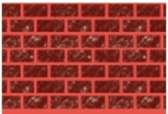
Gewalt hat viele Ursachen

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.

Ursachen für Gewalt



Umgebung

- **Bauliche Gegebenheiten**
- **Technische Gegebenheiten**

Organisation

- **Abläufe**
- **Information**

Organisations-kultur

- **Zusammenarbeit**
- **Stimmung/Klima**

Person

- **Beschäftigte**
- **Kundinnen/Kunden etc.**

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