeit                |  | Film                            |
|  | Gruppen- oder Partnerarbeit |  | Unterrichtsgespräch             |
|  | Bewegter Unterricht         |  | Ideen für den Kreativwettbewerb |
|  | Wissensinput                |  | Kurzmodule                      |

# Medienübersicht: Digitale Lerntools, Wettbewerbe und mehr

JWSL bereitet für Sie in jedem Berufsschuljahr ein aktuelles Präventionsthema zur Behandlung im Unterricht vor. Neben diesem Unterrichtskonzept stehen Ihnen als Lehrkraft insbesondere folgende neu entwickelte Medien zur Verfügung:



- Arbeitsblätter aus dem Unterrichtskonzept als spielerische **Online-Lerntools** unter [www.jwsl.de/fuer-lehrkraefte/digitale-lernspiele](http://www.jwsl.de/fuer-lehrkraefte/digitale-lernspiele) oder über den QR-Code. Gerade für eine Vertretungsstunde kann so das Thema „Gewaltprävention in Ausbildung und Beruf“ kreativ und ohne Vorbereitung angerissen werden.
- Fünf Episoden **Unterrichtsfilm** zum Einstieg in die Schwerpunkte
- Vier Episoden **Erklärfilm** (Animation) mit vertiefenden Informationen
- **Quiz und Kreativwettbewerb** für berufsbildende Schulen
- Die **Website** enthält alle Inhalte zum Download, **Infoclips** und weiterführende Informationen sowie das Material vergangener Programmjahre. JWSL postet zudem auf Facebook und Instagram.

## Die JWSL-Wettbewerbe für berufsbildende Schulen

Jedes Jahr vergibt JWSL attraktive Geldpreise an engagierte berufsbildende Schulen und Berufsschulklassen, die sich aktiv mit dem Präventionsthema auseinandersetzen und sich an den Wettbewerben beteiligen. Mitmachen ist ganz einfach: Wenn Sie mit Ihrer Klasse Module des JWSL-Unterrichtskonzepts bearbeitet haben, können die Schülerinnen und Schüler am Quiz teilnehmen und/oder Beiträge für den Kreativwettbewerb einreichen.

### 1. QUIZ

Beim Quiz gibt es sowohl einen Schulpreis als auch ein individuelles Preisgeld für Schülerinnen und Schüler zu gewinnen! Das Preisausschreiben enthält fünf Fragen zum Unterrichtsinhalt aus dem JWSL-Unterrichtskonzept (insbesondere Module 2 und 10) und kann in Unterrichtseinheiten von JWSL eingebunden werden. Die Teilnahme ist digital per Schul-Account möglich. Alternativ erhalten Sie die Teilnahmeblätter von Ihrer Schule oder unter [www.jwsl.de](http://www.jwsl.de) > Für Lehrkräfte > Wettbewerbe.

### 2. KREATIVWETTBEWERB

Jedes Jahr können sich Berufsschulklassen beim Kreativwettbewerb intensiv mit dem aktuellen Präventionsthema auseinandersetzen und attraktive Geldpreise gewinnen. Als Lehrkraft können Sie mit Ihrer Klasse frei wählen, wie Sie das Erlernte zum Thema „Gewaltprävention in Ausbildung und Beruf“ kreativ umsetzen möchten, beispielsweise zu einer der folgenden drei Fragestellungen:

1. Was spricht aus eurer Sicht gegen die Anwendung von Gewalt? Wie sind Konflikte besser zu lösen als mit Gewalt?
2. Überlegt euch Regeln, die in eurer Gruppe (zum Beispiel in der Schule oder am Arbeitsplatz) wichtig sind, um gewaltfrei zu kommunizieren. Welche Leitsätze können dabei helfen, dass Konflikt- oder Streitsituationen nicht eskalieren?
3. Welche Maßnahmen können – auch über eine gute Kommunikation hinaus – ein gewaltfreies Miteinander fördern? Habt ihr Ideen, welche Maßnahmen ihr in eurer Klasse oder an eurem Arbeitsplatz umsetzen könnt? Wie macht ihr es?



### KLUG UND KREATIV? JETZT MITMACHEN UND GEWINNEN!

**28.02.2026 Einsendeschluss**  
für Quiz und Beiträge des  
Kreativwettbewerbs

Weitere Ideen zu Themen für  
Kreativbeiträge finden Sie in den  
Modulen des Unterrichtskonzepts,  
gekennzeichnet mit dem Symbol:



Das Format für den Kreativbeitrag  
zum Thema „Gewalt“ kann frei  
gewählt werden, zum Beispiel:

**VIDEO – POSTER – COMIC – SPIEL.**

Nähere Infos und die Teilnahme-  
bedingungen zum Kreativwett-  
bewerb unter: [www.jwsl.de/  
fuer-lehrkraefte/wettbewerbe](http://www.jwsl.de/fuer-lehrkraefte/wettbewerbe)



# Das JWSL-Filmpaket 2025/2026

Jedes Jahr stellt JWSL Filme zum jeweiligen Jahresthema für Auszubildende, Azubis und Lehrkräfte zur Verfügung – zum Streamen oder Download unter [www.jwsl.de/fuer-lehrkraefte/mediathek](http://www.jwsl.de/fuer-lehrkraefte/mediathek).



## DER UNTERRICHTSFILM

Der diesjährige Unterrichtsfilm ist in fünf Episoden aufgeteilt, die den Unterrichtsmodulen zugeordnet sind und für den jeweiligen Schwerpunkt sensibilisieren. Jede Episode hat zwei Teile: Der erste Teil weckt ganz den Gewohnheiten junger Menschen entsprechend mit Clips im aktuellen Social-Media-Stil das Interesse für das jeweilige Thema. Im zweiten Teil jeder Episode brechen die Schauspielerin und der Schauspieler aus ihren Rollen aus und wenden sich direkt an die Zuschauerinnen und Zuschauer, um das jeweilige Thema zu vertiefen. **Übrigens: Unter [www.jwsl.de](http://www.jwsl.de) gibt es die Filme auch in Gebärdensprache.**



**EPISODE 1:**  
**Was ist Gewalt in der Arbeitswelt?**  
 Gewalt kann unterschiedlich aussehen  
 (MODUL 1, 2 + 4)

**EPISODE 2:**  
**Impulskontrolle: Hast du's im Griff?**  
 Warum es wichtig ist, seine Impulse kontrollieren zu können  
 (MODUL 3 + 7)

**EPISODE 3:**  
**Gewalt am Arbeitsplatz: Du bist nicht allein!** Verantwortlichkeiten von Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern  
 (MODUL 10)

**EPISODE 4:**  
**Deine Skills gegen Gewalt**  
 Deeskalationsstrategien  
 (MODUL 9 + 12)

**EPISODE 5:**  
**„Der Vorfall“**  
 Anlaufstellen nach Gewalt am Arbeitsplatz  
 (MODUL 13)

## ERKLÄRFILME

Vier JWSL-Animationsfilme vermitteln darüber hinaus vertiefende Informationen zum Thema „Gewaltprävention in Ausbildung und Beruf“, leicht zugänglich und ansprechend aufbereitet. Sie ermöglichen es, Grundlagen und Inhalte verständlich zu vermitteln. So werden auch schwierige Aspekte wie körperliche oder psychische Gewalt greifbar, ohne zu überfordern.



**ERKLÄRFILM 1:**  
**Gewalt hat viele Facetten**  
 (MODUL 2 + 6)

**ERKLÄRFILM 2:**  
**Was oft hinter Gewalt steckt**  
 (MODUL 3)

**ERKLÄRFILM 3:**  
**Gewalt am Arbeitsplatz – und die Folgen**  
 (MODUL 4 + 13)

**ERKLÄRFILM 4:**  
**Gewalt am Arbeitsplatz – Risiken kennen**  
 (MODUL 5 + 11)

## Modul 1 | Ist das Gewalt? | 35 Min.

## Wo fängt Gewalt an?

Keine einfache Frage, denn die Grenze ist für jede und jeden unterschiedlich und wird auch durch den familiären, sozialen oder kulturellen Hintergrund bedingt. Zum Beispiel dann, wenn man es aus seinem Umfeld nicht anders kennt: Was für den einen Menschen Gewalt ist, muss für den anderen noch keine sein. Die einen finden kleine Schubser oder Witze über die eigene Mutter vielleicht lustig, für andere ist das verletzend oder respektlos. Wichtig ist daher, ein gemeinsames Wertesystem zu haben, das die Regeln für das Zusammenleben festlegt. Ob in der Schule, im Betrieb, im kleinen Verein oder im World Wide Web: Allen muss klar sein, welches Verhalten nicht akzeptiert wird, was die „rote Linie“ ist und wie mit Grenzüberschreitungen umgegangen wird. Wie man verschiedenen Formen von Gewalt bestmöglich begegnen kann, veranschaulicht das sogenannte „**Aachener Modell**“ (siehe Modul 11). Das Stufenmodell ermöglicht, das **Gefährdungspotenzial** verschiedener Situationen zu erkennen und zu bewerten. Daraus wiederum lassen sich **Handlungsempfehlungen** für bedrohliche Situationen ableiten. Zu deren Umsetzung sind dann unter anderem betriebliche Voraussetzungen für einen sicheren und gewaltfreien Arbeitsplatz notwendig. Denn: Jeder Mensch hat laut Gesetz das Recht auf eine Arbeitswelt ohne Gewalt und Belästigung, siehe <https://kurzlinks.de/5b46>.

**Exkurs:** Einige Definitionen von Gewalt enthalten auch den Begriff strukturelle Gewalt. Mehr dazu unter <https://kurzlinks.de/39y1>

**Thema:** Einführung ins Thema: Gewalt wird unterschiedlich empfunden

**Lehrmaterialien:** Unterrichtsfilm Episode 1, Arbeitsblatt 1



### Einstieg: Gewalt wahrnehmen

- [Unterrichtsfilm Episode 1] Teil 1 bis Minute 2:06. Besprechen Sie die Eindrücke: Sehen die Schülerinnen und Schüler hier Gewalt?
- [Unterrichtsfilm Episode 1] Teil 2 mit Auflösung



### Gewaltbarometer

- [Arbeitsblatt 1] Schriftliche Bearbeitung oder als Bewegungsspiel, indem Sie eine „Grenzmauer“ im Raum bilden, beispielsweise durch Stühle. Die Schülerinnen und Schüler stellen sich zu jedem der Beispiele aus dem Arbeitsblatt entsprechend ihrer Selbsteinschätzung auf.
- Wer möchte, kann darüber sprechen, wo sie die Beispiele im Gewaltbarometer einordnen und warum. (Reflexion)



### Abschluss: Gewalt ist nicht in Ordnung

- Erläutern Sie: Gewalt wird subjektiv empfunden, aber auf betrieblicher Ebene sollte es ein gemeinsames Verständnis geben, wo die Grenzen verlaufen. Botschaft: Gewalt ist nie mehr oder weniger in Ordnung. [Hintergrund: Infotext links]

**Hinweis:** Die Schülerinnen und Schüler bewahren die ausgefüllten Arbeitsblätter auf. Am Ende des Präventionsprogramms können sie gemeinsam reflektieren: Haben sich die persönlichen Grenzen für die Einschätzung von Gewalt verschoben? Wer würde sich nun eher trauen, problematische Vorfälle anzusprechen? Sind ihnen mögliche Ursachen hinter den Verhaltensweisen bewusst geworden?



**Thema:** Wann spricht man von Gewalt?

**Lehrmaterialien:** Karten, ggf. Arbeitsblatt 1, ggf. Unterrichtsfilm Episode 1, Erklärfilm 1, „Gewalt im Blick: Zahlen und Fakten“ auf Seite 21



### Einstieg: No-Gos im Miteinander

- Die Klasse erhält Karten, auf denen sie in Kleingruppen ganz allgemein ihre Antworten zu der Frage „Was sind für euch absolute No-Gos im Miteinander?“ beantwortet. Es dürfen auch die Beispiele aus Arbeitsblatt 1 genutzt werden.

