

# DGUV Forum



## Gewaltprävention – Was tut die gesetzliche Unfallversicherung?

**Inklusion –**  
Der „Tag ohne Grenzen“ in Hamburg

**Interview –**  
Die neue Ausbildung für Aufsichtspersonen

# Liebe Leserinnen, liebe Leser,

eine Polizeimeldung der jüngsten Zeit: „Maskierter Mann betrat gegen 20.30 Uhr die Tankstelle. Er bedrohte eine Angestellte mit einer Schusswaffe. Der Räuber nahm das Geld aus der Kasse und flüchtete. Die 22-Jährige blieb unverletzt.“

Unverletzt heißt lediglich, die Betroffene hat keine körperlichen Schäden davongetragen. Aber wie sieht es mit den psychischen Folgen aus, die dieser Angriff möglicherweise hinterlassen hat? Kann die Frau weiterarbeiten wie bisher? Braucht sie vielleicht therapeutische Unterstützung?

Gewalt am Arbeitsplatz hat viele Gesichter. Sie muss nicht immer handgreiflich sein, auch Worte können bedrohen und tief verletzen. Die Aufgabe der gesetzlichen Unfallversicherung ist, für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz zu sorgen. Wie kann sie das beim Thema Gewalt tun? Zum einen versucht sie, besondere Gefahrenquellen zu identifizieren und den Betrieben vorbeugende Maßnahmen anzubieten. Zum anderen unterstützt



Foto: DGUV/Stephan Floss Fotografie

„In Arbeit ist eine neue Unfallverhütungsvorschrift ‚Überfallprävention‘ für die besonders stark betroffenen Branchen.“

sie Menschen, die am Arbeitsplatz Opfer von Gewalt werden. Und das sind nach einer repräsentativen europaweiten Untersuchung in Deutschland etwa fünf Millionen Beschäftigte.

Zum Glück wissen wir bereits einiges über Risikofaktoren und besonders gefährdete Berufsgruppen. In den letzten Jahren haben wir deshalb branchenspezifische Handlungskonzepte entwickelt und Forschungsprojekte auf den Weg gebracht. In Arbeit ist darüber hinaus eine neue Unfallverhütungsvorschrift „Überfallprävention“ für die besonders stark betroffenen Branchen.

Zwar werden auch wir nie absolute Sicherheit gewährleisten können. Aber es gibt viele Möglichkeiten, die Risiken der Beschäftigten, Gewalt zu erleben, zu minimieren. Der erste Schritt dazu ist der dokumentierte Wille in den Unternehmen, Gewalt nicht zu akzeptieren. „Null Toleranz“ heißt das Motto. Alle weiteren Schritte sollten Teil der Gefährdungsbeurteilung sein. Auch dabei unterstützen Berufsgenossenschaften und Unfallkassen gerne.

Mit den besten Grüßen

Ihr



Dr. Joachim Breuer  
Hauptgeschäftsführer der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung

› Editorial/Inhalt ››› 2–3

› Aktuelles ››› 4–9

› Titelthema ››› 10–27

Gesetzliche Unfallversicherung informiert und berät  
**Gewaltprävention – Grundlagen und Handlungsoptionen** 10  
*Christian Pangert, Anne Gehrke*

Umfrageergebnisse  
**Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst** 13  
*Yvonne Perleberg*

Umsetzungskonzept  
**Gewaltprävention im Jobcenter** 17  
*Evelyn Moise*

Präventionsarbeit  
**Gewalt und Aggressionen in Pflege- und Betreuungsberufen** 20  
*Heike Schambortski, Claudia Drechsel-Schlund*

Forschungsprojekt  
**Raubüberfälle im Handel** 23  
*Siegrid Becker*

Krisenmanagement  
**Umgang mit Bedrohungen und Gewalt an Hochschulen** 25  
*Helmuth Gramm*

› Prävention ››› 28–29

Rückblick auf zehn Jahre iga.Barometer  
**Alles beim Alten?** 28  
*Denise Hausmann*

› Unfallversicherung ››› 30–39

Der „Tag ohne Grenzen“ – großer Aktionstag in Hamburg  
**„Jeder kann mitmachen, diese Botschaft ist zentral“** 30

Interview mit Manuela Schmermund  
**„Wir müssen in die Mitte der Gesellschaft“** 32

Ausbildung zur Aufsichtsperson  
**„Wenn es diesen Job nicht gäbe, müsste er erfunden werden“** 34  
*Interview mit Jürgen Da Pont und Dr. Bernd Schildge*



Teil 5 der Artikelserie für eine effektive Verwaltungssteuerung  
**Mit Benchmarking Geschäftsprozesse optimieren** 38  
*Dieter Höczli, Michael Schwanz*

› Aus der Rechtsprechung ››› 41

› Medien/Impressum ››› 42

## Film ab für die Feuerwehren in Rheinland-Pfalz

Lust auf Feuerwehr macht der neue Image- und Präventionsfilm, den die Unfallkasse Rheinland-Pfalz in Kooperation mit dem Landesfeuerwehrverband Rheinland-Pfalz auf den Weg gebracht hat.

Im Beisein von Roger Lewentz, Minister des Innern für Sport und Infrastruktur Rheinland-Pfalz, und zahlreichen Feuerwehrleuten, die als Protagonisten mitgewirkt haben, wurde der Film Anfang Mai der Öffentlichkeit vorgestellt. Lewentz sprach sich ausdrücklich für das ehrenamtliche Engagement in der Feuerwehr aus und bedankte sich für den Imagefilm: „Die Feuerwehrmänner und Feuerwehrfrauen in Rheinland-Pfalz sind eine Stütze unseres Brand- und Katastrophenschutzes. Gerade die kleineren Wehren im Land sind auf Nachwuchs angewiesen. Sie leisten einen wichtigen Beitrag für unser Gemeinwesen. Es ist schön, dass die Unfallkasse die Feuerwehren als starke Partnerin derart unterstützt“, so der Innenminister.

So vielseitig wie die Aktivitäten der Feuerwehr sind, so mitreißend sind die Szenen im neuen Imagefilm: Vom Notrufeingang bis zur Einsatzfahrt, von Nachwuchsübungen bis zu Fitnessstraining, Jugendfeuerwehr und Einsatz der Unfallkasse.

Mit der Produktion dieses Image- und Präventionsfilms unterstützt die Unfallkasse die Kampagne des Landesfeuerwehrverbandes Rheinland-Pfalz zur Nachwuchs-



Dreharbeiten auf dem Gelände der Feuerwehr- und Katastrophenschutzschule Rheinland-Pfalz

und Mitgliedergewinnung und weist gleichzeitig auf die Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung hin. „Der Film macht neugierig auf Feuerwehr und weckt den Wunsch, dabei sein zu wollen. Zugleich zeigt er deutlich: Die Unfallkasse ist für ihre Versicherten da – bevor und wenn etwas passiert“, sagte Beate Eggert, Geschäftsführerin der Unfallkasse Rheinland-Pfalz.

Zahlreiche Feuerwehrleute aus ganz Rheinland-Pfalz wirkten bei den Drehar-

beiten mit. „Wir freuen uns, dass wir im ganzen Land so tatkräftig unterstützt wurden. Dafür danken wir allen Beteiligten ganz herzlich“, so Beate Eggert.

