DGUV
Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
Landesverbände

Berufsschuljahr
2025/2026

GEWALTFREI?
BIN DABEI!
Sicher in Ausbildung und Beruf

JUGEND WILL SICH-ER-LEBEN

Unterweisungskonzept für Ausbildungsunternehmen

Thema: Gewaltprävention in Ausbildung und Beruf

- **Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell** **Seite 20**
- **Brenzlige Situationen meistern** **Seite 21**

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.[1]

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?

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

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

[1] DGUV: Statistik Arbeitsunfallgeschehen 2023, S. 39 ff., www.dguv.de, Webcode: p022636

DGUV
Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
Landesverbände

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
Das JWSL-Unterweisungskonzept 5
Das JWSL-Filmpaket 2025/2026 8

Unterweisungsimpulse/Module

Modul 1
Was ist Gewalt? 9

Modul 2
Woher kommt Gewalt? 10

Modul 3
Wozu führt Gewalt? 11

Modul 4
Haltung zeigen und bewahren 12

Modul 5
Kommunikation und Deeskalation 13

Modul 6
Du bist nicht allein! Zuständigkeiten im Betrieb 14

Modul 6.1
Einsatz- und Rettungskräfte 15

Modul 6.2
Pflege/Gesundheitswesen 16

Modul 6.3
Im Kontakt mit Kundinnen und Kunden 17

Wissen

Gewalt im Blick: Zahlen und Fakten I
Gewalt hat viele Ursachen I Mehr als bloße Worte: Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun | Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell | Brenzlige Situationen meistern | Damit es wieder läuft 18

Materialien

Arbeitsblätter 23

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
www.jwsl.de

Redaktion
Universum Verlag GmbH,
Wettinerstraße 3–5, 65189 Wiesbaden
www.universum.de

Grafik
mann + maus KG,
Große Düwelstraße 28, 30171 Hannover
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

GEWALTPRÄVENTION IN AUSBILDUNG UND BERUF

Weltweit ist jede fünfte Person von Gewalt und Belästigung am Arbeitsplatz betroffen.[3]

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.[2]

Für ein sicheres Arbeitsumfeld ist es umso wichtiger, Ursachen von Gewalt zu kennen, die Auswirkungen von Gewalt zu verstehen und insbesondere von-seiten der Arbeitgebenden wirksame **Maßnahmen zu ergreifen, um Gewalt entgegenzuwirken**. Was ist Gewalt? Welche Strategien helfen, Gewaltrisiken (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 sich-er-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 5). Ganz nach dem Motto: „Gewaltfrei? Bin dabei!“

[2] 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

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

Bild: DGUV/ Urbanfilm-GmbH

Das JWSL-Unterweisungskonzept

Das JWSL-Unterweisungskonzept unterstützt Sie als Ausbilder oder Ausbilderin bei Ihren Unterweisungen von Auszubildenden im Betrieb. Es bietet darüber hinaus Anregungen, wie Sie die Themen Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit – mit dem Fokus „Gewaltprävention in Ausbildung und Beruf“ – vermitteln können.

Das Unterweisungskonzept …

… beinhaltet sechs Unterweisungsmodule mit unterschiedlichen Schwerpunkten sowie drei individuelle Wahlmodule zur Vertiefung für bestimmte Branchen. Die Module geben Ihnen Impulse für die Unterweisung im Betrieb, lassen jedoch auch Spielraum für Ihre eigene Ausgestaltung.

… wird jährlich neu verfasst, immer entsprechend dem aktuellen Präventionsthema.

… ist eines von mehreren Medien des Präventionsprogramms JWSL. Zum Programm gehören folgende für Sie relevante Medien:

Medienübersicht

- **Das Unterweisungskonzept** ist für die Unterweisung von Auszubildenden im Ausbildungsbetrieb konzipiert.
- **Vier Episoden Erklärfilm** vermitteln vertiefende Informationen zum Thema „Gewaltprävention in Ausbildung und Beruf“ und veranschaulichen komplexere Zusammenhänge. Sie sind speziell für die Zielgruppe der Azubis konzipiert, ergänzen die Unterweisungsinhalte und machen sie so leicht zugänglich. Die Erklärfilme haben eine Dauer von rund zweieinhalb Minuten. Für eine Übersicht siehe Seite 8.
- **Fünf Episoden Unterrichtsfilm** zur inhaltlichen Auseinandersetzung mit „Gewaltprävention in Ausbildung und Beruf“, die für das Thema sensibilisieren und zur Diskussion anregen. Jede Episoden dauert etwa zwei bis drei Minuten. Für eine Übersicht siehe Seite 8. Einige der Episoden sind auch für die Unterweisung geeignet und finden sich an passender Stelle in den Unterweisungsimpulsen/Modulen ab Seite 9.
- **Website und Social Media**

Auf der Homepage **www.jwsl.de** finden Sie alle Informationen und Unterlagen von „Jugend will sich-er-leben“, zum Ansehen und Download – zum aktuellen Präventionsprogramm und zu den vergangenen Jahren. Unter dem Hashtag #jwsl postet JWSL außerdem regelmäßig auf Instagram und Facebook.

Bild: stock.adobe.com/Robert Kneschke

Pflicht zur Unterweisung

Beschäftigte müssen regelmäßig – mindestens einmal jährlich – über die mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen und die Maßnahmen zu ihrer Verhütung unterwiesen werden (§ 12 Absatz 1 Arbeitsschutzgesetz; § 4 DGUV Vorschrift 1). Personen, für die das Jugendarbeitsschutzgesetz gilt (jünger als 18 Jahre), sind mindestens halbjährlich zu unterweisen (§ 29 JArbSchG). Die Inhalte der Unterweisungen basieren auf den Ergebnissen der Gefährdungsbeurteilungen.