*Falls Sie Modul 1 nicht behandelt haben, können Sie an dieser Stelle auch Unterrichtsfilm Episode 1 zeigen.*

- Besprechen Sie im Plenum: Was davon ist für die Schülerinnen und Schüler Gewalt? Was nicht?
- [Erklärfilm 1] Besprechen Sie die Eindrücke und eventuelle Fragen.



### Jeder Fall ist einer zu viel

- [„Gewalt im Blick: Zahlen und Fakten“ auf Seite 21] Verdeutlichen Sie anhand der Statistiken, wie wichtig es ist, das Thema Gewalt in der Arbeitswelt anzusprechen. Veranschaulichen Sie, dass Gewalt gar nicht so selten vorkommt, aber machen Sie auch klar, dass jeder Fall einer zu viel ist.
- Welche Gedanken kommen der Klasse? War den Schülerinnen und Schülern dies so bewusst oder hat sie etwas überrascht?



### Formen von Gewalt

- Erläutern Sie Definition und Formen von Gewalt. [Hintergrund: Infotext rechts]
- Die Schülerinnen und Schüler bilden Kleingruppen und bringen die eingangs genannten Beispiele der No-Gos in Verbindung mit den Formen von Gewalt.
- Falls passend, können Sie auch auf mögliche Fälle eingehen, in denen Gewalt im Beruf innerhalb festgelegter Grenzen legitimiert ist. Wie stehen die Schülerinnen und Schüler dazu? [Hintergrund: Infotext rechts]
- Botschaft: Abgesehen von diesen streng reglementierten und regulierten Ausnahmen ist Gewalt grundsätzlich ein No-Go.



### Abschluss: Social-Media-Posts gegen Gewalt

- Aufgabe bis zur nächsten Stunde ist es, Social-Media-Posts zum Thema „Null Toleranz bei Gewalt“ zu erstellen. Die Ergebnisse können – in aufbereiteter Form – im Kreativwettbewerb eingereicht werden.

## Was ist Gewalt?

Die Internationale Arbeitsorganisation (ILO) beschreibt **Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt** als „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, und umfasst auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung“. Gewalt kann also ein Angriff sowohl auf den **Körper** als auch auf die **Psyche**, zum Beispiel das Gefühlsleben, sein: etwa durch Schläge oder Mobbing. Sie kann **verbal** (durch die Wortwahl) oder **nonverbal** (durch Gestik, Mimik, Körperhaltung) stattfinden oder geschlechtsspezifisch sein.

Zur weiteren Einordnung lässt sich im Arbeitskontext unterscheiden zwischen **externer Gewalt**, verursacht zum Beispiel durch Kundinnen und Kunden oder Besucherinnen und Besucher, sowie **interner Gewalt**, die von Führungskräften, Kolleginnen oder Kollegen ausgeht.

**Hinweis:** Es gibt auch Berufe, bei denen der Einsatz von Gewalt unter bestimmten Umständen gefordert sein kann, beispielsweise bei der Polizei. Die betroffenen Kolleginnen und Kollegen sind besonders geschult und es gibt hierfür klare Regeln.

Als weitere Anregung, um das Gelernte zu visualisieren, können Sie den Napo-Film „Der Kunde ist König“ zeigen:



Als weitere Anregung, um das Gelernte zu visualisieren, können Sie den Napo-Film „Der Reihe nach, bitte“ zeigen:



## Gewalt gegen Gruppen

Immer dann, wenn Menschen aufgrund eines oft einzigen gemeinsamen Merkmals in Gruppen eingeteilt und diese abgewertet und ausgegrenzt werden, spricht man von „gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit“. Sie kann sich in verschiedenen Formen von Vorurteilen, Diskriminierung und Gewalt äußern. Häufige Gründe für Diskriminierung sind Geschlecht, Herkunft, Religion, sexuelle Orientierung oder eine Behinderung. Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit macht sich oft schon in abwertenden Bezeichnungen oder einer herabsetzenden Einstellung bemerkbar, ohne dass es einen bestimmten Anlass dafür braucht.

**Thema:** Ursachen von Gewalt

**Lehrmaterialien:** ggf. Unterrichtsfilm Episode 2, Erklärfilm 2, „Gewalt hat viele Ursachen“ auf Seite 22, Arbeitsblatt 2, Arbeitsblatt 3

### Einstieg: Blitzlicht

- Blitzlichtrunde mit der Frage: „Was löst bei euch auf der Arbeit Gefühle wie Ärger, Frustration oder Angst aus? Was löst aggressives Verhalten aus?“ Die Antworten (zum Beispiel Lärm, Zeitdruck, Konflikte) werden festgehalten.

*Zum Einstieg bietet sich hier auch Unterrichtsfilm 2, Teil 1 (bis Minute 1:54) an.*

### Multikausale Faktoren von Gewalt

- [Erklärfilm 2] Der Film ergänzt die vorherige Sammlung. Erläutern Sie, dass Ursachen für Gewalt multikausal sein können.

### Auf den Kopf gestellt

- [„Gewalt hat viele Ursachen“ auf Seite 22] Der obere Teil der Seite zeigt ein Schaubild möglicher Ursachen für Gewalt.

-  Die Schülerinnen und Schüler bilden vier Kleingruppen und erarbeiten sich per Kopfstandmethode die dort genannten Bereiche: Was könnte im jeweiligen Bereich Gewalt begünstigen (pro Gruppe eine Kategorie)? Zu jedem ihrer genannten Aspekte überlegen sich die Gruppen eine mögliche Gegenmaßnahme, indem sie ihn ins Positive verkehren. (Die Schutzmaßnahmen werden auch in den Modulen 11 bis 13 vertieft.)

*Hilfestellung oder als Alternative: Bild auf Arbeitsblatt 2 und unterer Teil von Seite „Gewalt hat viele Gründe“ mit möglichen Aspekten.*

### Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit

- Leiten Sie zum Thema „gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit“ über, die ein zusätzlicher Gewaltauslöser sein kann, wenn Regulationsstrategien fehlen. *[Hintergrund: Infotext links]*
- [Arbeitsblatt 3] Lassen Sie die Klasse zur Veranschaulichung die Chatnachrichten bearbeiten und besprechen Sie die Ergebnisse.

### Abschluss: Zusammenfassende Botschaft

- Gewalt hat komplexe Ursachen und kann durch viele Faktoren ausgelöst werden, die miteinander in Zusammenhang stehen.

## Modul 4 | Wozu führt Gewalt? | 35 Min.

**Thema:** Folgen von Gewalt

**Lehrmaterialien:** Arbeitsblatt 4, ggf. Unterrichtsfilm Episode 1, Erklärfilm 3, Arbeitsblatt 5



### Einstieg: Bild

- [Arbeitsblatt 4] Frage in die Klasse: Was ist in dem Bild zu sehen? Wie würden die Schülerinnen und Schüler sich in der Situation als die beobachtende oder als die betroffene Person fühlen? Welche Gefühle können sie beschreiben?

*An dieser Stelle können Sie zusätzlich Unterrichtsfilm Episode 1 zeigen, falls nicht in einem vorangegangenen Modul erfolgt.*



### Folgen von Gewalt

- Informieren Sie die Klasse zu den möglichen Folgen von Gewalt. [Hintergrund: Infotext rechts]
- [Arbeitsblatt 5] Die Schülerinnen und Schüler bearbeiten in Einzelarbeit Arbeitsblatt 5 zur Ergebnissicherung. Besprechen Sie die Antworten im Plenum.
- [Arbeitsblatt 4] Erneuter Blick auf das Bild: Wie könnte die Situation das zukünftige Verhalten der Beteiligten beeinflussen? Was könnten mögliche langfristige Folgen sein? Sammeln Sie die Antworten.



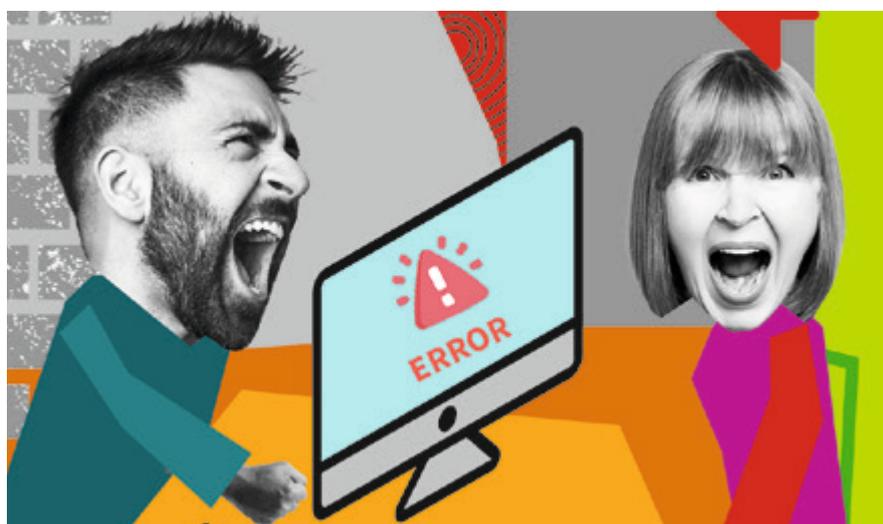
### Abschluss: Visuelle Zusammenfassung

- [Erklärfilm 3] Der Film fasst das Gelernte zusammen.



### Das hat ein Nachspiel!

Gewalt kann für die davon betroffenen Personen schwerwiegende körperliche und psychische Folgen haben. Psychische Folgen sind in Form und Ausmaß unterschiedlich. Es kann nach Gewalterfahrungen zu Reaktionen wie Angst, Unruhe, Nervosität, Schlaflosigkeit, Unsicherheit, Gereiztheit oder Ungeduld kommen – nach besonders schweren oder wiederholten Vorfällen sogar zu behandlungsbedürftigen Traumafolgestörungen wie zum Beispiel posttraumatischen Belastungsstörungen, Depressionen oder Suchterkrankungen. Sie können so stark beeinträchtigen, dass sie zur Arbeitsunfähigkeit führen. Aber auch das allgemeine Arbeitsklima leidet: Die Zusammenarbeit zwischen Kolleginnen und Kollegen oder mit externen Personen (wie zum Beispiel Kundinnen und Kunden) kann beeinträchtigt werden. Statt Motivation, Zufriedenheit und Kommunikationsbereitschaft können unter anderem Misstrauen, verringerte Empathie und mangelnde Kompromissbereitschaft entstehen. Hilfe bietet hier unter anderem das Psychotherapeutenverfahren der DGUV, siehe Modul 13.



## Modul 5 | Wo kann Gewalt uns treffen? | 45 Min.

Um die Beschäftigten wirksam vor Gewalt bei der Arbeit zu **schützen**, müssen Arbeitgeberin und Arbeitgeber Schutzmaßnahmen treffen. Unabhängig davon ist es wichtig, Gewaltvorfälle bei der Arbeit zu melden – auch dem zuständigen Unfallversicherungsträger.

*Mehr dazu in Modul 10*

### Gewalt kennt keine Grenzen

Gewaltvorfälle sind nicht nur auf bestimmte Bereiche beschränkt. Sie können sich jederzeit und überall ereignen – sowohl im beruflichen Umfeld als auch im Privaten: also in der Schule und am Arbeitsplatz, unterwegs oder zu Hause.

Gewalt bei der Arbeit kann alle treffen. Allerdings gibt es Arbeitsplätze, die ein besonders hohes Risiko aufweisen: zum Beispiel Umgang mit Wertgegenständen oder Bargeld, Alleinarbeit, Ausübung von Kontrollaufgaben, Umgang mit schwierigen Personengruppen *[mehr dazu in Erklärfilm 4]*.