! Der Film ist ab sofort im Internet zu sehen unter: [www.ukrlp.de](http://www.ukrlp.de) und [www.lfv-rlp.de](http://www.lfv-rlp.de)

## DVR fordert Alkohol-Wegfahrsperrn

Der Deutsche Verkehrssicherheitsrat (DVR) spricht sich für den Einsatz von Alkohol-Zündschlossperren, sogenannte Alkohol-Interlock-Systeme, aus. Ziel ist, die Zahl der Alkoholunfälle zu verringern. „Die besondere Gefahr von Alkoholmissbrauch im Straßenverkehr lässt sich in der jährlichen Unfallstatistik ablesen. Im Jahr 2013 wurden nach Angaben des Statistischen Bundesamtes 336 Verkehrsteilnehmende bei Unfällen unter Alkoholeinfluss getötet und 18.644 Personen verletzt“, sagt DVR-Präsident Dr. Walter Eichendorf. Vor dem Hintergrund der Sicherheitsstrategie Vision Zero sei dies nicht hinnehmbar. „Insofern bedarf es weiterer Anstren-

gungen und Maßnahmen, um zeitnah alkoholbedingte Unfälle zu reduzieren. Eines der erfolgversprechenden Instrumente könnte der Einsatz von Alkohol-Interlock-Programmen sein“, ergänzt er.

Bei einem Alkohol-Interlock-System handelt es sich um ein in ein Kraftfahrzeug eingebautes Atemalkohol-Messgerät in Verbindung mit einer Wegfahrsperrn, die dazu führt, dass der Fahrzeugmotor von alkoholisierten Personen nicht gestartet werden kann. Als präventive Maßnahme setzen Unternehmen auf freiwilliger Basis bereits heute diese Systeme ein. Ein Alkohol-Interlock-Programm umfasst darüber

hinaus den von Verkehrspsychologinnen und Verkehrspsychologen begleiteten Einsatz eines Interlock-Systems verbunden mit einer Rehabilitationsmaßnahme.

Für einige alkoholauffällige Verkehrsteilnehmende bedeutet der Verlust der Fahrerlaubnis eine Gefahr für ihre berufliche Existenz. Mit der Teilnahme an einem Alkohol-Interlock-Programm könnte eine dauerhafte Verhaltensänderung nach dem Grundsatz „wer trinkt, fährt nicht und wer fährt, trinkt nicht“ unterstützt werden. Nach Auffassung des DVR sollten Alkohol-Interlock-Programme bei der Begutachtung der Fahreignung eingesetzt werden.

## VBG-Arbeitsschutzpreis 2016 – jetzt teilnehmen

Noch bis zum 31. Oktober 2015 können sich Unternehmen für den VBG-Arbeitsschutzpreis 2016 bewerben. Die bei der VBG versicherten Unternehmen können in mehreren Kategorien Preisgelder von bis zu 15.000 Euro und die Gold-, Silber- und Bronze-Medaillen des VBG-Arbeitsschutzpreises gewinnen. Die Teilnahme ist kostenlos.

2016 verleiht die gesetzliche Unfallversicherung VBG bereits zum sechsten Mal den VBG-Arbeitsschutzpreis an Unternehmen, die kreative Ideen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz haben. Alle bei der VBG versicherten Unternehmen können sich mit ihren Maßnahmen und Ideen zur Verbesserung der Arbeitssicherheit und

des Gesundheitsschutzes bewerben. Prämiert werden Maßnahmen oder technische Produkte, die zur Verbesserung von Arbeitsabläufen und Arbeitsbedingungen beitragen. Das können zum Beispiel neue Organisations- und Motivationskonzepte oder innovative sicherheitstechnische Lösungen sein. Bei der VBG versicherte Sportvereine können sich für den Präventionspreis Sport bewerben, bei dem es ebenfalls die Gold-, Silber- und Bronze-Medaillen sowie ein Preisgeld zu gewinnen gibt.

„Mit dem Arbeitsschutzpreis fördern und belohnen wir die Innovationskraft in unseren Mitgliedsunternehmen“, betont Dr. Andreas Weber, Direktor Prävention der VBG. „Wir wollen so andere Unternehmen

motivieren, sich über die gesetzlichen Vorgaben hinaus für die Sicherheit und Gesundheit ihrer Beschäftigten einzusetzen.“

Über die Vergabe der Preise entscheidet eine unabhängige Jury, die Kriterien wie Innovationskraft, Wirtschaftlichkeit, Übertragbarkeit auf andere Unternehmen und natürlich die Wirksamkeit bewertet.

! Alle Informationen zum Arbeitsschutzpreis und die Bewerbungsunterlagen finden Interessierte unter: [www.vbg.de/arbeitsschutzpreis](http://www.vbg.de/arbeitsschutzpreis)

## „GOLD – Du kannst mehr als Du denkst“ – Auftaktveranstaltung zur bundesweiten Schulaktion in Bremen

Sport als Motor der Inklusion – unter diesem Motto hat die gesetzliche Unfallversicherung Anfang Mai ihre bundesweite Schulaktion zum Film „GOLD – Du kannst mehr als Du denkst“ gestartet: Kirsten Bruhn, DGUV-Botschafterin für Rehabilitation und Inklusion, übergab in Bremen offiziell die Vorführlizenzen für Bremer und Bremerhavener Schulen.

Damit sollen noch in diesem Jahr deutschlandweit 13.500 DVDs des Films mit Vorführlizenzen an Sekundar- und Förderschulen verteilt werden. Ziel ist es, „Gold“ künftig allen weiterführenden Schulen in Deutschland zur Verfügung zu stellen. Denn der von der DGUV initiierte und mitfinanzierte Kinofilm spricht so gut wie kein anderes Medium die Themen Rehabilitation und Inklusion an. Indem er die drei Protagonisten, Henry Wanyoike, blinder Läufer aus Kenia, die deutsche Schwimmerin Kirsten Bruhn und den australischen Rennrollstuhlfahrer Kurt Fearnley, auf ihrem Weg zu den Paralympics 2012 begleitet und ihre tägliche Motivation zeigt, macht er deutlich, wie wichtig Sport bei der Rehabilitation und Inklusion ist.

Dabei richtet „Gold“ nicht den Blick auf das, was die drei Sportlerinnen und Sportler aufgrund ihrer Behinderungen nicht mehr



Gregor Doepke, Leiter Kommunikation und Pressesprecher der DGUV, Sven Broska, Geschäftsführer der Unfallkasse Bremen, Kirsten Bruhn, Hauptdarstellerin „GOLD“, Prof. Dr. Eva Quante-Brandt, Bremens Senatorin für Bildung und Wissenschaft, Marco Bode, Aufsichtsratsvorsitzender von Werder Bremen (v.l.n.r.)

können, sondern auf die Dinge, die sie mit ihrer Behinderung erreichen. So regt der Film zum Nachdenken und Diskutieren an. Das ist auch das Ziel der „Gold“-Schulaktion: Sie will Schülerinnen und Schülern

verständlich machen, was es heißt, in einer inklusiven Gesellschaft zu leben – einer Gesellschaft, die niemanden ausschließt, sondern die Stärken und Fähigkeiten eines jeden Menschen erkennt.