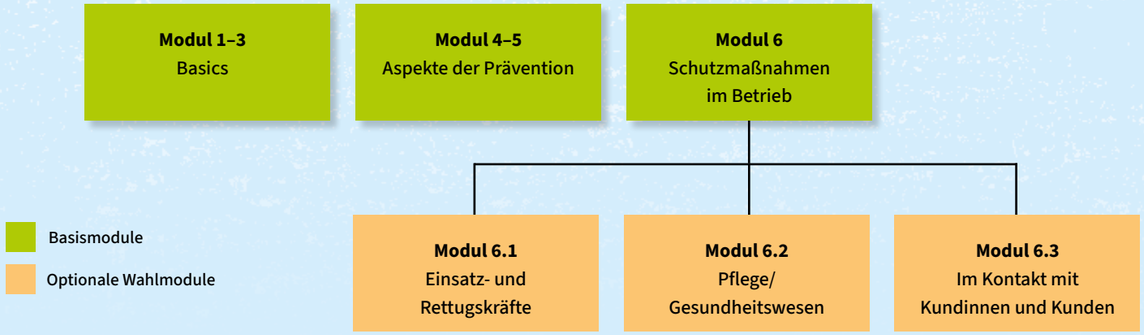
Ziele des Unterweisungskonzepts

Junge Menschen können Gewalt im privaten Umfeld und bei der Arbeit begegnen. Deshalb ist es sinnvoll, die Relevanz eines gemeinsamen Wertesystems im Betrieb, das die Regeln für das respektvolle und gewaltfreie Zusammenleben festlegt, frühzeitig zu vermitteln. Das JWSL-Unterweisungskonzept verfolgt daher einen ganzheitlichen Ansatz für eine wirkungsvolle Gewaltprävention. Im Rahmen der Unterweisung müssen Azubis darüber informiert werden, welche Gefährdungen auf Grundlage der Gefährdungsbeurteilung es hinsichtlich Gewalt an ihrem Arbeitsplatz gibt. Die Azubis erfahren, welche Schutzmaßnahmen ihr Arbeitgeber oder ihre Arbeitgeberin ergreifen, um Gewalt zu verhindern. Wie können die Azubis darüber hinaus selbst wirksam gegen Gewalt eintreten? Welche Handlungsempfehlungen gibt es im Betrieb für bedrohliche Situationen? Und welche Ansprechpersonen gibt es, wenn es doch zu einem Gewaltvorfall gekommen ist?

Im häufig vollgepackten Arbeitsalltag steht oft nur begrenzt Zeit zur Durchführung von Unterweisungen zur Verfügung. Das Unterweisungskonzept berücksichtigt dies und bietet Ihnen verschiedene Impulse, aus denen Sie auswählen können. Sie ermöglichen Ihnen gleichzeitig, tiefer in ausgewählte Themen einzusteigen.

Die Inhalte des Unterweisungskonzepts

Einen Überblick über die Module gibt die folgende Grafik. Die ersten drei Module sensibilisieren für das Arbeitsschutzthema und verdeutlichen allgemeine Aspekte rund um Gewalt(prävention) für alle Branchen. Modul 4 und 5 enthalten verschiedene Aspekte der Prävention, die dazu beitragen können, dass es nicht zu kritischen Situationen kommt. Sie geben außerdem Handlungsempfehlungen, damit Konflikte nicht in Gewalt ausarten. Modul 6 beleuchtet Schutzmaßnahmen im Betrieb, die von der Arbeitgeberin oder dem Arbeitgeber gewährleistet sein sollten, und nennt Anlaufstellen bei Gewalterfahrung. Die Module 6.1 bis 6.3 beschäftigen sich vertiefend mit ausgewählten Berufsgruppen, die häufig mit Gewalt konfrontiert sind. Hier können Sie als Unterweisende weiterführend speziell zugeschnittene Inhalte auswählen, falls Ihr Betrieb schwerpunktmäßig im Bereich Einsatz- und Rettungskräfte/Pflege/Gesundheitswesen tätig ist oder häufig Kontakt mit Kundinnen und Kunden hat.



Bilder: stock.adobe.com/Robert Kneschke

So arbeiten Sie mit dem Unterweisungskonzept

Jedes der sechs Module ab Seite 9 steht für sich und kann unabhängig von den anderen bearbeitet werden – abhängig vom Vorwissen Ihrer Azubis und je nach Situation. Zur Vertiefung der Inhalte stehen Arbeitsblätter und Wissensseiten bereit. **Bei wenig Zeit können Sie auch innerhalb der Module einzelne Themen für die Unterweisung herausgreifen und sie abschnittsweise behandeln.**

Gehen Sie bei der Unterweisung vor allem auf die Erfahrungen der Azubis im Ausbildungsunternehmen sowie auf Ihre eigenen Kenntnisse über den Betriebsalltag ein. Das stellt den direkten Bezug zur Lebens- und Arbeitswelt her und vermittelt die Inhalte zum Thema „Gewalt in Ausbildung und Beruf“ konkret und lebendig.

Grundlage für Unterweisungen sind stets die Tätigkeiten, Arbeitsplätze und die damit verbundenen Gefährdungen sowie Maßnahmen zum Arbeitsschutz im Betrieb. Beziehen Sie diese daher immer mit ein.

Thematisieren Sie darüber hinaus, dass Sie als Ausbilderin oder Ausbilder immer bei Fragen zum Thema „Gewalt“ im Betrieb zur Verfügung stehen.

TIPP

Im JWSL-Unterweisungskonzept werden Sie immer wieder Beispiele finden, die an die Lebenswelt der Auszubildenden anknüpfen. Dabei ist eine sensible Herangehensweise essenziell, da Sie nicht wissen können, ob Azubis bereits eigene Erfahrungen mit Gewalt gemacht haben.

WWW.JWSL.DE

Auf www.jwsl.de finden Sie weitere Präventionsthemen für Ihre Unterweisungsarbeit, darunter:

- Muskel-Skelett-Belastungen
- Erste Hilfe
- Schutz vor Stolpern, Rutschen, Stürzen
- Hautschutz und Hautgefährdungen

So gehen Sie in den Unterweisungsmodulen vor:

Gruppengespräch
Wissensinput
Film

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 verschiedene 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

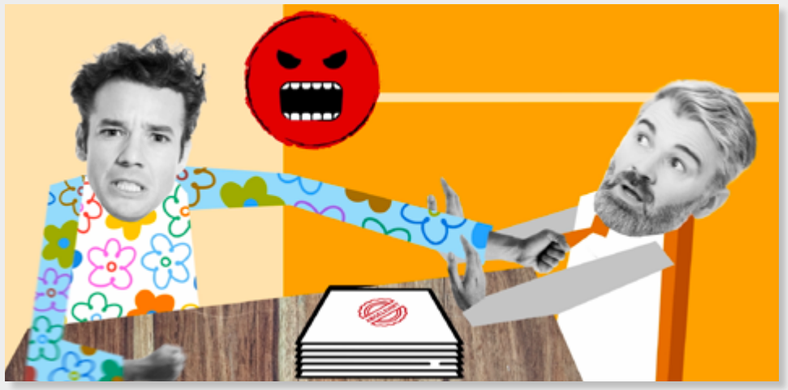
Einzelne Episoden:
Teil 1: Teuer geparkt, https://kurzlinks.de/u6dm
Teil 2: Der Kunde ist König, https://kurzlinks.de/195f
Teil 3: Der Reihe nach, bitte, https://kurzlinks.de/p96x
Teil 4: Immer mit der Ruhe, https://kurzlinks.de/kh2b

Das JWSL-Filmpaket 2025/2026

Jedes Jahr stellt JWSL Filme zum jeweiligen Jahresthema für Ausbildende, Azubis und Lehrkräfte zur Verfügung – zum Streamen oder Download unter www.jwsl.de/mediathek.