Gewalt ist nicht akzeptabel – auch wenn sie vom besten Kumpel oder der eigenen Chefin ausgeübt wird. Das gilt sowohl für das „echte“ Leben als auch fürs Internet. Denn auch wenn sich Menschen nicht von Angesicht zu Angesicht gegenüberstehen, kann Gewalt schwerwiegende Folgen haben. Zwar äußert sich Gewalt dann nicht in körperlichen Verletzungen, dafür sind Menschen in der weniger direkten Konfrontation verbal aber häufig sogar gewaltbereiter – umso mehr, je stärker die Anonymisierung ist. Weitere Infos zum Thema Gewalt im Netz gibt es zum Beispiel bei Klicksafe, der EU-Initiative für mehr Sicherheit im Netz: [www.klicksafe.de](http://www.klicksafe.de)

**Thema:** Gewalt(risiken) erkennen

**Lehrmaterialien:** Erklärfilm 4



#### Einstieg: Mindmap Gewalt

- Mindmap in Kleingruppen: Wo kann uns Gewalt begegnen?
- Antworten im Plenum sammeln. Ordnen Sie sie gemeinsam in die vier Rubriken Freizeit, Familie, Beruf und Schule ein. Achten Sie darauf, dass auch Gewalt im Internet zur Sprache kommt, und ergänzen Sie ggf. Beispiele.



#### Gewalt kann uns überall treffen

- Vermitteln Sie die Botschaft, dass uns Gewalt überall treffen kann und grundsätzlich nicht in Ordnung ist, auch nicht im anonymen Internet. *[Hintergrund: Infotext links]*
- Frage an die Klasse: Was meint ihr? Gibt es besondere Risikofaktoren in eurem Beruf und Arbeitsbereich, was Gewalt betrifft? Was trägt dazu bei (zum Beispiel Kundenkontakt; Nachtschichten; der Nachhauseweg, wenn man noch Uniform trägt ...)? Weiterführende Frage: Welche Schutzmaßnahmen gibt es an eurem Arbeitsplatz auf Basis der Gefährdungsbeurteilung, um Gewalt zu verhindern? *[wird in Modul 10 vertieft]*



#### Abschluss: Risiken kennen

- *[Erklärfilm 4]* Der Film ergänzt Risikofaktoren. Besprechen Sie die Eindrücke und klären Sie offene Fragen.

90 Prozent der Lehrkräfte geben an, dass es an ihrer Schule im vergangenen Schuljahr Fälle von körperlicher Gewalt zwischen Schülerinnen und Schülern gab.<sup>4</sup>

Cybermobbing ist weitverbreitet: 18,5 Prozent befragter Schülerinnen und Schüler waren 2024 mindestens einmal solchen Angriffen ausgesetzt.<sup>5</sup>



<sup>4</sup> Quelle: DGUV Forum 1-2/2025, S. 28, bezogen auf allgemeinbildende Schulen.

<sup>5</sup> Quelle: Cyberlife V. Spannungsfeld zwischen Faszination und Gefahr – Cybermobbing bei Schülerinnen und Schülern. Fünfte empirische Bestandsaufnahme bei Eltern, Lehrkräften und Schüler/-innen in Deutschland (Folgestudie von 2013, 2017, 2020 und 2022), Bündnis gegen Cybermobbing e. V., Karlsruhe, Oktober 2024, Seite 90 & 92.

## Modul 6 | Haltung zeigen! | 45 Min.

**Thema:** Respekt als Grundlage für ein gewaltfreies Miteinander

**Lehrmaterialien:** Audioaufnahmen, ggf. Erklärfilm 1



### Einstieg: Ist das respektvoll?

- Schreiben Sie die drei provozierenden Aussagen aus dem Infotext rechts für alle sichtbar auf und fragen Sie die Schülerinnen und Schüler, ob sie diese als respektlos empfinden. Formulieren Sie gemeinsam alternative Aussagen, die als respektvoller empfunden werden.



### Respekt und Gewalt

- Erläutern Sie den Zusammenhang von Respekt und Gewalt und erklären Sie, warum Respektlosigkeit zu Gewalt führen kann. [*Hintergrund: Infotext rechts*]
- Anschlussfrage an die Klasse: Warum ist es oft so schwer, sich gegen Gewalt auszusprechen? Was kann einen hindern? In der Diskussion dazu nennen Schülerinnen und Schüler Gründe (zum Beispiel Angst vor Ausgrenzung, Unsicherheit, Unwissenheit). Halten Sie die Ergebnisse fest.



### Abschluss: Regeln für respektvollen Umgang

- [*QR-Code links*] Die Klasse hört sich Audiobeispiele an, in denen sich jeweils zwei Personen aus unterschiedlichen Branchen über die Arbeit unterhalten. Einzelarbeit: Welche konkreten Maßnahmen hören sie heraus, die den respektvollen Umgang in den Unternehmen verbessert haben? Kurze Besprechung der Ergebnisse im Plenum.
- Eigenverantwortliche Aufgabe bis zur nächsten Stunde ist es, herauszufinden, welche Regeln für das Miteinander in der Schule oder im eigenen Betrieb gelten (zum Beispiel Grundsatzserklärungen gegen Gewalt, entsprechende Dienstvereinbarungen oder spezifische Regeln für das respektvolle Miteinander).

*Falls er der Klasse noch nicht bekannt ist, können Sie an dieser Stelle zusätzlich Erklärfilm 1 zeigen.*

## Respekt!

„Was fällt dir eigentlich ein?“, „Du machst alles falsch!“, „Du nervst immer mit deinem Gelaber!“ – Aussagen, die niemand gern hört, denn sie erscheinen respektlos. Dabei ist Respekt der Schlüssel zu einem wertschätzenden Zusammenleben. Es bedeutet, die Würde und Grenzen anderer Menschen zu achten, unabhängig von Aussehen, Herkunft, Meinung oder Lebensweise. Respekt schafft Vertrauen in andere und fördert Verständnis und Empathie. Gewalt anzuwenden, heißt also umgekehrt auch, respektlos zu handeln. Es ist daher umso wichtiger, Gewalt nicht zu tabuisieren, sondern klar Stellung dagegen zu beziehen – auch dann, wenn sie eher subtil wahrzunehmen ist wie bei manchen Formen von Mobbing. Indem wir Respekt in unserem Alltag leben – sei es im normalen Gespräch, im Konflikt oder in anderen Situationen –, tragen wir aktiv dazu bei, Gewalt zu verhindern und eine Gesellschaft zu schaffen, in der sich jeder Mensch sicher und wertgeschätzt fühlen kann. Respekt beginnt bei jeder und jedem Einzelnen und breitet sich aus – eine kleine Geste kann Großes bewirken.



## Die Kunst der inneren Stärke

Selbst- und Impulskontrolle sind Fähigkeiten, die uns dabei unterstützen, bewusst, reflektiert und respektvoll zu handeln. Sie helfen uns, Emotionen zu regulieren, Versuchungen zu widerstehen und in stressigen Situationen gelassen zu bleiben. Wer seine Impulse beherrscht, trifft klügere Entscheidungen und vermeidet unüberlegte Handlungen – die man später bereuen könnte. Diese Kontrolle verbessert nicht nur den Umgang mit anderen Menschen, sondern auch das eigene Selbstvertrauen. Sie ermöglicht es, langfristige Ziele zu verfolgen und Herausforderungen mit Geduld zu begegnen. Indem wir lernen, innezuhalten und nachzudenken, bevor wir reagieren, fördern wir unser persönliches Wachstum und stärken unsere zwischenmenschlichen Beziehungen. Verschiedene Methoden und Übungen, die übrigens in vielen Alltagssituationen hilfreich sind, können dazu beitragen, diese Kontrolle zu erlangen. Mehr dazu erfahren Sie auf Seite 23.

Hinweis: Die hier vorgestellten Methoden und Übungen sind teilweise auch zur Stärkung der exekutiven Funktionen geeignet – und umgekehrt.



**Thema:** Eigene Gefühle wahrnehmen und kontrollieren

**Lehrmaterialien:** Unterrichtsfilm Episode 2, „Mit Köpfchen statt Kurzschluss“ auf Seite 23



### Einstieg: Was ist Selbst- und Impulskontrolle?

- [Unterrichtsfilm Episode 2] Teil 1 bis Minute 1:53 mit Situationen, in denen Beschäftigte impulsiv handeln. Die Klasse leitet das Thema des Moduls her.
- [Unterrichtsfilm Episode 2] Teil 2 mit Auflösung
- Geben Sie der Klasse weitere Informationen, um das Thema des Moduls verständlich zu machen. [Hintergrund: Infotext links]



### Warum Impulse kontrollieren?

- Fragen Sie die Klasse: In welchen Situationen im Alltag ist es wichtig, seine Impulse kontrollieren zu können?
- [Wissen „Mit Köpfchen statt Kurzschluss“ auf Seite 23, oberer Abschnitt] Die Schülerinnen und Schüler erhalten weitere Antworten zur oben gestellten Frage.



### Übungen zur Impulskontrolle

- [Wissen „Mit Köpfchen statt Kurzschluss“ auf Seite 23: Übungen] Leiten Sie die Übungen an und führen Sie sie gemeinsam mit der Klasse durch. Geben Sie den Schülerinnen und Schülern die beiden „Notfallübungen“ mit, die in kritischen Situationen helfen.



### Abschluss: Einschätzen der eigenen Fähigkeiten

- Die Klasse schätzt nun selbst ein, wie gut sie ihre Impulse kontrollieren kann. Visualisieren Sie eine Skala von „immer“ bis „nie“ zum Beispiel auf einer Pinnwand. Die Schülerinnen und Schüler markieren darauf möglichst anonym, wo sie sich selbst einordnen. Die oben genannten Übungen können Sie von nun an zu Beginn jeder Stunde in den nächsten Wochen wiederholen. Danach folgt erneut die Selbsteinschätzung. Hat sich etwas verändert?

## Modul 8 | Kommunikation – Die Macht der Worte | 45 Min.

**Thema:** Kommunikation als ein Schlüssel gegen Gewalt

**Lehrmaterialien:** „Mehr als bloße Worte“ auf Seite 24, Arbeitsblatt 6

### Einstieg: Jede Aussage hat verschiedene Botschaften

- Beginnen Sie die Stunde, indem Sie die Aussage „Sie sind heute pünktlich!“ direkt an eine Schülerin oder einen Schüler richten. Dann fragen Sie in die ganze Klasse, wie diese Ihre Aussage verstanden hat: Sind unterschiedliche Deutungen möglich? Vermitteln Sie, dass jede Aussage verschiedene Botschaften hat, die unterschiedlich aufgefasst werden können. Dies findet nicht nur auf sprachlicher Ebene, sondern auch zum Beispiel durch Tonfall, Gestik, Mimik statt. Vielleicht möchte eine Schülerin oder ein Schüler aus einer Erfahrung berichten, bei der es ein Missverständnis gab, bei dem eine Aussage anders gemeint war, als sie aufgefasst wurde.

### Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun

- [„Mehr als bloße Worte“ auf Seite 24] Stellen Sie den Schülerinnen und Schülern das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun vor und erläutern Sie es anhand des dort enthaltenen Beispiels.

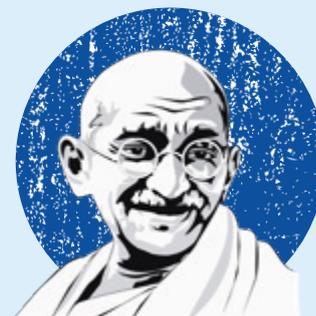


- [Arbeitsblatt 6] Die Schülerinnen und Schüler wenden das Erlernte in Partnerarbeit an.
- Besprechen Sie die Ergebnisse im Plenum. Welche Ebenen haben die Schülerinnen und Schüler erkannt und wie könnten daraus mögliche Kommunikationsprobleme entstehen? Ergänzen Sie ggf. weitere Lösungen, die Sie auf [www.jwsl.de/loesungsblatt](http://www.jwsl.de/loesungsblatt) finden.