## Inklusion: Fachtagung „Berufliche Teilhabe durch Mobilitätskompetenz“

Den Weg zur Arbeit selbstständig und sicher bewältigen: Menschen mit Behinderungen sind dazu nicht nur auf barrierefreie Gebäude und Verkehrsmittel angewiesen. Auch ihre persönliche Mobilitätskompetenz muss dafür gefördert werden. Wie sich diese gezielt trainieren lässt, erfahren Interessierte am Montag, 29. Juni 2015 auf der Fachtagung „Berufliche Teilhabe durch Mobilitätskompetenz“ in Dresden. Dort stellen das Berufsförderungswerk Bad Wildbad (BFW), die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW), der Deutsche Rollstuhl-Sportverband (DRS) und das Josefsheim Bigge ihr gemeinsam entwickeltes Trainingskonzept „Kompetent mobil“ vor.

„Kompetent mobil“ beinhaltet im Kern konkrete Lerneinheiten zur sicheren Mobilität zu Fuß, mit dem Rollstuhl, dem Fahrrad oder dem Handbike, mit Bus und Bahn sowie mit dem Auto, dem Motorrad

oder dem Fahrrad mit Hilfsmotor. Die verschiedenen Lerneinheiten sind in einem modular aufgebauten Handbuch dargestellt und können so von Fachkräften genutzt werden, die mit Menschen mit Mobilitätsbeeinträchtigungen arbeiten. Um den individuellen Förderbedarf einer Person zu ermitteln und passende Trainingsbausteine auszuwählen, wurde zudem ein mobilitätsbezogenes Assessment entwickelt. Dieses umfasst eine Selbsteinschätzung der betroffenen Person, ein Interview mit ihr sowie einen Online-Fragebogen für die Trainerin oder den Trainer.

Mobilitätstrainings fördern die Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am beruflichen und gesellschaftlichen Leben. „Kompetent mobil“ leistet somit einen Beitrag zur Umsetzung der UN-Behindertenrechtskonvention. Die Fachtagung zum Thema im DGUV-Tagungszentrum in Dresden richtet sich insbesondere an Fachkräfte, die in Werkstätten, Rehabilitationseinrichtungen, Einrichtungen der Behindertenhilfe oder Kliniken arbeiten, sowie an Vertreterinnen und Vertreter der gesetzlichen Unfallversicherung und weiterer Institutionen.



• Weitere Informationen unter: [www.kompetent-mobil.de](http://www.kompetent-mobil.de) und [www.bgw-online.de](http://www.bgw-online.de)

Anmeldeschluss ist der 12. Juni 2015.

Anmeldekontakt: Projektmanagement & Logistik, Dr. Jens Müller, Tel. 040 8788-3214, Fax: 03212 6118393, E-Mail: [anmeldung@bgw-mobil.de](mailto:anmeldung@bgw-mobil.de)

## Hautprobleme im Beruf: rechtzeitig gegensteuern

Wenn die Haut an den Händen spannt, sich rötet oder rissig wird, ist das keine Bagatelle. Ganz besonders dann nicht, wenn der betroffene Mensch häufig mit Wasser oder feuchten Materialien hantiert, in Handschuhen schwitzt oder mit hautreizenden Stoffen in Kontakt kommt. Wer die Warnsignale des Körpers ignoriert und die Haut weiter strapaziert, riskiert ernste Erkrankungen. Darauf weist die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) hin. Wichtig ist bei berufsbedingten Hautbeschwerden das rechtzeitige Gegensteuern.

Berufsbedingte Hauterkrankungen sind weit verbreitet. Von den Verdachtsmeldungen auf eine Berufskrankheit, die die BGW im vergangenen Jahr erhalten hat, betrafen fast 60 Prozent die Haut. „Dabei ließe die sich häufig besser schützen“, erklärt Dr. Verena Kagel, Dermatologin bei der BGW. Eine Kernursache für Hautprobleme gerade in Pflegeberufen, bei Reinigungs- und Küchenarbeiten oder auch im Friseurhandwerk ist zu häufiger Kontakt mit Feuchtigkeit. Diese greift die Schutzschicht der Haut an. Passiert das

zu oft oder zu ausdauernd, kann sich das Gewebe nicht mehr richtig erholen.

„Gerötete oder trockene, schuppige Stellen können erste Anzeichen für ein Abnutzungsektzem sein“, erläutert die Expertin. „Diese sollte man unbedingt ernst nehmen und zu einer Hautärztin oder einem Hautarzt gehen.“ Wenn die geschädigte Haut nicht behandelt und im Alltag besser geschont wird, drohen chronische Entzündungen, die sogar einen Berufswechsel erzwingen können. Außerdem steigt die Gefahr einer Allergie, da durch die defekte Schutzschicht leichter sensibilisierende Stoffe in die Haut eindringen können. Im Frühstadium dagegen sind Abnutzungsektzeme gut heilbar.

Wer bei Hautbeschwerden berufliche Ursachen vermutet, sollte das bei einer ärztlichen Untersuchung sagen, damit gegebenenfalls die zuständige Berufsgenossenschaft oder Unfallkasse informiert wird. Die gesetzlichen Unfallversicherungsträger unterstützen ihre hauterkrankten Versicherten mit verschiedenen Angeboten. Ziel ist, dass die Betroffenen

die Probleme in den Griff bekommen und in ihrem Beruf weiterarbeiten können. Die BGW beispielsweise organisiert dazu neben einer Heilbehandlung auch branchenspezifische Seminare. Dort lernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer, wie sie ihre Haut in ihrem Beruf zukünftig besser schützen können.



• Versicherte der BGW können sich bei berufsbedingten Hautproblemen auch direkt an die Berufsgenossenschaft wenden. Dazu gibt es dort im gesamten Bundesgebiet spezielle Hautsprechstunden.

Weitere Informationen unter: [www.bgw-online.de/hautsprechstunde](http://www.bgw-online.de/hautsprechstunde).

## Briefmarkenserie widmet sich dem Behindertensport

Zum ersten Mal, seit Sportbriefmarken herausgegeben werden, widmet sich die diesjährige Serie ausschließlich dem Behindertensport. Seit Anfang Mai sind die Zuschlagsmarken an allen deutschen Postschaltern erhältlich. Die Motive von Cartoonist Henning Wagenbreth betonen die Dynamik des modernen Behindertensports. Der Erlös aus dem Verkauf der Briefmarken im Wert von 62, 85 und 145 Cent mit den jeweiligen Zuschlägen von 30, 40 und 55 Cent geht an die Stiftung Deutsche Sporthilfe. Durch diese Zuschlagsmarken werden Sportlerinnen und Sportler der Deutschen Sporthilfe unterstützt.

Seit 1968 wird die Briefmarkenserie „Für den Sport“ aufgelegt. In dieser Zeit sind dem Spitzensport aus den Erlösen über 130 Millionen Euro an Fördermitteln zugeflossen. Insgesamt unterstützt die Sporthilfe jährlich rund 4.000 Athletinnen und Athleten. Allein in den Behindertensport investiert die Deutsche Sporthilfe jährlich über 700.000 Euro, 213 behinderte Athletinnen und Athleten wurden damit im Jahr 2014 individuell gefördert.