ERKLÄRFILME

Vier JWSL-Animationsfilme vermitteln 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 1)

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

ERKLÄRFILM 3:
Gewalt am Arbeitsplatz – und die Folgen
(MODUL 3)

ERKLÄRFILM 4:
Gewalt am Arbeitsplatz – Risiken kennen
(MODUL 2)

DER UNTERRICHTSFILM

Der Unterrichtsfilm ist in fünf Episoden aufgeteilt. Es bietet sich an, im Verlauf der Unterweisung einzelne Episoden gezielt einzusetzen. Anregungen dazu sind direkt in den Unterweisungsmodulen ab Seite 9 integriert. 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 gibt es die Filme auch in Gebärdensprache.**

EPISODE 1:
Was ist Gewalt in der Arbeitswelt?
Gewalt kann unterschiedlich aussehen
(MODUL 1 + 3)

EPISODE 2:
Impulskontrolle: Hast du’s im Griff?
Warum es wichtig ist, seine Impulse kontrollieren zu können
(MODUL 4)

EPISODE 3:
Gewalt am Ausbildungsplatz: Du bist nicht allein! Verantwortlichkeiten von Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern
(MODUL 6)

EPISODE 4:
Deine Skills gegen Gewalt
Deeskalationsstrategien
(MODUL 5)

EPISODE 5:
„Der Vorfall“
Anlaufstellen nach Gewalt am Arbeitsplatz
(MODUL 6)

Bilder: stock.adobe.com (o.), DGUV/ Urbanfilm-GmbH (u.)

Modul 1 | Was ist Gewalt? | 75 Min.

Thema: Einführung ins Thema: Gewalt wird unterschiedlich empfunden

Materialien: Unterrichtsfilm Episode 1, Erklärfilm 1, „Gewalt im Blick: Zahlen und Fakten“ auf Seite 18

Einstieg: Gewalt wahrnehmen

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

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 rechts]*

Einstieg: No-Gos im Miteinander

- Die Azubis beantworten in Kleingruppen schriftlich ganz allgemein: „Was sind für euch absolute No-Gos im Miteinander?“
- Besprechen Sie im Plenum: Was davon ist für die Azubis 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 18]* 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 Gruppe? War den Azubis dies so bewusst oder hat sie etwas überrascht?

Abschluss: Formen von Gewalt

- Erläutern Sie Definition und Formen von Gewalt. *[Hintergrund: Infotext rechts und „Was ist Gewalt?“ auf Seite 22]*
- Falls passend, können Sie auch auf mögliche Fälle eingehen, in denen Gewalt im Beruf innerhalb festgelegter Grenzen legitimiert ist. Wie stehen die Azubis dazu? *[Hintergrund: „Was ist Gewalt?“ auf Seite 22]* Botschaft: Abgesehen von diesen streng reglementierten und regulierten Ausnahmen ist Gewalt grundsätzlich ein No-Go.

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 6). 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.

Für die Definition von Gewalt in der Arbeitswelt siehe „Was ist Gewalt?“ auf Seite 22.

Modul 2 | Woher kommt Gewalt? | 60 Min.

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

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 6

Thema: Ursachen von Gewalt, Risikofaktoren kennen

Materialien: Erklärfilm 2, „Gewalt hat viele Ursachen“ auf Seite 19, Arbeitsblatt 1, Erklärfilm 4

Einstieg: Blitzlicht

- Blitzlichtrunde: „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.

Multikausale Faktoren von Gewalt

- *[Erklärfilm 2]* Der Film ergänzt das Gesagte. Erläutern Sie, dass Ursachen für Gewalt multikausal sein können.

Auf den Kopf gestellt

- *[„Gewalt hat viele Ursachen“ auf Seite 19]* Die Seite zeigt ein Schaubild möglicher Ursachen für Gewalt.
- Die Azubis bilden vier Kleingruppen und erarbeiten sich per Kopfstandmethode je einen der genannten Bereiche: Was könnte im jeweiligen Bereich Gewalt begünstigen? Zu jedem ihrer genannten Aspekte überlegen sich die Gruppen eine mögliche Gegenmaßnahme, indem sie ihn ins Positive verkehren.
- *[Hilfestellung oder als Alternative: Bild auf Arbeitsblatt 1 und Beispielursachen „Gewalt hat viele Ursachen“ siehe QR-Code]*

Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit

- Leiten Sie anhand des Infotextes „Gewalt gegen Gruppen“ *[siehe QR-Code]* zum Thema „gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit“ über, die ein zusätzlicher Gewaltauslöser sein kann, wenn Regulationsstrategien fehlen.

Gewalt kann uns überall treffen

- Vermitteln Sie: Gewalt kann uns überall treffen und ist grundsätzlich nicht in Ordnung, auch nicht im anonymen Internet. *[Hintergrund: Infotext links]*
- Frage an die Gruppe: Gibt es besondere Risikofaktoren in eurem Beruf und Arbeitsbereich, was Gewalt betrifft? Was trägt dazu bei (zum Beispiel Kundenkontakt, Nachtschichten; der Nachhauseweg in Uniform)? Welche Schutzmaßnahmen gibt es an eurem Arbeitsplatz auf Basis der Gefährdungsbeurteilung, um Gewalt zu verhindern? *[Wird in Modul 6 vertieft.]*

Abschluss: Risiken kennen

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

Modul 3 | Wozu führt Gewalt? | 35 Min.