### Abschluss: Zum Thema Gewalt ins Gespräch kommen

- [Zitate rechts] Exkurs – unabhängig vom Kommunikationsquadrat: Als freiwilliges Zusatzprojekt setzen sich die Schülerinnen und Schüler mit der Bedeutung der Zitate (oder weiterer selbst recherchierter „weiser Worte“) kreativ auseinander, zum Beispiel auf einem Plakat. Die gesammelten Ergebnisse können im Kreativwettbewerb eingereicht und im Unterricht zur Diskussion genutzt werden.



### Weise Worte zum Thema Gewalt

**„Mit einer geballten Faust kann man nicht die Hände schütteln.“**

– Indira Gandhi –

**„Gewalt zerbricht an sich selbst.“**

– Laotse –

**„Auge um Auge und die Welt wird blind sein.“**

– Mahatma Gandhi –

**„Gewalt schafft mehr soziale Probleme, als sie löst.“**

– Martin Luther King –

**„Gewalt ist die letzte Zuflucht des Unfähigen.“**

– Isaac Asimov –

**„Gewalt gegen Gewalt lehne ich ab.“**

– Friedrich Schiller –

## Warum gewaltfreies Streiten wichtig ist

Warum gewaltfreies Streiten wichtig ist

Konflikte, die nicht frühzeitig angesprochen werden, eskalieren später oft und können sich dann in Wut und Aggressionen entladen. Deswegen: Sprecht Probleme offen an und sucht gemeinsam nach Lösungen. Denn sonst wird der Ärger in den falschen Momenten abgeladen oder gegenüber Menschen, die gar nichts damit zu tun haben.

### So geht Streiten richtig:

Sei ehrlich zu dir und deinem Gegenüber.

Lass die andere Person ausreden und antworte konkret.

Formuliere deine Aussagen als **Ich-Botschaften**, in denen du deine Wahrnehmung ausdrückst, statt andere in einer Du-Botschaft zu beschuldigen.

Zum Beispiel: „Ich finde das nicht richtig.“ Statt: „Du machst das falsch!“

Sei offen für die Sicht der anderen Person, anstatt stur zu bleiben.

### Caption:

Streiten ist normal und manchmal hilft es sogar, sich besser zu verstehen. Aber wichtig ist: Ein Streit muss immer **#gewaltfrei bleiben!**

Hier noch ein Tipp: Nimm dir einen Moment Zeit und atme tief durch. Überlege dir, **welche Bedürfnisse vielleicht hinter deiner Wut** stecken. So kannst du eher die wahre Ursache für dein Problem finden und zusammen mit deinem Gegenüber nach Lösungen suchen

#JWSL  
#gewaltfreibindabei!



**Thema:** Wie gewaltfreies Streiten hilft

**Lehrmaterialien:** ggf. Unterrichtsfilm Episode 4, Karten, Arbeitsblatt 7



### Einstieg: Was verbindet ihr mit Streit?

- Verteilen Sie Karten und lassen Sie die Schülerinnen und Schüler in Einzelarbeit Begriffe sammeln, die sie spontan mit „Streiten“ verbinden.



- Die Klasse sortiert die Karten anschließend gemeinsam in positive, neutrale und negative Assoziationen. Das Ergebnis ist wahrscheinlich überwiegend negativ.

*Zum Einstieg bietet sich hier zusätzlich Unterrichtsfilm Episode 4 an.*

### Warum Streiten wichtig ist



- *[Social-Media-Post links oder QR-Code]* Zeigen Sie den Post und besprechen Sie die Inhalte.
- Die Schülerinnen und Schüler dürfen sich erneut äußern und begründen, ob sie ihre vorherige Aussage ändern.



### Übung: Gewaltfrei streiten

- *[Arbeitsblatt 7]* Teilen Sie die Klasse in Gruppen ein und weisen Sie ihnen je ein (oder mehrere) Beispiele aus dem Arbeitsblatt zu. Anschließend stellen die Gruppen ihre Ergebnisse vor. Sie und die anderen Gruppen dürfen Feedback geben und ergänzen.
- *Tipp (wenn noch nicht behandelt): Modul 8 und „Mehr als bloße Worte“ auf Seite 24 bieten grundlegende Informationen zum Thema Kommunikation.*



### Abschluss: Leitsätze zum gewaltfreien Streiten

- Eigenverantwortliche Aufgabe bis zur nächsten Stunde ist es, eigene Leitsätze zum richtigen Streiten abzuleiten. Die gesammelten Ergebnisse können zum Beispiel als Plakat im Kreativwettbewerb eingereicht werden.

### Wissenswert: Gewaltfreie Kommunikation nach Rosenberg

Der Psychologe Marshall Rosenberg entwickelte das Kommunikationsmodell der **Gewaltfreien Kommunikation** (GFK), das darauf abzielt, empathische und respektvolle Gespräche zu fördern und Konflikte konstruktiv zu lösen. Es basiert auf vier Schritten, die im Gespräch zum Ausdruck kommen: 1. Beobachtung | 2. Gefühl | 3. Bedürfnis | 4. Bitte. Mehr Infos unter [www.jwsl.de/gewalt/ueberblick](http://www.jwsl.de/gewalt/ueberblick) oder über den QR-Code.



## Modul 10 | Du bist nicht allein! Zuständigkeiten im Betrieb | 45 Min.

**Thema:** Wofür die Arbeitgeberin oder der Arbeitgeber sorgen muss

**Lehrmaterialien:** Unterrichtsfilm Episode 3



### Einstieg: Pflichten des Betriebs

- [Unterrichtsfilm Episode 3] Teil 1 bis Minute 2:00. Frage an die Klasse: Welche Fehler begeht die Chefin in Sachen Gewaltprävention?
- [Unterrichtsfilm Episode 3] Teil 2
- Erläutern Sie die grundlegenden Pflichten des Betriebs zur Gewaltprävention. Verdeutlichen Sie vor allem das TOP-Prinzip. [Hintergrund: Infotext rechts]



### Rechercheaufgabe TOP-Maßnahmen

- Geben Sie der Klasse nun als Partnerarbeit eine Rechercheaufgabe zur Frage: Was könnte eure Arbeitgeberin oder euer Arbeitgeber auf Grundlage des TOP-Prinzips tun, um vor Gewalt zu schützen? Ist euch eventuell schon etwas aus eurem Betrieb bekannt?

Mögliche Quellen für die Recherche können sein:

DGUV Information 207-025 „Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege“ [www.dguv.de](http://www.dguv.de), Webcode: p207025

BAuA – baua: Bericht kompakt – Handlungshilfen zum Schutz vor Belästigung und Gewalt am Arbeitsplatz – Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin <https://kurzlinks.de/you91>

DGUV Information 205-027 „Prävention von und Umgang mit Übergriffen auf Einsatzkräfte der Rettungsdienste und der Feuerwehr“ [www.dguv.de](http://www.dguv.de), Webcode: p205027

DGUV Information 206-015 „Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt“ [www.dguv.de](http://www.dguv.de), Webcode: p206015

DGUV-Kampagne #GewaltAngehen, [www.dguv.de/gewalt-angehen](http://www.dguv.de/gewalt-angehen)



### Abschluss: Ergebnisse sammeln

- Schreiben Sie die drei TOP-Kategorien für alle sichtbar auf und ordnen Sie gemeinsam die Ergebnisse der Recherche darunter ein.



Als weitere Anregung, um das Gelernte zu visualisieren, können Sie die Napo-Filme „Teuer geparkt“ und „Der Reihe nach, bitte“ zeigen.



## Sicher am Start: So schützt der Betrieb vor Gewalt

Jeder Betrieb muss für sichere Arbeitsplätze sorgen. Eine Grundlage für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit ist die „Gefährdungsbeurteilung“ nach dem Arbeitsschutzgesetz: Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber beurteilen dabei die Arbeitsbedingungen und die mit der Arbeit verbundenen Gefährdungen – auch in Bezug auf Gewalt Risiken. Auf dieser Basis werden Schutzmaßnahmen nach dem **TOP-Prinzip** festgelegt, um Gefährdungen zu minimieren. Das gilt auch für das Thema „Gewalt“:

- **T**echnische Schutzmaßnahmen (zum Beispiel bauliche Maßnahmen wie Beleuchtung und Gestaltung von Wartezonen, Zutrittsregelungen, Alarmierungsmöglichkeiten)
- **O**rganisatorische Schutzmaßnahmen (zum Beispiel Vermeidung von Alleinarbeit, Beschwerdemanagement, Grundsatzklärung gegen Gewalt, Erstellung eines Notfallkonzepts, psychologische Erstbetreuende ausbilden)
- **P**ersonenbezogene Schutzmaßnahmen (zum Beispiel Deeskalationstrainings, persönliche Schutzausrüstung, Gefahrenbewusstsein schaffen beispielsweise durch Unterweisungen, regelmäßige Supervision)

**Beispiele:** <https://kurzlinks.de/you91>

Es ist wichtig, das Thema „Gewalt“ explizit in die Gefährdungsbeurteilung aufzunehmen. Und: Wie bei allen Arbeitsunfällen ist es von Bedeutung, Gewaltvorfälle im Betrieb zu **dokumentieren** und zu **melden**, weil Folgen zeitverzögert eintreten können. Betriebe haben hier intern unterschiedliche Verfahren. Unabhängig davon gilt: Auch eine Unfallanzeige an den zuständigen Unfallversicherungsträger kann oft sinnvoll oder sogar vorgeschrieben sein. Weitere Infos: [www.jwsl.de/sicher-am-start](http://www.jwsl.de/sicher-am-start)

## Gefährdung verstehen, Gewalt verhindern

Das „Aachener Modell“ strukturiert das komplexe Thema Gewalt. Es stellt eine Art Leitfaden dar, mit dessen Hilfe eine vorausschauende Sicherheits- und Notfallorganisation entwickelt werden kann.

Das Modell unterscheidet Gewalt in vier Gefährdungslagen:



**3** Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall

**2** Körperliche Gewalt, eindeutige Bedrohung/Nötigung

**1** Verbale Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung

**0** Normale bis kontroverse Gesprächssituation



Das Modell ermöglicht, das Gefährdungspotenzial verschiedener Situationen einzuschätzen. Daraus lassen sich Handlungsempfehlungen und Maßnahmen für alle beteiligten Akteure ableiten: wie in bedrohlichen Situationen zu reagieren ist und welche Voraussetzungen ein Betrieb im Vorfeld schaffen kann, um gewalttätige Ereignisse wirkungsvoll zu verhindern. Eine Gesamtübersicht des Aachener Modells finden Sie auf Seite 25.

Übrigens: Das folgende Modul 12 zeigt Handlungsmöglichkeiten, wenn man sich bereits in oder kurz vor einer Gewaltsituation befindet.

Quelle: UK NRW: Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! <https://kurzlinks.de/sth0>

**Thema:** Gefahrensignale erkennen und Verantwortung im Ernstfall

**Lehrmaterialien:** ggf. Erklärfilm 4, Arbeitsblatt online, „Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell“ auf Seite 25, „Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 26

### 🗉 Einstieg: Gefahr einstufen

- Geben Sie der Klasse die vier Beispiele:
  1. Eine Meinungsverschiedenheit unter Politikerinnen
  2. Ein Vater beleidigt den Erzieher seines Kindes, weil er darauf hingewiesen wurde, nicht vor der Kita zu parken.
  3. Die enttäuschte Antragstellerin passt ihre Sachbearbeiterin nach der Arbeit vor dem Amt ab und haut ihr ins Gesicht.
  4. Eine Bank wird von bewaffneten Personen überfallen. Die Angestellten sollen Geld herausgeben.