## Beschäftigte unterweisen: BGW-Lernportal zeigt, wie es geht

Das regelmäßige Unterweisen der Beschäftigten ist ein wichtiger Baustein im betrieblichen Arbeitsschutz. Die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) zeigt jetzt auf ihrem Lernportal, wie Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber dabei am besten vorgehen. Das Angebot lässt sich in allen Branchen und Unternehmensbereichen nutzen. Mit der gesetzlich vorgeschriebenen Unterweisung geben Unternehmerinnen und Unternehmer ihren Beschäftigten Erläuterungen zum sicheren und gesunden Verhalten am Arbeitsplatz. Was sich nicht allein in Worten vermitteln lässt, wird vor Ort gemeinsam geübt. Ziel ist, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die erforderlichen Arbeitsschutzmaßnahmen verstehen und im Alltag umsetzen. In dem neuen Lernmodul „Unterweisung“ der BGW werden Arbeitsschutzverantwortliche systematisch durchs Thema geführt. Sie erfahren unter anderem, wann sie unterweisen müssen, welche Inhalte aufzugreifen sind und welche Methoden sich anbieten.

Aufeinander aufbauend werden einführende Grundlagen, die Planung, die Durchführung, die Dokumentation und die Wirksamkeitskontrolle behandelt. Darüber hinaus kommen Arbeitshilfen zum Einsatz. Wer das Programm durchläuft, erstellt bereits beim Lernen die Planung für die nächste anstehende Unterweisung. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer beträgt etwa 60 Minuten. Für die Humanmedizin und das Friseurhandwerk gibt es zudem vertiefende Zusatzmodule. Diese richten sich an Unternehmen, die sich für die alternative bedarfsorientierte Arbeitsschutzbetreuung entschieden haben.



Die Lernangebote stehen online zur Verfügung unter: [www.bgw-lernportal.de](http://www.bgw-lernportal.de)

# Jedes Unternehmen ist einzigartig.

## Genauso wie sein Schutz!

Wie können Sie Ihre Belegschaft und Unternehmenswerte umfassend vor betrieblichen Sicherheitsrisiken schützen? Auf der Weltleitmesse in Düsseldorf finden Sie Konzepte, die individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnitten werden können: von Brand- bis Schallschutz, von Elektro- bis Transportsicherheit und von Maschinen- bis Objektschutz. Erfahren Sie mehr auf der A+A 2015!

Sicherheit erleben:

[www.aplusa.de/erleben](http://www.aplusa.de/erleben)

27. – 30. Oktober 2015  
Düsseldorf, Germany



Persönlicher Schutz, betriebliche Sicherheit  
und Gesundheit bei der Arbeit

Internationale Fachmesse mit Kongress

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



## Wärme- und Trockenschränke auf Asbest prüfen!

In vielen Einrichtungen im Gesundheitsdienst gehören Wärme- und Trockenschränke zum Inventar. Wenn diese Geräte schon älter sind, können sie möglicherweise noch Asbest enthalten, informiert die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW). Sie müssen bei der Gefährdungsbeurteilung überprüft und unter Umständen ausgetauscht werden.

Relevant ist das Thema vor allem für Apotheken, human-, zahn- und tiermedizinische Praxen, Kliniken und Laboratorien.

In Wärme- und Trockenschränken wurde asbesthaltiges Material früher insbesondere für die Dichtung verwendet. Diese kann im Laufe der Zeit durch die mechanischen Belastungen, hohen Temperaturen und Alterungsprozesse brüchig werden. Dann können die gefährlichen Fasern

leicht in die Raumluft gelangen. Bei Umluft-Trockenschränken kommt erschwerend hinzu, dass sich das Asbestmaterial, sofern vorhanden, im Bereich des Luftstroms befindet. Gleichzeitig gibt es bei Asbestbelastungen keine unbedenkliche Dosis: Schon eine geringe Faserexposition kann zu einem Mesotheliom (Bindegewebstumor) führen. Oft bricht die Erkrankung erst Jahrzehnte nach der Exposition aus.

Wenn damit zu rechnen ist, dass aus einem Gerät Asbestfasern freigesetzt werden, muss es saniert oder ausgetauscht werden. Das ist beispielsweise der Fall, wenn die Dichtung beschädigt ist oder das Asbestmaterial im Luftstrom liegt. Dieser Handlungsbedarf ergibt sich zum einen aus der Arbeitsstättenverordnung. Sie fordert, dass die Atemluft in Arbeitsräumen im Wesentlichen die Qualität der Außenluft besitzt.

Zum anderen greift hier die Gefahrstoffverordnung. Sie schreibt vor, dass die Gefährdung von Beschäftigten durch asbesthaltige Stäube zu minimieren und dabei die Substitution etwaigen anderen Schutzmaßnahmen zwingend vorzuziehen ist. So würde es hier beispielsweise nicht ausreichen, mit partikelfiltrierendem Atemschutz zu arbeiten. Denn freigesetzte Asbestfasern würden lange Zeit im Raum bleiben, dort möglicherweise immer wieder aufwirbeln und so ungeschützte Personen gefährden. Eine Sanierung asbesthaltiger Wärme- und Trockenschränke wird von den Herstellerfirmen in der Regel aufgrund des Alters der Geräte nicht mehr angeboten, sodass praktisch nur ein Austausch infrage kommt.

Über die fachgerechte Entsorgung der Altgeräte gibt die Gewerbeabfallberatung der Landkreise und kreisfreien Städte Auskunft.

## Neue Spitze des Berufsverbandes der Deutschen Chirurgen

Professor Dr. med. Dr. h. c. Hans-Joachim Meyer ist neuer Präsident des Berufsverbandes der Deutschen Chirurgen (BDC). Bei der Mitgliederversammlung am 29. April 2015 in München wurde der amtierende Generalsekretär der Deutschen Gesellschaft für Chirurgie (DGCH) als neuer Präsident des BDC bestätigt. Die Idee der „Einheit der Chirurgie“ soll durch seine Doppelfunktion weitergeführt und gestärkt werden. „Die Zusammenarbeit des BDC als mitgliederstärkste Chirurgenvertretung mit der wissenschaftlichen Fachgesellschaft DGCH ist Ziel und zugleich Herausforderung meiner Amtszeit“, so Meyer. „Zwei gleichwertige Partner auf Augenhöhe“ werden künftig ihre Bezie-

hung intensivieren und im Interesse der Mitglieder beider Verbände deren Belange noch gezielter umsetzen. Die berufspolitische Vertretung, Beratung und Unterstützung der Mitglieder sowie Weiter- und Fortbildung für Chirurgeninnen und Chirurgen werden als Kernkompetenzen des BDC weiterhin im Mittelpunkt der Arbeit des neuen Präsidenten stehen.

„Unser übergeordnetes Ziel, die Chirurgie als Einheit zu stärken, wird unserem hohen Anspruch, für bessere Arbeitsbedingungen der Chirurgen zu kämpfen und ihre Weiterbildungsmöglichkeiten immer weiter auszubauen, nicht einschränken“, so Meyer.



Der neue Präsident des Berufsverbandes der Deutschen Chirurgen (BDC): Professor Dr. med. Dr. h. c. Hans-Joachim Meyer

## Zahl des Monats: 75 %

Drei Viertel aller Beschäftigten weltweit haben einen unsicheren Job. Das geht aus einem neuen Report der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) hervor. Während demnach nur ein Viertel der Erwerbstätigen weltweit in einem sicheren Arbeitsverhältnis arbeitet, befindet

sich laut Studie die Mehrheit in befristeten Beschäftigungsverhältnissen, in informellen Jobs ohne Vertrag oder in unbezahlter Familienarbeit. Selbst Erwerbstätige mit Lohn und Gehalt seien häufig nur befristet tätig – lediglich 42 Prozent von ihnen haben einen unbe-

fristeten Arbeitsvertrag. Der ILO-Bericht verweist darüber hinaus auf den Trend steigender Teilzeit-Beschäftigung, insbesondere bei Frauen, und zunehmender Einkommensungleichheit zwischen fest angestellten und befristeten Beschäftigten.