Thema: Folgen von Gewalt

Materialien: Arbeitsblatt 2, ggf. Unterrichtsfilm Episode 1, Erklärfilm 3, Arbeitsblatt 3

Einstieg: Bild

- *[Arbeitsblatt 2]* Frage in die Gruppe: Was ist in dem Bild zu sehen? Wie würden die Azubis 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 Gruppe zu den möglichen Folgen von Gewalt. *[Hintergrund: Infotext rechts]*
- *[Arbeitsblatt 3]* Die Azubis bearbeiten in Einzelarbeit Arbeitsblatt 3 zur Ergebnissicherung. Besprechen Sie die Antworten im Plenum.
- *[Arbeitsblatt 2]* 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 6.

Bild: stock.adobe.com

Modul 4 | Haltung zeigen und bewahren | 60 Min.

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.

Bild: DGUV/ Urbanfilm-GmbH

Thema: Respekt als Grundlage für ein gewaltfreies Miteinander; Selbst- und Impulskontrolle

Materialien: Unterrichtsfilm Episode 2, „Mit Köpfchen statt Kurzschluss“

Einstieg: Ist das respektvoll?

- Schreiben Sie die drei provozierenden Aussagen aus dem Infotext links für alle sichtbar auf und fragen Sie die Azubis, 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 links]*
- Anschlussfrage: Warum ist es oft so schwer, sich gegen Gewalt auszusprechen? Was kann einen hindern? In der Diskussion dazu nennen Azubis Gründe (zum Beispiel Angst vor Ausgrenzung, Unsicherheit, Unwissenheit). Halten Sie die Ergebnisse fest.

Einstieg: Was ist Selbst- und Impulskontrolle?

- *[Unterrichtsfilm Episode 2]* Leiten Sie anhand des Films das Thema Selbst- und Impulskontrolle her. *[Hintergrundinformationen zum Thema im Infotext „Die Kunst der inneren Stärke“, siehe QR-Code]*

Warum Impulse kontrollieren?

- Fragen Sie die Gruppe: In welchen Situationen im Alltag ist es wichtig, seine Impulse kontrollieren zu können?
- *[Wissen „Mit Köpfchen statt Kurzschluss“, oberer Abschnitt, siehe QR-Code]* Die Azubis erhalten weitere Antworten zur oben gestellten Frage.

Übungen zur Impulskontrolle

- *[Wissen „Mit Köpfen statt Kurzschluss“: Übungen, siehe QR-Code]* Leiten Sie die Übungen an und führen Sie sie gemeinsam mit der Gruppe durch. Geben Sie den Azubis die beiden „Notfallübungen“ mit, die in kritischen Situationen helfen.

Abschluss: Regeln für respektvollen Umgang

- Welche Regeln für das Miteinander kennen die Azubis aus dem Betrieb? Ergänzen Sie die diesbezüglichen Regeln und Maßnahmen des Betriebs (zum Beispiel Grundsatzerklärungen gegen Gewalt, entsprechende Dienstvereinbarungen oder Regeln für das respektvolle Miteinander).

Modul 5 | Kommunikation und Deeskalation | 90 Min.

Thema: Kommunikation und Deeskalationsstrategien als Schlüssel gegen Gewalt

Materialien: „Mehr als bloße Worte“ auf Seite 19, Unterrichtsfilm Episode 4, „Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 21

Einstieg: Jede Aussage hat verschiedene Botschaften

- Beginnen Sie, indem Sie die Aussage „Sie sind heute pünktlich!“ direkt an eine Person der Gruppe richten. Dann fragen Sie in die ganze Gruppe, 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.

Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun

- *[„Mehr als bloße Worte“ auf Seite 19]* Stellen Sie den Azubis das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun vor und erläutern Sie, warum Kommunikation ein wichtiges Instrument zur Vermeidung von Gewalt ist.

Warum Streiten wichtig ist

- Frage an die Gruppe: Ist Streiten etwas Gutes oder Sinnvolles?
- *[QR-Code]* Zeigen Sie den Social-Media-Post und besprechen Sie die Inhalte.
- Die Azubis dürfen sich erneut äußern und begründen, ob sie ihre vorherige Aussage ändern.

Deeskalierende Kommunikation

- *[Unterrichtsfilm Episode 4]* Besprechen Sie die Eindrücke und klären Sie offene Fragen.
- Frage an die Gruppe: Welche Vorgehensweisen zur Deeskalation kennen die Azubis vielleicht selbst? Wie verhalten sie sich in schwierigen Situationen im Team, mit Kundinnen und Kunden oder mit Patientinnen und Patienten? Beziehen Sie sich konkret auf die Erfahrungen Ihrer Azubis und mögliche Situationen am Arbeitsplatz.

Abschluss: Vorgehensweisen

- Ergänzen Sie mögliche Vorgehensweisen und besprechen Sie diese ausführlich in Bezug auf den jeweiligen Arbeitsplatz der Azubis und betriebsinterne Vorgaben. *[Hintergrund: Infotext rechts und „Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 21]*

Hinweis: Je nach Branche und Tätigkeit sind **Deeskalationstrainings** mit Fachleuten sinnvoll.

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 6 | Du bist nicht allein! Zuständigkeiten im Betrieb | 75 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. Ihr Ziel ist es, Betroffene nicht allein zu lassen. Ist eine langfristige Behandlung erforderlich, kann außerdem das **Psychotherapeutenverfahren** der gesetzlichen Unfallversicherung sinnvoll sein, dessen Kosten von den Unfallversicherungsträgern (UVT) 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 UVT 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 – auch anonym – wenden kann.

Weitere Infos zu möglichen Anlaufstellen gibt es auf www.jwsl.de/gewalt/infothek

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

Thema: Wofür die Arbeitgeberin oder der Arbeitgeber vor und nach Gewaltvorfällen sorgen muss und was Beschäftigte selbst tun können

Materialien: Unterrichtsfilm Episoden 3 und 5, „Sicher am Start“ auf Seite 22, „Das Aachener Modell“ auf Seite 20, Arbeitsblatt online, „Damit es wieder läuft“ auf Seite 21

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: Pflichten des Betriebs

- *[Unterrichtsfilm Episode 3]* Einstieg ins Thema
- Erläutern Sie die Pflichten des Betriebs zur Gewaltprävention und vor allem das TOP-Prinzip. *[Hintergrund: Infotext „Sicher am Start“ auf Seite 22]*

Prävention: TOP-Maßnahmen

- Geben Sie der Gruppe eine Rechercheaufgabe zur Frage: Welche Schutzmaßnahmen gegen Gewalt gibt es an eurem Arbeitsplatz? Mögliche Quellen enthält Seite 22.
- Schreiben Sie die drei TOP-Kategorien für alle sichtbar auf und ordnen Sie gemeinsam die Ergebnisse ein. Ergänzen Sie weitere Schutzmaßnahmen in Bezug auf den Betrieb und verdeutlichen Sie, dass diese auf Basis der Gefährdungsbeurteilung für den jeweiligen Arbeitsplatz angepasst werden.