*Zum Einstieg bietet sich hier zusätzlich Unterrichtsfilm Episode 4 an.*

- Fragen Sie nun die Klasse, wie sich diese vier Situationen im Hinblick auf Gewalt unterscheiden und unter welchen Überschriften sie sie kategorisieren würden.

### 👤 Das Aachener Modell

- Erläutern Sie die vier Gefährdungsstufen des Aachener Modells [*Hintergrund: Infotext links*]
- [*QR Code Arbeitsblatt online*] Die Schülerinnen und Schüler wenden das Erlernte in Einzelarbeit an, um es zu vertiefen.
- [*„Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell“ auf Seite 25*] Besprechen Sie die Lösungen gemeinsam und weisen Sie auch auf die präventiven Aspekte hin, die dazu beitragen, dass es gar nicht erst zur Gefährdung kommt.
- Betonen Sie, dass Gewalt am Arbeitsplatz immer ernst zu nehmen ist und die Schülerinnen und Schüler bei Unsicherheiten ihre Lehrkräfte, Ausbildenden oder andere Führungskräfte ansprechen können.



### 👥 Abschluss: Eigene Erfahrungen mit Gefährdungslagen

- Die Schülerinnen und Schüler überlegen in Partnerarbeit, welche Gefährdungslagen sie in der Schule, ihrer Ausbildung oder Freizeit selbst schon einmal erlebt haben, von welchen Gefühlen dies begleitet wurde und ob sie durch das Erlernte heute anders handeln würden.
- [*„Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 26*] Zeigen Sie zur Ergänzung die möglichen Handlungsoptionen je Gefährdungsstufe.

## Modul 12 | Deeskalationsstrategien (Projekttag)

**Thema:** Potenzielle Gewaltsituationen entschärfen

**Lehrmaterialien:** Unterrichtsfilm Episode 4, Arbeitsblatt 8, ggf. Medien aus Modul 8 & 11

**Hinweis:** Es empfiehlt sich, den Projekttag gemeinsam mit Kommunikationstrainerinnen oder -trainern umzusetzen. Verschiedene Einrichtungen bieten Anti-Gewalt-Trainings an. Fragen Sie zum Beispiel bei der örtlichen Polizeidienststelle nach.

*Tipp: Grundlagen zum Thema gibt es auch in den Medien aus Modul 8 und 11.*



### Einstieg: Deeskalierende Kommunikation

- [Unterrichtsfilm Episode 4] Besprechen Sie die Eindrücke und klären Sie offene Fragen.



### Vorgehensweisen zur Deeskalation

- Welche Vorgehensweisen zur Deeskalation kennen die Schülerinnen und Schüler? Wie verhalten sie sich in schwierigen Situationen im Team, mit Kundinnen und Kunden oder mit Patientinnen und Patienten?
- Ergänzen Sie mögliche Vorgehensweisen. [Hintergrund: Infotext rechts]. Sie gelten als Handwerkszeug für Arbeitsblatt 8. Halten Sie die gesammelten Ergebnisse schriftlich fest.



### Handeln in Konfliktsituationen

- [Arbeitsblatt 8] Die Klasse erarbeitet sich in Kleingruppen, welche Deeskalationsstrategien für ihr Beispiel sinnvoll sind und wie sie wirken. Anschließend präsentieren die Gruppen ihre Ergebnisse im Plenum. Wie sind sie zu ihren Ergebnissen gekommen?
- Die anderen Gruppen, Sie und die Kommunikationstrainerinnen/-trainer geben Feedback und ergänzen.



### Abschluss: Verhaltensweisen formulieren

- Abschließend folgt eine offene Diskussion über Verhaltensweisen, mit denen man gewaltfrei im Alltag leben kann, egal ob in Schule, Beruf oder Privatleben. Formulieren Sie diese gemeinsam schriftlich.



- Die Ergebnisse können für den JWSL-Wettbewerb kreativ aufbereitet und eingereicht werden.

**Hinweis:** Falls mehr Zeit zur Verfügung steht, sind weitere Auseinandersetzungen mit dem Thema Gewalt sinnvoll, zum Beispiel:

- Planspiele der Bundeszentrale für politische Bildung, <https://kurzlinks.de/tdsx>
- Präventionsprogramm „MindMatters“ mit Inhalten zum Thema Mobbing, [www.mindmatters-schule.de](http://www.mindmatters-schule.de)

## Druck vom Kessel nehmen

Deeskalation basiert im Kern auf gezielter Intervention. Dazu zählen verbale und nonverbale Maßnahmen, die abhängig von den konkreten Umständen sind. Einige bewährte **Grundregeln der Deeskalation:**



- Eigene und **Sicherheit** unbeteiligter Personen **beachten**. Gegebenenfalls die Situation verlassen oder weitere Personen hinzuziehen. Je früher interveniert wird, desto besser.
- **Ruhig bleiben:** Tief ein- und ausatmen hilft bei der Kontrolle von Stimme und Körper.
- **Zeit gewinnen** für sorgfältige Entscheidungen und um Spannung abzubauen (s. Notfallübungen Seite 23)
- **Wie wirke ich** auf mein Gegenüber? Welche Gefühle könnte ich zum Beispiel mit meiner Körperhaltung auslösen?
- **Selbstbewusst**, aber nicht rechthaberisch **agieren** in Sprache, Gestik und Mimik: **offene, aufrechte Haltung**, mehr als eine Armlänge **Abstand**.



- **Aktives Zuhören** und Aussagen spiegeln: sich dem Gegenüber zuwenden, Blickkontakt halten, Interesse zeigen (zum Beispiel nachfragen, nicken oder wiederholen in eigenen Worten ohne Bewertung), Gefühle ansprechen, Respekt und Ernsthaftigkeit vermitteln (zum Beispiel durch Ausredenlassen oder verständnisvolle Aussagen wie: „Ich verstehe Sie.“)
- **Keine Wortgefechte austragen und sich nicht auf die aggressive Gesprächsebene des Gegenübers begeben.**

## Modul 13 | Hilfe nach Gewalterfahrung | 45 Min.

## Hier beginnt Heilung: psychologische Hilfe nach Gewalterfahrung

Gewalt im beruflichen Kontext ist eine ernste Belastung, die Betroffene tief prägen kann. Oft ist unmittelbar nach einem solchen Ereignis die Frage, wer die richtige Person ist, an die man sich wenden kann, um mit den psychischen Folgen umzugehen. Hier kommen beispielsweise betriebliche psychologische Ersthelfende ins Spiel: speziell geschulte Kolleginnen und Kollegen, die bereitstehen, um seelisch **zu unterstützen**. Sie bieten einfühlsame Gespräche, helfen bei der Stabilisierung und unterstützen beim Übergang an andere Hilfestellen. Ihr Ziel ist es, Betroffene nicht allein zu lassen und sie auf dem Weg der Verarbeitung zu begleiten. Ist eine langfristige Behandlung erforderlich, kann außerdem das **Psychotherapeutenverfahren** der gesetzlichen Unfallversicherung sinnvoll sein, dessen Kosten von den Unfallversicherungsträgern übernommen werden (siehe <https://kurzlinks.de/i8k1>). Das Verfahren wird von ärztlichen und psychologischen Fachleuten durchgeführt, damit einer Entstehung und Chronifizierung von psychischen Gesundheitsschäden frühzeitig entgegengewirkt wird.

Einige Unfallversicherungsträger bieten darüber hinaus umfangreiche Unterstützung in Sachen psychosoziale Notfallversorgung, also psychologische Stabilisierung zwischen Krisenintervention und Psychotherapie an. Dazu gehören beispielsweise Rufnummern zu geschultem Fachpersonal oder die Betreuung durch psychologische Fachleute vor Ort. Darüber hinaus gibt es externe Beratungsstellen oder Hilfsorganisationen, an die man sich wenden kann. Das ist auch anonym möglich.

Weitere Infos zu möglichen Anlaufstellen gibt es auf [www.jwsl.de/gewalt/infothek](http://www.jwsl.de/gewalt/infothek)

**Thema:** Anlaufstellen und Dokumentation

**Lehrmaterialien:** Unterrichtsfilm Episode 5, Erklärfilm 3, „Damit es wieder läuft“ auf Seite 26

Bei Überfällen oder Unfällen, die mit Gewalt in Verbindung stehen, sind wie immer auch die Polizei (Rufnummer 110) bzw. die Rettungsleitstelle (Rufnummer 112) erste Anlaufstellen.



### Einstieg: Was tun?

- [Unterrichtsfilm Episode 5] Besprechen Sie die Eindrücke und eventuelle Fragen.



### Rechercheaufgabe Anlaufstellen

- Die Schülerinnen und Schüler überlegen sich in Partnerarbeit: Was könnte ich in meinem Betrieb oder in der Schule nach einer Gewalttat unternehmen? An wen könnte ich mich wenden? Welche Personen und Anlaufstellen könnten helfen? Die Schülerinnen und Schüler können berichten, was ihnen aus dem eigenen Betrieb bekannt ist, und darüber hinaus im Internet recherchieren, welche allgemeinen Stellen zur Verfügung stehen.
- Die Schülerinnen und Schüler präsentieren ihre Ergebnisse.
- [Erklärfilm 3] Ergänzen Sie weitere Aspekte.



### Psychologische Unterstützung

- Informieren Sie über die Recherche-Ergebnisse hinaus über mögliche Anlaufstellen nach Gewalterfahrungen in der Schule, im Betrieb und im Privaten. [Hintergrund: Infotext links]

### Regelmäßiges Vorgehen zur Prävention

- [„Damit es wieder läuft“ auf Seite 26] Die Schülerinnen und Schüler informieren sich über Maßnahmen, die nach einem Gewaltvorfall getroffen werden können, um ein regelmäßiges und auch präventives Vorgehen im Betrieb zu gewährleisten.

### Abschluss: Zusammenfassende Botschaft

- Verdeutlichen Sie abschließend, dass das Wichtigste immer ist, Gewalt anzusprechen und nicht zu schweigen. Weisen Sie außerdem darauf hin, dass eine schriftliche Dokumentation des Vorfalls wichtig ist [siehe Infotext Modul 10].

**Der Versicherungsschutz der gesetzlichen Unfallversicherung umfasst auch Gewaltereignisse in Zusammenhang mit der Arbeit.**

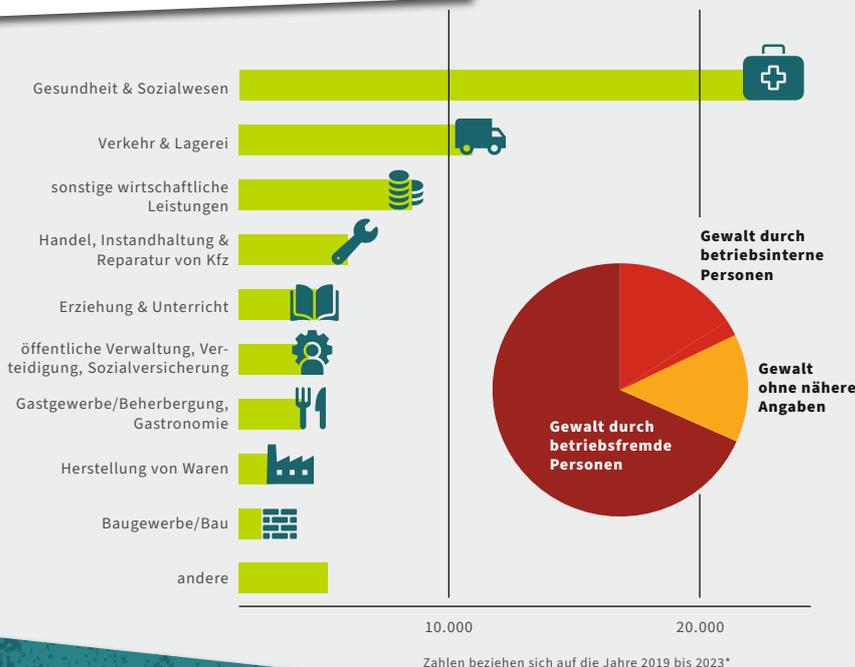


# Gewalt im Blick: Zahlen und Fakten

## Gewaltunfälle in verschiedenen Branchen

Im Jahr **2023** wurden etwa **14.700** meldepflichtige Arbeitsunfälle durch Gewalteinwirkung gemeldet.