## „Rana-Plaza“: Arbeitsbedingungen müssen verbessert werden

Im Jahre 2013 sind 1.100 Menschen bei einem verheerenden Zusammensturz der Textilfabrik „Rana-Plaza“ in Bangladesch ums Leben gekommen. Zwei Jahre nach der Katastrophe leiden immer noch zahlreiche Arbeiterinnen und Arbeiter der Bekleidungsindustrie unter schlechten Arbeitsbedingungen.

In dem im April 2015 veröffentlichten Bericht über den Nachhaltigkeitspakt für Bangladesch weist die Europäische Kommission darauf hin, dass bereits zahlreiche Fortschritte erzielt wurden, es müsse aber noch viel getan werden. Der 2013 auf den Weg gebrachte Pakt ist ein Abkommen zwischen der EU und der Regierung Bangladesch mit Unterstützung der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO). Bangladesch hatte in dem Abkommen zugesagt, die Arbeitsbedingungen und die Sicherheit der Arbeiterinnen und Arbeiter zu verbessern. Seit dem Abschluss des Paktes wurden etwa in Textilfabriken über 2.500 Sicherheitskontrollen durchgeführt.

Auch die Abgeordneten des Europäischen Parlaments haben sich anlässlich



Dr. Gregor Kemper (DGUV), Srinivas B Reddy (ILO-Landesdirektor Bangladesch), Hans-Joachim Fuchtel (Parlamentarischer Staatssekretär BMZ), Dr. Annette Niederfranke (ILO-Landesdirektorin Deutschland)

des zweiten Jahrestages der Katastrophe zu Wort gemeldet. Sie betonten in einer EntschlieÙung, dass die Arbeitsbedingungen in Bangladesch weiter verbessert werden müssten. Sie begrüßen deswegen erste Schritte, ein ständiges nationales Arbeitsunfallversicherungssystem einzurichten. Das ist auch das Ziel der im Dezember 2014 geschlossenen Kooperation

zwischen DGUV, dem bangladeschischen Arbeitsministerium und der Deutschen Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ). Gemeinsam mit dem Bundesministerium für wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (BMZ) und der ILO will die DGUV Bangladesch beim Aufbau eines Unfallversicherungssystems unterstützen.

## Reform der Arbeitszeit: Kommission prüft neuen Anlauf

Seit Jahren wird auf europäischer Ebene über die Reform der EU-Arbeitszeitrichtlinie (2003/88/EG) diskutiert. Streitpunkte waren insbesondere die Frage des Bereitschaftsdienstes, der vom EuGH schon mehrfach als Arbeitszeit eingestuft wurde, sowie Ausnahmeregelungen von der zulässigen Höchstarbeitszeit. Eine Gesetzesreform ist 2009 gescheitert, da sich das Europäische Parlament und der Rat nicht darauf einigen konnten, wie lange in den EU-Staaten die Obergrenze der Wochenarbeitszeit von 48 Stunden noch überschritten werden darf.

Nachdem auch die darauf folgenden Verhandlungen der Sozialpartner gescheitert waren, hat es die Brüsseler Behörde als ihre Aufgabe angesehen, die Überarbeitung der Arbeitszeitrichtlinie wieder aufzunehmen. In einem ersten Schritt hatte sie hierzu der Öffentlichkeit die Möglichkeit gegeben, bis Ende März ihre Meinung zu äußern. Die DGUV hat sich an dieser öffentlichen Konsultation beteiligt und darauf hingewiesen, dass tägliche Arbeitszeiten von mehr als acht Stunden Dauer und wöchentliche Arbeitszeiten von

mehr als 40 Stunden aus Sicht der Prävention nicht zu empfehlen sind. Wissenschaftliche Studien hätten gezeigt, dass das Unfallrisiko bei Beschäftigten nach der neunten Arbeitsstunde exponentiell ansteige. Auch überlange Wochenarbeitszeiten würden sich negativ auf Sicherheit und Gesundheit auswirken.

Die Kommission wird die eingegangenen Antworten in den kommenden Monaten auswerten und anschließend entscheiden, wie sie weiter vorgeht.

Gesetzliche Unfallversicherung informiert und berät

# Gewaltprävention – Grundlagen und Handlungsoptionen

Beleidigungen, Bedrohungen, Übergriffe – vor Gewalt am Arbeitsplatz gibt es keine absolute Sicherheit. Einige Beschäftigtengruppen sind jedoch aufgrund ihrer Tätigkeit oder der Umstände einem höheren Risiko ausgesetzt. Für diese, aber auch alle anderen Arbeitsplätze gilt: Es gibt viele Möglichkeiten, das Risiko von Gewalt am Arbeitsplatz zu reduzieren. Die Unfallversicherungsträger stehen den Betrieben und Organisationen dabei mit ihrer Beratungskompetenz und Informationsangeboten unterstützend zur Seite.

## 1. Konflikt und Konflikteskalation

Konflikte sind menschlich und gehören zum Leben. Der konstruktive Umgang damit ist jedoch nicht immer selbstverständlich. Wenn Konflikte eskalieren, können Aggressionen und Gewalt die Folgen sein.

Für die gesetzliche Unfallversicherung ist eine Konflikteskalation dann relevant, wenn sie während der Arbeit passiert. Gewalt am Arbeitsplatz kann alle treffen, die im Rahmen ihrer Tätigkeit direkten Kontakt zu anderen Menschen haben. Diese Erfahrungen haben psychische Auswirkungen, die bis zu einer Traumatisierung reichen können. Die Internationale Arbeitsorganisation (ILO) definiert Gewalt am Arbeitsplatz als „jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt, verwundet wird.“

Verschiedene internationale Organisationen haben sich mit Kategorisierungen von Gewalt am Arbeitsplatz beschäftigt. Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) hat

eine Typologie veröffentlicht, in der nach der Art und dem Charakter der Gewalt unterschieden wird (WHO-Typologie der Gewalt). Die Europäische Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (EU-OSHA) unterteilt zwischenmenschliche Gewalt am Arbeitsplatz in drei Kategorien (unhöfliches Verhalten; verbale oder körperliche Gewalt; Überfälle, Übergriffe Dritter).

## 2. Betroffenheit von Gewalt am Arbeitsplatz

Auf europäischer Ebene erhebt EUROFOUND (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions) alle fünf Jahre im Rahmen des repräsentativen European Working Conditions Survey (EWCS, letzte Erhebung 2010) umfangreiche Daten zu den Lebens- und Arbeitsbedingungen der europäischen Erwerbsbevölkerung. Dabei werden auch Daten zu verschiedenen Formen von Gewalt am Arbeitsplatz erfragt.

Entgegen dem medialen Eindruck steht bei den Gewaltformen die verbale Gewalt an erster Stelle – und das sowohl in Bezug

auf die Europäische Union als auch bezogen auf das Bundesgebiet. In Deutschland waren demzufolge umgerechnet und auf das Jahr 2010 bezogen gut fünf Millionen Beschäftigte (12,4 Prozent) von verbaler Gewalt betroffen. Deutlich weniger häufig (bei circa vier Prozent der Beschäftigten) kam es zu Drohungen oder Mobbing. Weniger als zwei Prozent der Beschäftigten erlebten physische Gewalt.