In der Situation: Das Aachener Modell

- *[„Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell“ auf Seite 20]* Erläutern Sie die vier Stufen des Aachener Modells. Mithilfe von „Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 21 können Sie Handlungsempfehlungen in der akuten Situation je Gefährdungsstufe vertiefen. Falls vorhanden, vervollständigen Sie diese außerdem mit weiteren betriebsspezifischen Aspekten.
- *[QR-Code Arbeitsblatt online „Wer ist hier verantwortlich?“]* Die Azubis wenden das Erlernte an.
- Betonen Sie, dass Gewalt am Arbeitsplatz immer ernst zu nehmen ist und die Azubis bei Unsicherheiten ihre Ausbildenden und Führungskräfte ansprechen können.

Abschluss: Nachsorge – Anlaufstellen und psychologische Unterstützung

- Informieren Sie über mögliche Anlaufstellen nach Gewalterfahrungen im Betrieb und darüber hinaus. *[Einstieg und Hintergrund: Infotext links und Unterrichtsfilm Episode 5]*
- *[„Damit es wieder läuft“ auf Seite 21]* Die Azubis informieren sich über Maßnahmen, die nach einem Gewaltvorfall zu treffen sind, um ein regelmäßiges und präventives Vorgehen im Betrieb zu gewährleisten. Ergänzen Sie weitere betriebsspezifische Aspekte und weisen Sie auf die schriftliche Dokumentation jedes Vorfalls hin *[siehe Infotext „Sicher am Start“ auf Seite 22]*.

Modul 6.1 | Einsatz- und Rettungskräfte | 60 Min.

Thema: Mit Gewalt umgehen in spezifischer Berufsgruppe

Materialien: Napo-Film „Teuer geparkt“, Arbeitsblatt 4, ggf. „Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell“ auf Seite 20 und „Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 21

Einstieg: Fehlverhalten beim Falschparken

- *[Napo-Film „Teuer geparkt“, siehe QR-Code]* Anschließende Frage an die Gruppe: Wieso kann es bei einem Bußgeld für einen Parkverstoß zu Gewalt kommen?

Gewalt gegen Helfende

- Der Film dient als Aufhänger, um ins Thema zu kommen. Führen Sie nun die Diskussion mit der weiterführenden Frage fort: Wieso kann es auch bei Polizei/Rettungsdienst/Feuerwehr überhaupt zu Gewalt kommen, wenn sie doch eigentlich zum Helfen da sind? Lassen Sie die Azubis Gründe und Ursachen nennen und ergänzen Sie das Gesagte. *[Hintergrund: Infotext rechts]*

TOP-Maßnahmen

- Frage an die Gruppe: Welche Schutzmaßnahmen sind auf Basis des TOP-Prinzips im Film zu erkennen, um Gewalt zu verhindern? Falls das TOP-Prinzip noch nicht bekannt ist, siehe Modul 6/Infotext „Sicher am Start: So schützt der Betrieb vor Gewalt“ auf Seite 22.
- *[Arbeitsblatt 4]* Die Azubis überlegen, welche Schutzmaßnahmen davon und darüber hinaus auch für ihren Arbeitsbereich sinnvoll sein könnten – sowohl vor als auch während eines Gewaltvorfalls. Geben Sie den Azubis zur weiteren Recherche die DGUV Information 205-027 „Prävention von und Umgang mit Übergriffen auf Einsatzkräfte der Rettungsdienste und der Feuerwehr“, www.dguv.de, Webcode: p205027.
- Bei wenig Zeit kann die ausführliche Recherche entfallen und die Azubis benutzen stattdessen „Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell“ auf Seite 20 und „Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 21 aus Modul 5 und 6.

Abschluss: Besprechung der Ergebnisse

- Besprechen Sie die Ergebnisse und ergänzen Sie sie gegebenenfalls, insbesondere in Bezug auf betriebsspezifische Aspekte.

Dein Freund und … Gegner?

Einsätze von Rettungskräften, Polizei und Feuerwehr sind nur begrenzt planbar. Alle involvierten Personen sind dabei meist mit unvorhergesehenen Situationen konfrontiert, die von den Einsatzkräften schnelle Orientierung und Reaktion verlangen. Aber auch die Personen in Not und weitere Anwesende befinden sich in einer Extremsituation, die Vertrauen und Mithilfe erfordert. Kritisch kann es zum Beispiel dann werden, wenn sich jemand durch das Verhalten der Einsatzkräfte, etwa durch Anweisungen, falsch oder respektlos behandelt oder bedroht fühlt. Diese Fehlinterpretation kann zu aggressivem oder gewalttätigem Verhalten führen. Besonders zum Tragen kommt dies, wenn Einsatzkräfte wie die Polizei selbst Gewalt anwenden müssen, um Schaden abzuwenden. Verletzungen oder Drogenkonsum können zusätzlich dazu führen, dass die Situation weniger objektiv eingeschätzt wird. Zu Problemen kann es auch bei vermeintlich alltäglichen Handlungen kommen, die missverstanden oder als Geringschätzung empfunden werden, wie zum Beispiel das Tragen von Straßenschuhen in der Wohnung.

Bild: stock.adobe.com/zinkevych

Modul 6.2 | Pflege/Gesundheitswesen | 60 Min.

Im Sozial- und Gesundheitswesen: Angriff statt Anerkennung

Wer behandelt und gepflegt wird, fühlt sich in der Regel verletzlich. Betreute und kranke Menschen befinden sich in körperlichen, psychischen oder sozialen Not- und Bedürfnislagen. Hier kommen viele Faktoren zusammen: körperliche Schmerzen, Ängste angesichts der eigenen Hilfsbedürftigkeit sowie Einschränkungen der Selbstbestimmung. Im Fall von psychischen Erkrankungen kann die Wahrnehmung zusätzlich verzerrt sein, was eine objektive Einschätzung der Lage erschwert – auch für die Gesundheits- und Pflegekräfte: In welchem Maße Gewalt dann absichtlich ausgeübt wird oder nicht, ist nicht unbedingt immer klar.