Meldepflichtige Gewaltunfälle spielen in einigen Branchen eine größere Rolle als in anderen. Knapp **40 Prozent** der zwischen 2019 und 2023 gemeldeten Gewaltunfälle am Arbeitsplatz sind dem Gesundheits- und Sozialwesen zuzuordnen. Aber auch Beschäftigte im öffentlichen Personenverkehr, bei Sicherheitsdiensten, im Einzelhandel sowie im Bereich Erziehung und Unterricht sind häufig Gewalt ausgesetzt.



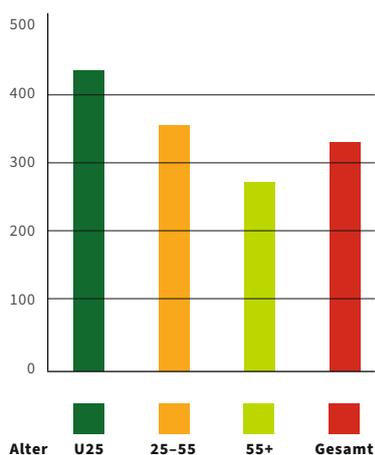
\* Grafik: Meldepflichtige Arbeitsunfälle mit Abweichung Gewalt nach Branchen abhängig Beschäftigte, Unternehmen, Versicherte bei nicht gewerbsmäßigen Bauarbeiten und versicherte Angehörige (Gesamtzahl 2019-2023: 66.859). Quelle: Referat Statistik der DGUV



### Alter



Gewaltunfälle je 1 Mio. sozialversicherungspflichtige Beschäftigte nach Altersgruppen 2019-2023



Unter **25-Jährige** sind häufiger von Gewalt bei der Arbeit betroffen als ältere: Die Quote der Gewaltunfälle für unter 25-Jährige liegt **mehr als ein Fünftel** über Gesamtquoten.

Quelle: Referat Statistik der DGUV unter Verwendung von Zahlen der Bundesagentur für Arbeit; hochgerechnete Stichprobenstatistik; März 2025

**Junge Beschäftigte bis 29 Jahre sind deutlich häufiger von Mobbing durch Kolleginnen, Kollegen oder Vorgesetzte betroffen als ältere.**

Quelle: Mobbing-Report 2024 vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales, S. 20



**Mehr als 1/3** der Beschäftigten mit häufigem Kontakt zu betriebsfremden Personen wie Kunden oder Patientinnen hat in den vergangenen zwölf Monaten verbale/psychische Übergriffe bei der Arbeit erlebt.



**Mehr als die Hälfte** der Beschäftigten im Gesundheits- und Sozialwesen sowie der öffentlichen Verwaltung hat in diesem Zeitraum Erfahrungen mit verbalen oder psychischen Übergriffen durch betriebsfremde Personen gemacht.

Die häufigste Form psychischer Gewalt sind **Beleidigungen und Beschimpfungen** [...] Körperliche Übergriffe kommen deutlich seltener vor.



Quelle: Gewalt bei der Arbeit. Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter abhängig Beschäftigten für die DGUV, Forsa, Berlin 2024, S. 2.

# Gewalt hat viele Ursachen

Die Gründe für Gewalt am Arbeitsplatz sind komplex, für jede Situation spezifisch und resultieren oft aus einem Wechselspiel verschiedener Ursachen. Die Abbildung stellt typische Ursachen und Auslösebedingungen dar.



**BAULICH-TECHNISCHE URSACHEN**

- ungeeignete Büroausstattung/Arbeitsplatzgestaltung
- fehlende Abstandsflächen
- unzureichende Raumgrößen
- fehlende/unzureichende Leitsysteme (Beschilderung)
- fehlende Zutrittskontrollen/unübersichtliche Ein- und Ausgänge
- unfreundlich gestaltete Wartezonen
- fehlende/unzureichend ausgeschilderte Fluchtwege
- fehlende oder mangelhafte Alarmierungssysteme
- keine klare Trennung zwischen Front- und Backoffice-Bereichen

**URSACHEN IN DER ORGANISATION/ ORGANISATIONSKULTUR**

- Einzelarbeitsplätze/Außendienst/Hausbesuche
- hohe Arbeitsbelastung/Überlastung der Beschäftigten
- unzureichende Qualifizierung der Mitarbeitenden und Führungskräfte
- mangelhafte Arbeitsabläufe und IT-Unterstützung
- schlechter Kundenservice (Warte- und Öffnungszeiten etc.)
- fehlender Sicherheitsdienst
- mangelhaftes Beschwerdemanagement
- fehlende Absprachen untereinander
- unangemessene Umgangsformen/fehlende Wertschätzung
- fehlende/nicht aktuelle Dienstanweisungen/Leitlinien
- fehlende Gesundheitsförderung

**URSACHEN IN DER PERSON DER BETROFFENEN**

- Einstellungen und Werte (Machtposition, fehlende Empathie, Vorurteile)
- unangepasstes Auftreten
- Kommunikationsprobleme (sprachlich, kulturell, inhaltlich)
- mangelnde Fachkenntnisse/Unsicherheit
- mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Gewalterfahrung)
- fehlende Handlungskompetenz in gewaltbeladenen/kritischen Situationen
- Überlastung/private Probleme

**URSACHEN IN DER PERSON DER TÄTERIN ODER DES TÄTERS**

- generelle Konfliktbereitschaft/Aggressivität
- Gewalt als gelerntes Muster zur Lösung von Konflikten
- Missverständnisse/Kommunikationsprobleme/ Sprachbarrieren
- mangelnde Konfliktfähigkeit/Frustrationstoleranz
- wirtschaftliche oder familiäre Probleme/Existenzängste
- falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistung
- psychische Erkrankungen
- Alkohol- bzw. Drogenabhängigkeit
- keine Angst vor Repressionen/Konsequenzen
- Einstellungen und Werte

Quelle: UK NRW: Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen? | <https://kurzlinks.de/sth0>

Bilder: stock.adobe.com

# Mit Köpfchen statt Kurzschluss

## Selbst- und Impulskontrolle – Methoden und Übungen

Strategien zur Stärkung der Selbst- und Impulskontrolle können vielseitig und in unterschiedlichen Alltagssituationen hilfreich sein – und konfliktreiche Situationen entschärfen. Sie unterstützen soziale Interaktionen und sorgen durch bewusstes Handeln für ein wertschätzendes Miteinander. Sie wirken aber ebenso beispielsweise beim Lernen oder beim Konsumverhalten (zum Beispiel Essen, Einkauf, soziale Medien). Zu den Strategien gehören:



Routinen und klare Strukturen unterstützen die positive Entwicklung zusätzlich und können dazu beitragen, sich selbst besser verstehen und beherrschen zu können.

### ÜBUNG 1: KRITIK POSITIV NUTZEN

Diese Übung dient zum Perspektivenwechsel und kann eine konstruktive Problemlösung fördern. Der Ansatz hilft, konstruktiv auf Kritik zu reagieren, ohne impulsiv zu werden. Er unterstützt dabei, Kritik positiv zu nutzen und gezielt an Verbesserungen zu arbeiten.

Stellt euch vor, dass eure Lehrkraft, eure Ausbilderin oder euer Ausbilder zu euch sagt: „Du arbeitest zu langsam.“

- Denkt an **fünf positive Dinge** über euch selbst oder eure Arbeit. Zum Beispiel: „Ich bin zuverlässig, ich arbeite gern, ich habe gute Ideen, ich bin hilfsbereit, ich lerne schnell.“
- Findet **zwei hilfreiche Aspekte** in der Kritik, die ihr als nützlich empfindet. Beispiel: „Vielleicht könnte ich meine Zeit besser einteilen.“ Oder: „Ich könnte mich mehr auf meine Aufgaben konzentrieren.“
- Überlegt euch **eine konkrete Maßnahme**, die ihr ergreifen könnt, um die Kritik umzusetzen. Beispiel: „Ich werde einen Zeitplan erstellen, um meine Aufgaben effizienter zu erledigen.“

### ÜBUNG 2: POSITIVE SELBSTGESPRÄCHE

Diese Übung dient zur Förderung einer positiven Selbstwahrnehmung und Impulskontrolle.

Denkt an eine Situation, in der ihr euch in der Vergangenheit impulsiv verhalten habt. Woran merkt ihr, dass ihr auf eine solche Situation zusteuert? Formuliert dann einen positiven Satz, den ihr euch in ähnlichen Situationen sagen könnt, zum Beispiel: „Ich kann ruhig bleiben und nachdenken, bevor ich reagiere.“

Welche Sätze und Strategien haben die anderen? Diese Übung gibt Raum zur Reflexion, hilft, Impulse zu unterbrechen und Emotionen besser zu regulieren. Das kann langfristig zu weniger impulsiven Handlungen führen.

### NOTFALLÜBUNGEN



Wenn ihr bei euch oder anderen das Gefühl habt, dass ihr kurz davor seid zu eskalieren, helfen folgende Übungen, impulsive Reaktionen zu verzögern und gut überlegte Entscheidungen zu treffen.

#### Bei sich selbst: Impulse reflektieren

Wenn ihr das Gefühl habt, impulsiv reagieren zu wollen, zählt innerlich bis fünf, bevor ihr handelt. Überlegt dann, welche möglichen Konsequenzen dieser Impuls haben könnte, zum Beispiel: „Wie würde sich mein Gegenüber fühlen?“ oder „Wie könnte meine Reaktion das langfristige Arbeitsverhältnis verändern?“ Danach könnt ihr die Entscheidung über eure Reaktion bewusster treffen.

#### Bei anderen: Störimpulse setzen

Eine kritische Interaktion kann entschärft werden, indem sie unterbrochen wird. Dadurch wird die Impulshandlung verzögert und ggf. verhindert. Wenn ihr selbst in der Situation seid, funktioniert das zum Beispiel, indem ihr aufsteht und ein Fenster öffnet oder ein Glas Wasser holt. Wenn ihr eine kritische Interaktion beobachtet, kann es helfen, eine weitere Person hinzuzurufen oder die involvierten Personen auf ein anderes Thema anzusprechen.

# Mehr als bloße Worte

Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun



Quelle: Das Kommunikationsquadrat – Schulz von Thun Institut; <https://kurzlinks.de/59w5>

Unklare Kommunikation kann eine mögliche Konfliktursache sein. Das Kommunikationsquadrat nach Friedemann Schulz von Thun, auch bekannt als Vier-Seiten-Modell, zeigt, wie vielschichtig Kommunikation ist, und hilft dabei, Missverständnisse zu erkennen und gezielt zu entschärfen, damit es nicht zu Konflikten und Gewalt kommt. Das Kommunikationsquadrat beschreibt, dass jede Äußerung auf **vier verschiedenen Ebenen** gleichzeitig Botschaften vermittelt. Diese Ebenen sind:

## 1. Sachinhalt: Was wird gesagt?

- Auf der Sachebene geht es um die reine Sachinformation, also um Daten, Fakten oder Inhalte, die übermittelt werden sollen.

Beispiel: „Der Termin beginnt um 9 Uhr.“

## 2. Selbstkundgabe: Was sagt die Person über sich selbst?

- Jede Äußerung enthält auch eine Botschaft über die Person, die sie ausspricht. Dies kann bewusst oder unbewusst geschehen und verrät etwas über die Gefühle, Werte oder Einstellungen des Sprechers, also des Senders.