„Gewalt am Arbeitsplatz kann alle treffen, die im Rahmen ihrer Tätigkeit direkten Kontakt zu anderen Menschen haben.“

Aus den Daten zum Arbeitsunfallgeschehen lassen sich nur bedingt direkte Schlussfolgerungen ableiten, da hier zwei Probleme bei der Datengewinnung bestehen. Einmal werden nur Vorfälle berücksichtigt, denen eine Abwesenheit vom Arbeitsplatz von mindestens drei Tagen folgte (meldepflichtige Arbeitsunfälle). Zudem beruhen die Daten auf einer repräsentativen Zufallsstichprobe aus al-

## Autor und Autorin



Foto: Privat

### Christian Pangert

Abteilung Sicherheit und Gesundheit der DGUV, Referat „Arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren“  
E-Mail: christian.pangert@dguv.de



Foto: Privat

### Anne Gehrke

Bereich Psychische Belastungen und Gesundheit, Institut für Arbeit und Gesundheit der DGUV (IAG)  
E-Mail: anne.gehrke@dguv.de

men des Sachgebietes „Psyche und Gesundheit in der Arbeitswelt“ der DGUV.

Dieses Schwerpunktheft stellt verschiedene Herangehensweisen und Angebote aus dem Spektrum der gesetzlichen Unfallversicherung vor. Yvonne Perleberg gibt einen Überblick zu den Ergebnissen einer Umfrage unter den Unfallversicherungsträgern der öffentlichen Hand (Un-

fallkassen). Sie beschreibt, welche Bedeutung der Thematik dort beigemessen wird und welche Maßnahmen und Angebote vorgehalten werden. Siegrid Becker konzentriert sich in ihrem Beitrag auf Raubüberfälle und die Möglichkeiten, das Risiko dafür zu reduzieren. Evelyn Moise beschreibt das Umsetzungskonzept zu Gewaltpräventionsmaßnahmen in einem Jobcenter. Helmuth Gramm be-

leuchtet die Situation im Bereich der Hochschulen und stellt eine Vorgehensweise zum Bedrohungsmanagement vor. Besonderes Augenmerk beim Thema Gewalt liegt auch auf dem Pflegebereich. Heike Schambortski und Claudia Drechsel-Schlund geben in ihrem Artikel einen Einblick in die Präventionsarbeit in Einrichtungen des Gesundheitswesens und der Wohlfahrtspflege. ●