Die Verletzlichkeit macht empfindlich für Wartezeiten, unbefriedigende Antworten oder unerfüllte Wünsche. Diese allgemeinen psychosozialen Notlagen und die besonderen Hintergründe von Krankheiten und Behinderungen erhöhen die Wahrscheinlichkeit von Gewalt und Aggression. Auch Angehörige, Freunde und Begleitpersonen können davon berührt sein, zum Beispiel wenn sie sich machtlos fühlen, eine falsche Behandlung vermuten oder stark mitleiden.

Thema: Mit Gewalt umgehen in spezifischer Berufsgruppe

Materialien: Napo-Film „Der Reihe nach, bitte“, Arbeitsblatt 4, ggf. „Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell“ auf Seite 20 und „Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 21

Einstieg: Umgang mit Gewalt

- Frage an die Gruppe: Was denkt ihr, wieso es im Pflege- und Gesundheitsbereich zu Gewalt kommen kann? Wo liegen die Besonderheiten im Umgang mit Gewalt? Ergänzen Sie die Aussagen. *[Hintergrund: Infotext links]*

Gewalt gegen Helfende

- *[Napo-Film „Der Reihe nach, bitte“, siehe QR-Code]* Anschließende Frage an die Gruppe: Welche Schutzmaßnahmen auf Basis des TOP-Prinzips sind zu erkennen, um Gewalt zu verhindern? Falls das TOP-Prinzip noch nicht bekannt ist, siehe Modul 6/Infotext „Sicher am Start: So schützt der Betrieb vor Gewalt“ auf Seite 22.

TOP-Maßnahmen

- *[Arbeitsblatt 4]* Die Azubis überlegen, welche Schutzmaßnahmen davon und darüber hinaus auch für ihren Arbeitsbereich sinnvoll sein könnten – sowohl vor als auch während eines Gewaltvorfalls. Weisen Sie dabei auf die besonderen Umstände im Gesundheitswesen hin – die Menschen dort befinden sich häufig in einem emotionalen und gesundheitlichen Ausnahmezustand. Geben Sie den Azubis zur weiteren Recherche die DGUV Information 207-025 „Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege“, www.dguv.de, Webcode: p207025.

Abschluss: Besprechung der Ergebnisse

- Besprechen Sie die Ergebnisse und ergänzen Sie sie gegebenenfalls, insbesondere in Bezug auf betriebsspezifische Aspekte.
- Bei wenig Zeit kann die ausführliche Recherche entfallen und die Azubis benutzen stattdessen „Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell“ auf Seite 20 und „Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 21 aus Modul 5 und 6.

Bild: stock.adobe.com/auremar

Modul 6.3 | Im Kontakt mit Kundinnen und Kunden | 60 Min.

Thema: Mit Gewalt umgehen in spezifischer Berufsgruppe

Materialien: Napo-Film „Der Kunde ist König“, Napo-Film „Der Reihe nach, bitte“, Arbeitsblatt 4, ggf. „Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell“ auf Seite 20 und „Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 21

Einstieg: Umgang mit Gewalt

- Frage an die Gruppe: Was denkt ihr, wieso es im Kontakt mit Kundinnen und Kunden zu Gewalt kommen kann? Wo liegen die Besonderheiten im Umgang mit Gewalt? Ergänzen Sie die Aussagen. *[Hintergrund: Infotext rechts]*

Gewalt gegen Helfende

- *[Napo-Film „Der Kunde ist König“ und/oder „Der Reihe nach, bitte“, siehe QR-Code]* Zeigen Sie den passenden Film für Ihren jeweiligen Ausbildungsberuf. Anschließende Frage an die Gruppe: Welche Schutzmaßnahmen auf Basis des TOP-Prinzips sind zu erkennen, um Gewalt zu verhindern? Falls das TOP-Prinzip noch nicht bekannt ist, siehe Modul 6/Infotext „Sicher am Start: So schützt der Betrieb vor Gewalt“ auf Seite 22.

TOP-Maßnahmen

- *[Arbeitsblatt 4]* Die Azubis überlegen, welche Schutzmaßnahmen davon und darüber hinaus auch für ihren Arbeitsbereich sinnvoll sein könnten – sowohl vor als auch während eines Gewaltvorfalls. Geben Sie den Azubis zur weiteren Recherche die DGUV Information 206-015 „Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt“, www.dguv.de, Webcode: p206015.

Abschluss: Besprechung der Ergebnisse

- Besprechen Sie die Ergebnisse und ergänzen Sie sie gegebenenfalls, insbesondere in Bezug auf betriebsspezifische Aspekte.
- Bei wenig Zeit kann die ausführliche Recherche entfallen und die Azubis benutzen stattdessen „Wenn Gewalt droht: Das Aachener Modell“ auf Seite 20 und „Brenzlige Situationen meistern“ auf Seite 21 aus Modul 5 und 6.

Bild: stock.adobe.com/pikselstock

Wer zahlt, befiehlt?

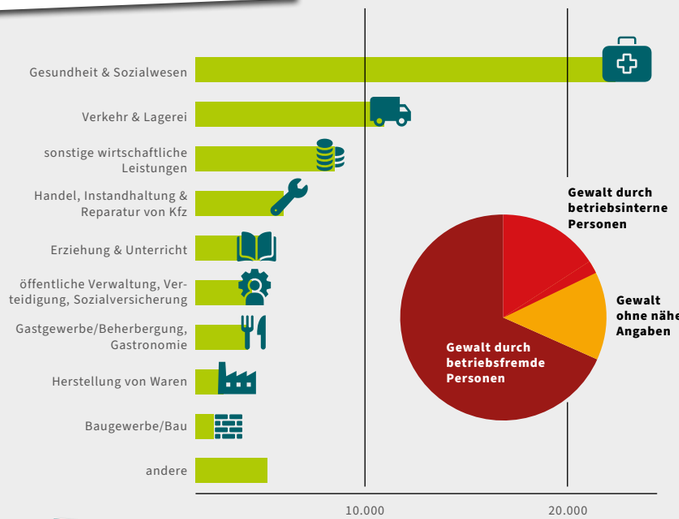
Im Supermarkt, bei Behörden oder in der Werkstatt: Der Kontakt zu Kundinnen und Kunden ist eine besondere Beziehung, die viel Konfliktpotenzial beinhalten kann. Natürlich wird vorausgesetzt, dass Mitarbeitende über die notwendigen Kenntnisse und Informationen zur Erledigung einer Anfrage verfügen. Außerdem erwarten Kundinnen und Kunden von ihnen, dass sie sie und höflich und zuvorkommend behandeln und dass die Leistung zufriedenstellend ist – ganz besonders, wenn dafür bezahlt wird. Ist dies einmal nicht der Fall – oder wird von der Kundschaft so wahrgenommen –, kann es schnell heikel werden. Die Beschäftigten wiederum befinden sich manchmal in einer Zwickmühle zwischen persönlichen und betrieblichen Bedürfnissen – würden im privaten Bereich vielleicht anders reagieren als im Beruf. Doch auch wenn es ohne Kundschaft nicht geht – unangemessenes oder gewalttätiges Verhalten ist nicht akzeptabel: Kunde oder Kundin ist dann nicht gleich „König oder Königin“!