Beispiel: „Der Termin beginnt um 9 Uhr.“ → Selbstkundgabe, z. B.: „Ich möchte, dass es pünktlich losgeht.“  
Oder: „Ich habe alle Termine im Kopf.“

## 3. Beziehungshinweis: Wie steht der Sender zum Empfänger?

- Diese Ebene betrifft das Verhältnis des Senders zum Empfänger und verdeutlicht, wie dieser die Beziehung definiert. Dies wird durch Tonfall, Mimik, Gestik und Wortwahl vermittelt.

Beispiel: „Der Termin beginnt um 9 Uhr.“ → Beziehungsebene, z. B.: „Ich muss dich erinnern, damit du es nicht vergisst.“ Oder: „Du kommst immer zu spät.“

## 4. Appell: Was soll der Empfänger tun, denken oder fühlen?

- Der Sender äußert (offensichtlich oder subtil) einen Wunsch oder eine Aufforderung an den Empfänger.

Beispiel: „Der Termin beginnt um 9 Uhr.“ → Appell, z. B.: „Sei pünktlich!“

Jede Nachricht wird von einem Sender auf allen vier Ebenen gleichzeitig gesendet, und der Empfänger kann sie ebenfalls auf allen vier Ebenen wahrnehmen. **Konflikte entstehen dann, wenn der Sender und der Empfänger unterschiedliche Ebenen in den Vordergrund stellen oder diese missverstehen.** Wenn der Empfänger zum Beispiel nur die Beziehungsebene hört („Du kommst immer zu spät“), obwohl der Sender vielleicht nur die Sachebene („Der Termin beginnt um 9 Uhr“) betonen wollte, kann ein Konflikt entstehen.

# Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell

Das Aachener Modell unterscheidet Gewalt in vier Gefährdungsstufen. Es ermöglicht, das Gefährdungspotenzial verschiedener Situationen zu erkennen und zu bewerten. Daraus lassen sich Handlungsempfehlungen und Präventionsmaßnahmen für verschiedene beteiligte Akteure ableiten: wie in bedrohlichen Situationen zu reagieren ist und welche Voraussetzungen ein Betrieb im Vorfeld schaffen kann, um gewalttätige Ereignisse wirkungsvoll zu verhindern. Eine Checkliste mit konkreten Tipps für sicheres Verhalten bei der jeweiligen Gefährdungsstufe bietet auch „Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 26.

	 <b>Gefährdungslage</b>	 <b>Verantwortung</b>	 <b>Handlungsempfehlung</b>	 <b>Voraussetzung</b>
<b>0</b>	normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung der Beschäftigten	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sichere Arbeitsumgebung</li> <li>• gefahrenbewusste Absprachen</li> <li>• gefahrenbewusste Büroeinrichtung</li> <li>• Umgang mit Stress</li> <li>• professionelle Kommunikation</li> <li>• bei problematischen Kundinnen und Kunden Vorsorge treffen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundsatzerklärung gegen Gewalt</li> <li>• Gefahrenbewusstsein schaffen</li> <li>• regelmäßige Unterweisung</li> <li>• Qualitätssicherung „Standards der Gesprächsführung“</li> <li>• regelmäßige Kommunikationstrainings</li> <li>• Umgang mit Stress trainieren; kurz- und langfristige Strategien</li> </ul>
<b>1</b>	verbal aggressiv unangepasstes Sozialverhalten Sachbeschädigung	Intervention  Konfliktlösung durch die Beschäftigten  Unterstützung durch die Führungskraft	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Platzverweis/Hausverbot aussprechen</li> <li>• Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung</li> <li>• ggf. Hilfe hinzuziehen</li> <li>• Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informationsveranstaltungen</b> „Selbsthilferechte“/„Straftatbestände“</li> <li>• <b>Seminare wie zum Beispiel</b> „Umgang mit Aggressionen“ „Deeskalationstraining“ „Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen“</li> <li>• Standards nach Übergriffen ggf. „Alarmsystem“/Absprachen</li> </ul>
<b>2</b>	Handgreiflichkeiten/ körperliche Gewalt  Bedrohung/ Nötigung  Durchsetzung eines Platzverweises	Sicherheitsdienst/ alternativ Polizei  Sicherheit ist von Profis sicherzustellen  <b>Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Platzverweis/Hausverbot durchsetzen</li> <li>• Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen</li> <li>• Strafanzeige erfolgt grundsätzlich</li> <li>• ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei</li> <li>• Unfallanzeige</li> <li>• evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“</li> <li>• Beschäftigte lageangepasst informieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicherheitsdienst/ Zugangskontrolle einrichten</li> <li>• Alarmsystem installieren</li> <li>• verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf</li> <li>• Rettungs- und Fluchtwege einrichten</li> <li>• Unfallanzeigen standardisieren</li> <li>• psychologische Erste Hilfe sicherstellen, Opferschutz</li> <li>• Informationsmanagement</li> </ul>
<b>3</b>	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen  Bombendrohung, Amoklauf  Geiselnahme, Überfall	Sachverhaltsklärung/ Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen  Sicherheitsdienst trifft nur „erste Maßnahmen“	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sofort Polizei „110“</li> <li>• Eigensicherung beachten! medizinische und psychologische Notfallversorgung</li> <li>• grundsätzlich Unfallanzeige</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Absprachen intern und extern (Polizei)</li> <li>• psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten</li> <li>• Notfallpläne erstellen Rettungskräfte schulen</li> <li>• Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei</li> </ul>

# Brenzlige Situationen meistern

Jedes Gewaltszenario ist anders und erfordert eine angepasste Reaktion. **Das Aachener Modell** (siehe Seite 25) ist hilfreich bei der Einschätzung von Gewaltsituationen: Bis zu welcher Gefährdungstufe lassen sich Konflikte vielleicht selbst lösen und wann sind Sicherheitsdienste und Polizei notwendig? Das Modell hilft zu unterscheiden zwischen Situationen, in denen Deeskalation womöglich eine Situation lösen kann (Stufe 0 und 1), und solchen, in denen die Eigensicherung im Vordergrund stehen muss (ab Stufe 2). Ab Gefahrenstufe 2 gilt: Sicherheit ist von Profis herzustellen.

## Stufe 0: normale bis kontroverse Gesprächssituation

Zuhören | Verständnis zeigen | Hintergründe erklären | nach Lösungen suchen, Alternativen anbieten | ruhig und freundlich im Gespräch bleiben

## Stufe 1: Verbale Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung

Aufrechte, offene Haltung annehmen | ruhig bleiben, Äußerungen nicht persönlich nehmen | selbstsicher kommunizieren und Grenzen setzen | Gegenüber nicht provozieren oder anfassen | Blickkontakt herstellen, im Gespräch bleiben, bei Bedarf dritte, neutrale Person hinzuziehen

## Stufe 2: Körperliche Gewalt, eindeutige Bedrohung

Eigensicherung beachten! | sich bemerkbar machen, um Hilfe rufen | Personen aus dem Umfeld um Unterstützung bitten | Gegenüber nicht den Rücken zukehren | Fluchtweg ausfindig machen, sich ggf. in Sicherheit bringen | Polizei rufen | ggf. Strafanzeige erstatten und Unfallanzeige stellen | psychologische Erstbetreuung sicherstellen



Informiert euch darüber, ob in eurem Betrieb ein konkretes Notfallkonzept oder eine Betriebsvereinbarung zum Thema Gewalt bestimmte Vorgehensweisen vorgibt.



## Stufe 3: Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Amoklauf, Geiselnahme, Überfall

Eigensicherung beachten! | Ruhe bewahren und sachlich bleiben | Gegenüber höflich behandeln und aufmerksam zuhören | Abstand halten | Anweisungen des Gegenübers befolgen | keinen Widerstand leisten | keine Waffen oder Ähnliches benutzen | Hände gut sichtbar halten | eigene Handlungen mit Worten beschreiben | dem Gegenüber immer einen Fluchtweg offen halten | sich, wenn möglich, in Sicherheit bringen | Strafanzeige erstatten und Unfallanzeige stellen | psychologische Erstbetreuung sicherstellen

**Bei Überfällen zusätzlich:** Ersatzware anbieten, wenn kein Geld vorhanden ist | Überfallmeldeknopf erst nach Verschwinden des Täters oder der Täterin benutzen | nach Ende der Tat Polizei rufen



## Damit es wieder läuft

Kam es trotz präventiver Maßnahmen zu einem Gewaltvorfall, stellt sich auch die Frage, welches Vorgehen für ein sicheres Arbeitsumfeld sinnvoll ist, damit sich Erlebtes nicht wiederholt.

**Respekt erwarten:** Gewalt gehört nicht zum Arbeitsalltag. Respekt darf und muss daher von allen eingefordert werden – ganz gleich, wie wichtig zum Beispiel die Kundin oder der Kollege ist.

**Typische Situationen erkennen:** Gibt es Situationen, die immer wieder entstehen? Ein Gespräch mit den Führungskräften sorgt dafür, dass Schutzmaßnahmen angepasst werden können. Der Betrieb hat die Pflicht, seine Mitarbeitenden zu schützen! (Siehe dazu auch Modul 10 sowie die „Voraussetzungen“ im Aachener Modell auf Seite 25.)

**Erlebtes besprechen:** Beleidigt oder bedroht zu werden, kann krank machen. Der Austausch mit Kolleginnen, Kollegen und Führungskräften ist ein erster Schritt. (siehe auch Modul 13).

**Transparenz:** Für die Identifizierung von kritischen Situationen ist eine Dokumentation der Geschehnisse wichtig. Dies hilft auch bei der Besprechung z. B. mit Führungskräften oder Sicherheitsbeauftragten. Außerdem sind Unfälle im Zusammenhang mit Gewalt bei der Arbeit zu melden und ggf. eine Unfallanzeige zu stellen (siehe Infotext Seite 17).

Modul 1 | Arbeitsblatt 1

# WO IST DEINE GRENZE?

Ordne die Beispiele unten in dein persönliches Gewaltbarometer ein: links oder rechts von der Grenzmauer. Welche Dinge findest du im Berufsleben oder privaten Bereich vollkommen in Ordnung, was ist näher an der Grenzmauer und was geht überhaupt nicht? Es dürfen auch weitere Beispiele ergänzt werden.



Gar kein Problem.



Geht gar nicht!

Beispiele: Augen verdrehen | Anschreien | Schimpfwörter | Beleidigungen | anderer Meinung sein | Schubsen | Schlagen | Auslachen | Familie beleidigen | Ignorieren/Meinung nicht beachten | mit der Faust drohen | jemandem etwas wegnehmen | Aussagen wie: „Bist du dumm?“ „Das ist voll schwul!“ „Du Opfer!“ „Find ich voll behindert.“ „Das wirst du nie können.“ „Stell dich nicht so an.“ „Das kannst du aber besser.“ „Fick dich.“ „Du bist so 'ne Bitch.“

Modul 3 | Arbeitsblatt 2

Welche Faktoren, die Gewalt auslösen können, sind im Bild zu erkennen?



Bilder: stock.adobe.com

Modul 3 | Arbeitsblatt 3

# DAS GEHT JA MAL GAR NICHT!



**Jae-sung**

Du glaubst nicht, was heute auf der Arbeit passiert ist. Ich wollte in der Mittagspause zum Supermarkt und habe die Kolleginnen gefragt, ob ich ihnen was zu essen mitbringen soll. Und was krieg ich als Antwort? Nee, wir essen keine Hunde. Ist das zu fassen?



**Michael**

Hi Jan, es war cool, dass du mich gestern von der Arbeit abgeholt hast. Aber stell dir vor: Der Kollege hat wohl gesehen, dass wir uns geküsst haben. Denn als ich heute in den Gabelstapler steigen wollte, hat er mich weggeschubst und gesagt: Lass das mal lieber 'nen richtigen Mann machen. Nicht, dass du dir 'nen Nagel abbrichst. Nicht zu glauben! Ich bin froh, wenn ich heute hier wegkomme.