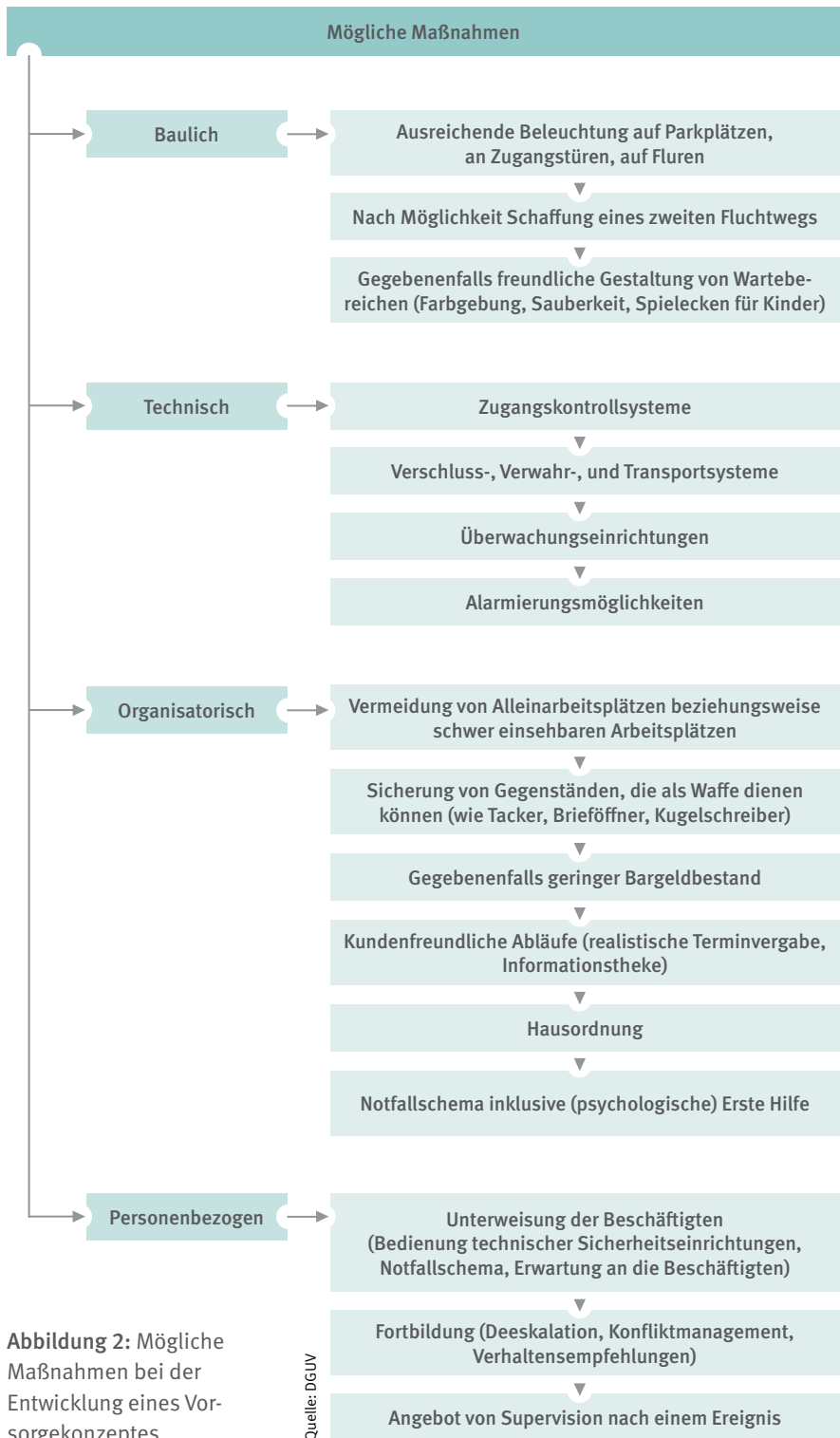


Abbildung 2: Mögliche Maßnahmen bei der Entwicklung eines Vorsorgekonzeptes

**Literatur und Links**

DGUV: Arbeitsunfallgeschehen 2013, München 2014  
 DGUV: Arbeitsunfallgeschehen 2012, München 2014  
 DGUV: Arbeitsunfallgeschehen 2011, München 2013  
 DGUV: Arbeitsunfallgeschehen 2010, 2. überarbeitete Fassung, München 2012  
 European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA): Factsheet 24 – Gewalt bei der Arbeit, 2002  
 European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions: 5th European Working Conditions Survey, Dublin 2010  
 Weltgesundheitsorganisation (WHO): Weltbericht Gewalt und Gesundheit 2002, deutsche Zusammenfassung, Kopenhagen 2003  
 DGUV Information 206-015 „Alles für den Kunden? Arbeitsbelastungen und Bedrohungen an Arbeitsplätzen mit Kundenkontakt“  
 DGUV Information 206-017 „Gut vorbereitet für den Ernstfall. Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen“  
 DGUV Information 206-018 „Trauma – Psyche – Job. Ein Leitfaden für Aufsichtspersonen“  
 Aus der Arbeit des IAG 3012: Prävention von Gewalt am Arbeitsplatz  
 Aus der Arbeit des IAG 3018: Panikmanagement  
 Aus der Arbeit des IAG 3019: Branchenspezifische Gewaltprävention  
 Sachgebiet der DGUV „Psyche und Gesundheit in der Arbeitswelt (PuGidA)“ unter: [www.dguv.de](http://www.dguv.de) (Webcode: d139911)  
 Themenseite der DGUV „Gewalt und Mobbing in der Arbeitswelt“ unter: [www.dguv.de](http://www.dguv.de) (Webcode: d69075)  
 Beratungsangebot des IAG – Institut für und Gesundheit der DGUV unter: [www.dguv.de/iag/beratung](http://www.dguv.de/iag/beratung)  
 Publikationen der DGUV unter: [www.dguv.de/publikationen](http://www.dguv.de/publikationen)

## Umfrageergebnisse

# Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst

Der Artikel fasst die Umfrageergebnisse einer Befragung der Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand sowie zuständiger Stellen der DGUV zur Thematik „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst“ zusammen. Die DGUV führte diese Befragung auf Anfrage des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales durch.

Das Thema „Gewalt gegen Beschäftigte“ ist ein Phänomen, das alle Beschäftigten im öffentlichen Dienst betrifft. Etwa im Polizeibereich, bei den Sozialämtern, bei der Bundesagentur für Arbeit, bei Behörden im Migrationsbereich, bei der Feuerwehr und den Rettungsdiensten, in den Ordnungsämtern und in vielen anderen Behörden. Da aktuell der Eindruck besteht, dass Pöbeleien, Beleidigungen, Respektlosigkeiten und Gewalttätigkeiten zugenommen haben, wurden die Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand sowie zuständige Stellen der DGUV zur Thematik „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst“ befragt – speziell zum Meinungsbild bezüglich der Gewaltzunahme sowie zu durchgeführten Studien und Maßnahmen.

In den folgenden Abschnitten werden die Antworten der befragten Institutionen prägnant dargestellt.

### Gewaltzunahme gegen Beschäftigte

Einige Unfallkassen, die eine systematische Erhebung von Gewalt gegen Beschäftigte vornehmen, kommen zu dem Ergebnis, dass Tötlichkeiten gegen ihre Versicherten zugenommen haben. Hier sind insbesondere Beleidigungen, Be-

schimpfungen und Drohungen in besonders betroffenen Bereichen wie in Jobcentern, Gerichten, öffentlichen Verwaltungen sowie im Pflege- und Polizeibereich zu nennen. Andere Unfallkassen mit systematischer Erfassung geben hingegen an, dass rein statistisch in Summe kein deutlicher Trend in Richtung Zunahme oder Abnahme erkennbar ist. Auswertungen der DGUV, Referat Statistik – Makrodaten, Arbeits- und Schülerunfälle – zeigen ebenfalls dieses Bild: „Ein Überblick zu den zurückliegenden letzten drei Jahren zeigt keinen deutlichen Trend in die eine Richtung (Zunahme) wie in die andere (Abnahme). Vielmehr schwanken die Zahlen um die entsprechenden Durchschnittswerte“ (siehe Tabelle).

Auch wenn die Mehrheit der befragten Unfallkassen eine statistisch quantitative Zunahme von Gewalt gegen Beschäftigte nicht belegen kann, geben sie aufgrund qualitativer Urteile an (zum Beispiel Angaben einzelner Unternehmen, offene Meinungsäußerung von Versicherten, Durchsichten der kompletten Wocheneingänge an Unfallanzeigen und Reaktionen auf Medienberichterstattungen), dass die Gewalt gegen Beschäftigte zugenommen

hat beziehungsweise im Berufsleben der Beschäftigten immer mehr an Bedeutung gewinnt. Der Eindruck der Zunahme kann aber auch durch einige besonders schwerwiegende Vorgänge in den letzten Jahren sowie durch zunehmende, ausführliche Medienberichterstattung bedingt sein.

Einige Unfallkassen gehen davon aus, dass weitaus mehr Gewaltereignisse stattfinden als gemeldet werden, da Gewalt gegen Beschäftigte nicht zwingend zu meldepflichtigen Unfällen führt; die Dunkelziffer ist immer noch recht hoch.

### Studien

Mit Blick auf berufsspezifische Präventionsmaßnahmen ist es für die Praxis von großer Bedeutung, über grundlegende Informationen zur Thematik „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst“ zu verfügen. Viele Unfallkassen führen daher Studien durch beziehungsweise beteiligen sich an Analysen. Hier sind beispielsweise Studien/systematische Analysen zu folgenden Themen zu nennen:

- Sparkassenüberfälle
- Belastungen und Beanspruchungen von Beschäftigten in psychiatrischen Krankenhäusern (in Psychatrien sind Patientenübergriffe Unfallursache Nummer eins) und Sozialämtern
- Verbale Aggressionen in Gesundheitsdiensten
- Gewalt in Schulen
- Gewalt gegen Rettungskräfte – Bestandsaufnahme zur Gewalt gegen Rettungskräfte in Nordrhein-Westfalen ▶

### Autorin



#### Yvonne Perleberg

Abteilung Sicherheit und Gesundheit der DGUV,  
Referat „Fachbereich Gesundheit im Betrieb“  
E-Mail: yvonne.perleberg@dguv.de

## Berichtsjahre 2011 bis 2013

Betriebsart	Meldepflichtige Unfälle <sup>1</sup>			2012 Gewalt, Angriff, Bedrohung
	2011 Gewalt, Angriff, Bedrohung	sonstige Unfälle	Insgesamt	
Allgemeine Verwaltung <sup>2</sup>	364	11.615	11.979	506
Sparkassen <sup>3</sup>	128	979	1.107	111
Krankenhäuser	434	8.301	8.735	300
Psychiatrische Krankenhäuser	229	1.277	1.506	182
Heime <sup>4</sup>	61	1.271	1.333	96
Allgemeinbildende Schulen	261	2.909	3.169	222
Feuerwehren <sup>5</sup>	161	5.075	5.236	155
Kranken- bzw. Rettungstransport	77	1.386	1.462	156
Hilfeleistungen im Einzelfall	207	307	514	350
Bahnbetriebe	359	4.896	5.255	240
Postbetriebe	545	7.325	7.871	516
Andere <sup>6</sup>	998	32.436	33.434	812
Zusammen	3.825	77.778	81.602	3.646

### Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand Meldepflichtige Arbeitsunfälle im Betrieb Abweichung vom normalen (= unfallfreien) Ablauf durch Gewalt, Angriff, Bedrohung

**Tabelle:** Unfallversicherungsträger der öffentlichen Hand: „Gewalt, Angriffe, Bedrohungen und sonstige Unfälle“ in den Berichtsjahren 2011, 2012, 2013

- Traumatische Erlebnisse – Fallaktenanalyse von Versicherten, die ein solches Erlebnis erfahren haben

Ferner entwickelte eine Unfallkasse mit der Freiburger Forschungsstelle Arbeits- und Sozialmedizin ein Zusatzmodul zu dem bewährten Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ-Fragebogen), mit dem die Häufigkeit und das Verletzungsrisiko von Übergriffen auf Versicherte im Rahmen einer Beschäftigtenbefragung erfasst und ausgewertet werden können.