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.



Zahlen beziehen sich auf die Jahre 2019 bis 2023*

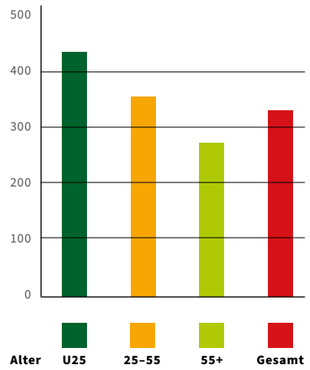
*Grafik: Meldepflichtige Arbeitsunfälle mit Abweichung Gewalt nach Branchen abhängig Beschäftigte, Unternehmen, Versicherte bei nicht gewerbsmäßigen Bauarbeiten und versicherte Angehörige (Gesamtzahl 2019–2023: 66.855). Quelle: Referat Statistik der DGUV

Alter

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

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



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

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.

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.

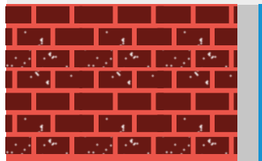
Quelle: Gewalt bei der Arbeit. Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter abhängig Beschäftigten für die DGUV, Forsa, Berlin 2024, S. 2.

Bilder: stock.adobe.com, Quelle: Das Kommunikationsquadrat – Schulz von Thun Institut; https://kurzlinks.de/59w5

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**

z. B. fehlende Abstandsflächen, fehlende Alarmierungssysteme

Organisation

- **Abläufe**
- **Information**

z. B. Einzelarbeitsplätze, Wartezeiten, fehlende Leitlinien

Organisationskultur

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

z. B. Umgangsformen/ Wertschätzung

Person

- **Beschäftigte**
- **Kundinnen/Kunden**

bei Täterin oder Täter: z. B. generelle Konfliktbereitschaft/Aggressivität, Existenzängste; bei Betroffenen: unangepasstes Auftreten oder mangelndes Gefahrenbewusstsein

KOMMUNIKATION „IN NICE“:
Ich-Botschaften verwenden, statt andere mit Du-Botschaften zu kritisieren (z. B. „Ich fühle mich nicht verstanden“ statt „Du hörst mir nie zu!“).

Mehr als bloße Worte

Das Kommunikationsquadrat nach Schulz von Thun

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: **Sachinhalt, Selbstkundgabe, Beziehungshinweis, Appell**. 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, obwohl der Sender vielleicht nur die Sachebene 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 21.

	Gefährdungslage	Verantwortung	Handlungsempfehlung	Voraussetzung
0	normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung der Beschäftigten	• sichere Arbeitsumgebung • gefahrenbewusste Absprachen • gefahrenbewusste Büroeinrichtung • Umgang mit Stress • professionelle Kommunikation • bei problematischen Kundinnen und Kunden Vorsorge treffen	• Grundsatzerklärung gegen Gewalt • Gefahrenbewusstsein schaffen • regelmäßige Unterweisung • Qualitätssicherung „Standards der Gesprächsführung“ • regelmäßige Kommunikationstrainings • Umgang mit Stress trainieren; kurz- und langfristige Strategien
1	verbal aggressiv unangepasstes Sozialverhalten Sachbeschädigung	Intervention Konfliktlösung durch die Beschäftigten Unterstützung durch die Führungskraft	• Platzverweis/Hausverbot aussprechen • Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung • ggf. Hilfe hinzuziehen • Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache	• **Informationsveranstaltungen** „Selbsthilferechte“/„Straftatbestände“ • **Seminare wie zum Beispiel** „Umgang mit Aggressionen“ „Deeskalationstraining“ „Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen“ • Standards nach Übergriffen ggf. „Alarmsystem“/Absprachen
2	Handgreiflichkeiten/ körperliche Gewalt Bedrohung/ Nötigung Durchsetzung eines Platzverweises	Sicherheitsdienst/ alternativ Polizei Sicherheit ist von Profis sicherzustellen **Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst**	• Platzverweis/Hausverbot durchsetzen • Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen • Strafanzeige erfolgt grundsätzlich • ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei • Unfallanzeige • evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“ • Beschäftigte lageangepasst informieren	• Sicherheitsdienst/ Zugangskontrolle einrichten • Alarmsystem installieren • verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf • Rettungs- und Fluchtwege einrichten • Unfallanzeigen standardisieren • psychologische Erste Hilfe sicherstellen, Opferschutz • Informationsmanagement
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen Bombendrohung, Amoklauf Geiselnahme, Überfall	Sachverhaltsklärung/Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen Sicherheitsdienst trifft nur „erste Maßnahmen“	• sofort Polizei „110“ • Eigensicherung beachten! medizinische und psychologische Notfallversorgung • grundsätzlich Unfallanzeige	• Absprachen intern und extern (Polizei) • psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten • Notfallpläne erstellen Rettungskräfte schulen • Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei

Quelle: UK NRW: Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! https://kurzlinks.de/stv0

Brenzlige Situationen meistern

Jedes Gewaltszenario ist anders und erfordert eine angepasste Reaktion. **Das Aachener Modell** (siehe Seite 20) ist hilfreich bei der Einschätzung von Gewaltsituationen: Bis zu welcher Gefährdungsstufe lassen sich Konflikte vielleicht selbst lösen und wann sind Sicherheitsdienste und Polizei notwendig? Das Modell hilft zu unterscheiden zwischen Situationen, in denen Deeskalation 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. Es lassen sich vier Gefährdungslagen unterscheiden:

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 | Fluchtwege ausfindig machen, sich ggf. in Sicherheit bringen | Polizei rufen | ggf. Strafanzeige erstatten und Unfallanzeige stellen | psychologische Erstbetreuung sicherstellen

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 6).