**Nesrin**

Bei manchen Kunden kann man auch echt gar nicht so viel essen, wie man kotzen möchte: Heute kam einer in die Werkstatt und ich hab ihn gefragt, wie ich ihm helfen kann. Da schaut der mich nur verständnislos an und sagt: „Vermutlich gar nicht, Schätzchen, außer vielleicht mit einer Tasse Kaffee.“ Dann hat er meinen Kollegen gesehen und mit ihm alles besprochen. Geht's eigentlich noch?

Lest die Chatnachrichten der Azubis. Welche Motive gruppenbezogener Menschenfeindlichkeit könnt ihr in den Beispielen erkennen?

---



---



---

Modul 4 | Arbeitsblatt 4



Bilder: stock.adobe.com

Modul 4 | Arbeitsblatt 5



# RICHTIG ODER FALSCH?

Welche der beiden Antworten ist jeweils die richtige?



- |           |  |  |
|-----------|--|--|
| <b>1.</b> | Die Folgen von Gewalt sind immer ausschließlich körperliche Verletzungen.<br>Gewalterfahrungen können psychische Folgen haben, wie zum Beispiel ein verändertes emotionales Erleben.   | <input type="radio"/> <input type="radio"/><br><input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| <b>2.</b> | Stark ist, wer keine Hilfe braucht. Psychische Probleme sind meist Zeichen eines schwachen Charakters.<br>Psychische Probleme können jeden Menschen betreffen und sind kein Zeichen von Schwäche. Im Gegenteil: Sich psychische Probleme einzugestehen und Hilfe zu suchen, erfordert Mut.   | <input type="radio"/> <input type="radio"/><br><input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| <b>3.</b> | Schwerwiegende Gewalterfahrungen lassen sich schnell verarbeiten.<br>Gewaltvorfälle können Traumata auslösen, die eine langfristige Behandlung nötig machen.   | <input type="radio"/> <input type="radio"/><br><input type="radio"/> <input type="radio"/> |
| <b>4.</b> | Gewalterfahrungen im Betrieb sind eine persönliche Angelegenheit und nicht Sache der Arbeitgeberin oder des Arbeitgebers.<br>Gewalterfahrungen belasten nicht nur das persönliche Empfinden. Die Arbeitgeberin oder der Arbeitgeber ist dafür verantwortlich, Gewalterfahrungen am Arbeitsplatz zu verhindern und sie bzw. er muss bei deren Bewältigung unterstützen. | <input type="radio"/> <input type="radio"/><br><input type="radio"/> <input type="radio"/> |

Modul 8 | Arbeitsblatt 6

# EIN SATZ – VIELE BEDEUTUNGEN

Analysiert die Aussagen aus den Beispielen anhand des Kommunikationsquadrats nach Schulz von Thun. Wie lassen sich die vier Ebenen der Botschaft jeweils interpretieren?

**Beispiel 1**

Marie trifft zufällig eine Freundin auf der Straße, die sie schon lange nicht mehr gesehen hat. Sie ist sehr kurz angebunden und teilt Marie nur im Vorbeigehen mit: „**Ich habe beruflich sehr viel zu tun.**“

**Beispiel 2**

Ein Kollege berichtet Nick von seiner eigenen Arbeitsorganisation, er sagt zu ihm: „**Dadurch macht man viel weniger Fehler.**“

**Beispiel 3**

Adrian war heute Morgen der Letzte, der ins Büro kam. Seine Chefin kommt in der Mittagspause auf ihn zu und fragt: „**Ist denn immer noch Bahnstreik?**“

**Beispiel 4**

Philip geht in die Küche, um sich einen Kaffee zu machen, dort begegnet ihm eine Kollegin, die sagt: „**Der wievielte Kaffee ist das denn heute schon?**“



# CALM DOWN AND ...?

Lest euch das unten stehende Beispiel eurer Gruppe durch und versetzt euch in die Lage der verschiedenen Personen:

- Wie könntet ihr an der Stelle der Auszubildenden reagieren, sodass es nicht zur Eskalation kommt?
- Wie könnten die Personen, von denen die Konflikte ausgehen, ihr Problem besser darlegen, damit das Gespräch konstruktiv bleibt?

Erarbeitet eine positive Version des Gesprächs, bei der beide Parteien konstruktiv miteinander reden und eine Lösung für ihren Konflikt finden. Spielt dieses Gespräch der Klasse vor.

## 1.

Dimitrios ist Azubi in der Kita Sonnenschein. Nachdem fast alle Kinder am Nachmittag von ihren Eltern abgeholt wurden, kommt Herr Fischer mit seiner Tochter Madita an der Hand wütend auf ihn zu. Herr Fischer schreit Dimitrios mit Blick auf Madita an. Er brüllt ihn an, wie Maditas Klamotten so schmutzig werden konnten. Schließlich habe sie ihre neue Hose zum ersten Mal angezogen und schon sei sie voller Matsch. Jetzt müsse er sie so zu einem Termin beim Kinderarzt mitnehmen und habe keine Ersatzklamotten. Dimitrios wird von Herrn Fischer dafür verantwortlich gemacht, nicht aufmerksam genug aufgepasst zu haben. Dass Madita als einziges Kind ihre Outdoor-Klamotten zu Hause vergessen hat, ändert Herrn Fischers abwertenden und aggressiven Ton nicht.

## 2.

Freitag ist Berufsschultag! Pünktlich zum Unterrichtsbeginn sitzen alle Azubis bis auf eine Person auf ihren Plätzen. Mario und Ilkay setzen sich zusammen, um an ihrem Gruppenprojekt zum Thema „Nachhaltigkeit in Betrieben“ zu arbeiten. Ein Gruppenmitglied fehlt noch – wie so oft. Schließlich kommt Meltem in den Klassenraum gehetzt und murmelt beim Hinsetzen eine Entschuldigung, dass ihr Bus schon wieder Verspätung gehabt hätte. Mario und Ilkay finden allerdings, dass Meltem einfach mal einen Bus früher zur Berufsschule nehmen könnte. Sie werfen Meltem an den Kopf, sie lasse die Gruppe dauernd im Stich, sei unzuverlässig und nehme ihre Arbeit nicht ernst. Wenn sich ihr Verhalten nicht ändere, würden Mario und Ilkay sie aus der Gruppe rausschmeißen.

## 3.

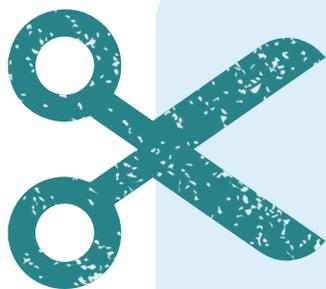
Timon ist in einer Ausbildung zum medizinischen Fachangestellten. Heute ist er auf Station mit nur einer weiteren Kollegin. Im Wartebereich befindet sich eine Vielzahl an Patientinnen und Patienten, die aufgrund des Personalmangels lange warten müssen. Während Timon unter Zeitdruck die nächsten Akten vorbereitet, kommt ein Patient aufbrausend auf ihn zu und beschwert sich lauthals über die Wartezeit.

## 4.

Als Auszubildender im Tiefbau muss Majid schwere Lasten heben. Sein Rücken tut ihm daher seit einigen Tagen besonders weh – er will seinem Ausbilder aber lieber nichts sagen. Nicht, dass er seinen Ausbildungsplatz verliert. Lieber macht er eine kurze Pause, bevor er weiterarbeitet. Allerdings bemerkt das ein Kollege und kommt auf ihn zu. Er beschwert sich über Majids Arbeitsmoral und redet sich immer mehr in Rage: „Faulenzen kannst du auch zu Hause, wälz nicht die ganze Arbeit auf die Älteren ab! Weißt du, wie mir das Kreuz wehtut, weil mich niemand unterstützt?!“



# ACHTUNG, GLEICH KNALLT'S!



Stammkundin Irmgard kommt heute zum Augenbrauenfärben in den Friseursalon „Haarscharf“. Azubi Klaas rät seiner Kundin aufgrund ihres Teints zu einem hellen Ton – doch Irmgard sieht das anders und beharrt auf dunkler Farbe. Als Irmgard später in den Spiegel sieht, ist sie entsetzt: Der neue Ton gefällt ihr überhaupt nicht! Sie macht Klaas dafür verantwortlich: Er habe ihr nicht gut darlegen können, weshalb Irmgard nicht zu einem dunklen Ton greifen solle und wahrscheinlich habe er die Farbe zu dick aufgetragen und damit ihr Aussehen ruiniert. Und überhaupt sei er oft abgelenkt gewesen. Sie wolle sofort seinen Chef sprechen!

**Klaas:** Versuche, die Situation auf eine ruhige, sachliche Ebene zu bringen. **Irmgard:** Reagiere in deiner Rolle, aber schau während des Gesprächs, ob Klaas' Deeskalationsstrategien Einfluss auf dich haben.



Auf einem Bolzplatz im Stadtpark trifft sich nach Feierabend häufig eine Gruppe junger Leute, um gemeinsam Fußball zu spielen. Heute sind sie lose verabredet, um gegen ein anderes Team zu spielen. Doch die Stimmung kocht sofort hoch: Melissa, die in einem der Teams spielt, sieht, wie Tarkan aus der gegnerischen Mannschaft ihre Mitspielerin foulte. Melissas Team unterbricht lautstark das Spiel, Tarkan sieht sich in die Enge getrieben und schubst seine Gegner von sich weg. Melissa geht dazwischen und möchte die Situation beruhigen. Doch Tarkan ist so aufgebracht, dass er jetzt Melissa beschimpft. Melissas Mitspielerinnen und Mitspieler stellen sich hinter sie.

**Melissa:** Versuche, die Situation auf eine ruhige, sachliche Ebene zu bringen. **Tarkan:** Reagiere in deiner Rolle, aber schau während des Gesprächs, ob Melissas Deeskalationsstrategien Einfluss auf dich haben.



Im Hotel und Restaurant „Sicherer Hafen“ gab es heute eine große Gesellschaft mit über 100 Personen – sogar die Bürgermeisterin war mit von der Partie. Bruno, der Chefkoch, hatte mit seinen Kolleginnen und Kollegen unter viel Stress ein Vier-Gänge-Menü gezaubert, dessen Abschluss selbst gemachtes Vanille-Parfait war. Tatjana, die Auszubildende in der Küche, hatte das Parfait geschnitten und angerichtet – alles unter großem Zeitdruck. Doch kaum war die Nachspeise serviert, kamen schon die Beschwerden: Das Parfait schmecke doch nach Zwiebel?! Siedend heiß fällt Tatjana auf, dass sie zum Schneiden ausgerechnet nach dem Messer gegriffen hatte, mit dem sie zuvor die Zwiebeln für den Hauptgang gehackt hatte – ohne es abzuwaschen, weil dafür keine Zeit gewesen war. Bruno ist rasend vor Wut und bezeichnet Tatjana als völlig inkompetent, als Versagerin und eine Schande für dieses Restaurant.

**Tatjana:** Versuche, die Situation auf eine ruhige, sachliche Ebene zu bringen. **Bruno:** Reagiere in deiner Rolle, aber schau während des Gesprächs, ob Tatjanas Deeskalationsstrategien Einfluss auf dich haben.

# Das JWSL MEDIENPAKET:

zum Thema  
„Gewaltprävention“



- Unterrichtsmaterialien für Lehrkräfte
- Unterweisungskonzept für Auszubildende
- Unterrichts- und Animationsfilme
- Quiz: jetzt auch online für Schulen
- Kreativwettbewerb
- Website und Social Media



**Kreativwettbewerb**

**Tolle Geldpreise zu gewinnen!**



Bild: DGUV/Urbanfilm GmbH



[www.jwsl.de](http://www.jwsl.de)



**DGUV**

Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung  
Landesverbände