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 22).

Quellen: Pressemitteilung DGUV, 21.11.2024: Wie verhalte ich mich sicher in Gewaltsituationen? https://kurzlinks.de/zced BGHW: „Deeskalieren und schützen“ zum Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ https://kurzlinks.de/yup1

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.

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 Gewaltrisiken. Auf dieser Basis werden Schutzmaßnahmen nach dem **TOP-Prinzip** festgelegt, um Gefährdungen zu minimieren. Das gilt auch für das Thema „Gewalt“:

Technische Schutzmaßnahmen (zum Beispiel bauliche Maßnahmen wie Beleuchtung und Gestaltung von Wartezonen, Zutrittsregelungen, Alarmierungsmöglichkeiten)

Organisatorische Schutzmaßnahmen (zum Beispiel Vermeidung von Alleinarbeit, Beschwerdemanagement, Grundsatzerklärung gegen Gewalt, Erstellung eines Notfallkonzepts, psychologische Erstbetreuende ausbilden)

Personenbezogene Schutzmaßnahmen (zum Beispiel Deeskalationstrainings, persönliche Schutzausrüstung, Gefahrenbewusstsein schaffen beispielsweise durch Unterweisungen, regelmäßige Supervision)

Weitere Beispiele: https://kurzlinks.de/yu91

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.** Betriebe haben hier intern unterschiedliche Verfahren. Unabhängig davon gilt: Hat ein Gewaltvorfall, beispielsweise ein Angriff oder Überfall, eine Arbeitsunfähigkeit von mehr als drei Kalendertagen oder den Tod zur Folge, muss bei dem zuständigen Unfallversicherungsträger eine Unfallanzeige gestellt werden. In Schulen muss jeder Unfall, der eine ärztliche Behandlung erfordert, gemeldet werden. Sind diese Voraussetzungen nicht erfüllt, kann die Meldung beim Unfallversicherungsträger trotzdem freiwillig erfolgen. Denn: Bei Gewaltereignissen können psychische Folgen zeitverzögert auftreten.
https://serviceportal-uv.dguv.de

Recherchequellen für TOP-Maßnahmen in Modul 6

- DGUV Information 207-025 „Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege“, *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/yu91*
- DGUV-Kampagne *#GewaltAngehen, www.dguv.de/gewalt-angehen*
- DGUV Information 205-027 „Prävention von und Umgang mit Übergriffen auf Einsatzkräfte der Rettungsdienste und der Feuerwehr“, *www.dguv.de, Webcode: p205027*
- DGUV Information 206-015 „Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt“, *www.dguv-de, Webcode: p206015*

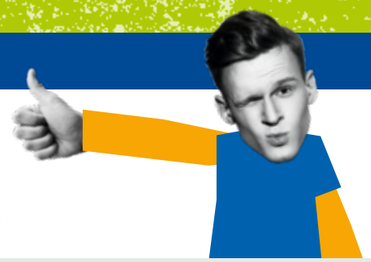
Modul 2 | Arbeitsblatt 1

Modul 3 | Arbeitsblatt 2

Quellen: Pressemitteilung DGUV, 21.11.2024: Wie verhalte ich mich sicher in Gewaltsituationen? https://kurzlinks.de/zced BGHW: „Deeskalieren und schützen“ zum Thema „Gewalt am Arbeitsplatz“ https://kurzlinks.de/yupl

Bilder: stock.adobe.com

Modul 3 | Arbeitsblatt 3



RICHTIG ODER FALSCH?

Welche der beiden Antworten ist jeweils die richtige?

		✓	✗
1.	Die Folgen von Gewalt sind immer ausschließlich körperliche Verletzungen.	○	○
	Gewalterfahrungen können psychische Folgen haben, wie zum Beispiel ein verändertes emotionales Erleben.	○	○
2.	Stark ist, wer keine Hilfe braucht. Psychische Probleme sind meist Zeichen eines schwachen Charakters.	○	○
	Psychische Probleme können jeden Menschen betreffen und sind kein Zeichen von Schwäche. Im Gegenteil: Sich psychische Probleme einzugestehen und Hilfe zu suchen, erfordert Mut.	○	○
3.	Schwerwiegende Gewalterfahrungen lassen sich schnell verarbeiten.	○	○
	Gewaltvorfälle können Traumata auslösen, die eine langfristige Behandlung nötig machen.	○	○
4.	Gewalterfahrungen im Betrieb sind eine persönliche Angelegenheit und nicht Sache der Arbeitgeberin oder des Arbeitgebers.	○	○
	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.	○	○

Modul 6 | Arbeitsblatt 4

TOP INFORMIERT! SCHUTZMASSNAHMEN GEGEN GEWALT IM BETRIEB

Welche Schutzmaßnahmen könnten in eurem Arbeitsbereich vor und in einer Gewaltsituation sinnvoll sein? Notiert eure Ideen. Überlegt euch zum Beispiel: Was könnte je nach **Gefährdungsstufe** sinnvoll sein (Aachener Modell auf Seite 20)? Oder welche Schutzmaßnahmen gibt es nach dem **TOP-Prinzip** in eurem Betrieb (Seite 22)?

- Gefährdungsstufe 3: Einsatz von Waffen
- Gefährdungsstufe 1: Verbale Aggression
- Gefährdungsstufe 0: Kontroverse Gesprächssituation
- Organisatorische Schutzmaßnahmen
- Gefährdungsstufe 2: Körperliche Gewalt
- Technische Schutzmaßnahmen
- Personenbezogene Schutzmaßnahmen

Bild: stock.adobe.com

DIE JWSL-ERKLÄRFILME

zum Thema „Gewaltprävention in Ausbildung und Beruf“

JUGEND WILL SICH-ER-LEBEN

GEWALTFREI? BIN DABEI!
Sicher in Ausbildung und Beruf

- vertiefende Informationen
- kurz und prägnant
- zum Download auf www.jwsl.de

www.jwsl.de

DGUV
Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung
Landesverbände