Auch die Abteilung „Forschung und Beratung“ des Instituts für Arbeit und Gesund-

heit der DGUV (IAG) arbeitet an wissenschaftlichen Projekten mit, die sich mit besonderen Erscheinungsformen von Gewalt am Arbeitsplatz und Interventionsmöglichkeiten befassen.<sup>1</sup>

Als Beispiel einer Gemeinschaftsstudie von fünf Unfallkassen und der DGUV ist das Projekt „abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV“ anzuführen. In dem Modellprojekt wurde eine zielgerichtete und differenzierte Datengrundlage zu besonderen Anforderungssituationen von Beschäftigten im Kundenverkehr und den damit verbundenen Gefährdungen ge-

schaffen. Diese wurden mithilfe verschiedener Instrumente – standardisierter Fragebögen, Interviews sowie Betriebsbegehungen – detailliert erfasst, um daraus

**„Die gewaltpräventiven Maßnahmen einiger Unfallkassen erstrecken sich ebenso auf den Schul- und Kita-Bereich.“**

technische, organisatorische und personelle Präventionsmaßnahmen abzuleiten. Zu diesen Handlungsfeldern wurden im Speziellen einrichtungsbezogene Maß-

			2013		
	sonstige Unfälle	Insgesamt	Gewalt, Angriff, Bedrohung	sonstige Unfälle	Insgesamt
	12.545	13.051	370	12.432	12.802
	1.046	1.158	63	891	954
	8.024	8.324	295	7.938	8.233
	1.032	1.214	331	925	1.256
	1.195	1.291	113	1.243	1.356
	2.922	3.145	179	3.022	3.201
	4.438	4.593	165	4.637	4.803
	1.514	1.670	81	1.773	1.853
	467	817	217	424	641
	4.888	5.128	417	4.707	5.124
	7.268	7.784	560	8.491	9.051
	30.210	31.021	881	30.760	31.641
	75.550	79.195	3.673	77.243	80.916

<sup>1</sup> Meldepflichtige Arbeitsunfälle sind Unfälle, die eine mindestens dreitägige Arbeitsunfähigkeit zur Folge haben.

Da es sich hierbei um eine hochgerechnete Stichprobenstatistik handelt, können Hochrechnungsunsicherheiten und Rundungsfehler auftreten.

<sup>2</sup> Allgemeine Verwaltung (zum Beispiel Rathäuser, Gemeindeverwaltungen)

<sup>3</sup> Sparkassen (auch Sparkassen- und Giroverbände, Bausparkassen)

<sup>4</sup> Heime (zum Beispiel Alten- und Pflegeheime)

<sup>5</sup> Feuerwehren (zum Beispiel Freiwillige Feuerwehr, Berufsfeuerwehr)

<sup>6</sup> Andere (zum Beispiel Kindergärten/Tageseinrichtungen, Forstwirtschaft, Bauverwaltungen)

Quelle: DGUV (Referat „Statistik – Makrodaten, Arbeits- und Schulerunfälle“)

nahmen in Form von Beratung, Mitarbeiterzirkeln, gezielten Schulungen (zum Beispiel Deeskalationstrainings) oder baulichen Veränderungen durch die Jobcenter, in Kooperation mit der Polizei und den Unfallkassen beziehungsweise mit deren Unterstützung durchgeführt.

Letztendlich lieferte das „abba-Projekt“ neben wichtigen Beiträgen zur Reduzierung arbeitsbedingter Gesundheitsgefahren auch Beiträge zum Schutz der Beschäftigten vor Übergriffen. Dies war möglich, da das Projekt sowohl die allgemeine Belastungssituation der Beschäftigten als auch die besonderen Anforderun-

gen und Gefährdungen im Blick hatte, die sich aus dem ständigen Kundenkontakt ergeben. Den Rahmen zur Ableitung und Umsetzung von Präventionsmaßnahmen in den Jobcentern auf der Leitungsebene bildete die Grundsatzerklärung gegen Gewalt am Arbeitsplatz, welche folgende Kernelemente enthält:

- Null Toleranz gegenüber Aggressoren
- Schutz der Beschäftigten
- Anzeige von Straftaten
- Dokumentation von Vorfällen

#### Info-Box: Gewalt am Arbeitsplatz

Um den Begriff der Gewalt am Arbeitsplatz einzugrenzen, wird aus Sicht der Prävention der gesetzlichen Unfallversicherung die Definition der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) als praxisgeeignet angesehen: „Jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt, verwundet wird.“ Darin sind sowohl Übergriffe Dritter mit gesundheitlicher (körperlicher und psychischer) Schädigung, als auch die Übergriffe von Kolleginnen und Kollegen enthalten.<sup>2</sup>

## „Der Eindruck der Zunahme von Gewalt am Arbeitsplatz kann auch durch zunehmende, ausführliche Medienberichterstattung bedingt sein.“

Aus den Erfahrungen in der Konzeption und Umsetzung des „abba-Projektes“ resultierten verschiedene informative Produkte wie die Handlungsempfehlung „Gewaltfreier Arbeitsplatz“, das „Lexikon Gewalt“ und das „Aachener Modell“.<sup>3</sup>

### Maßnahmen

Der überwiegende Teil der Unfallkassen unterstützt ihre Mitgliedseinrichtungen mit umfangreichen Präventionsangeboten. Zu den häufigsten Angeboten zählen: Deeskalationstrainings, Seminarangebote zu den Themen „Übergriffe von Kunden“, „Übergriffe von Patienten“ und „Gewaltfreie Kommunikation“, Beratungsangebote zu Sicherheitskonzepten sowie zum Aufbau von betrieblichen Anti-Gewalt-Systemen, Netzwerke von Therapeutinnen und Therapeuten zur Thematik „Traumatische Übergriffe – Betroffene unterstützen“ sowie Handlungsleitfäden und Broschüren zu Themen wie „Prävention von Übergriffen in öffentlichen Einrichtungen“ sowie „Notfallmanagement – psychisch belastende Extremsituationen im Arbeitsumfeld“.

Die gewaltpräventiven Maßnahmen einiger Unfallkassen erstrecken sich ebenso auf den Schul- und Kita-Bereich. Sie bieten zur Gewaltprävention Seminare an und geben beratend Unterstützung zum Notfallmanagement. Ein Beispiel ist die Wanderausstellung „8ung in der Schule – Aktiv gegen Gewalt“, die von iga – einer Kooperation der DGUV, des BKK Dachverbandes, des AOK-Bundesverbandes sowie des Verbandes der Ersatzkassen – gemeinsam mit den Unfallkassen verwirklicht wurde. Die Ausstellung soll für das Thema „Gewalt an Schulen“ sensibilisieren und Präventionsmöglichkeiten sowohl für Schülerinnen und Schüler als auch für Lehrkräfte vorstellen.<sup>4</sup>

Ebenso beschäftigt sich die DGUV intensiv mit dem Thema „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst“ und stellt auf ihrer Internetseite zahlreiche In-

formationen zur Verfügung (www.dguv.de, Webcode: d69075). Darüber hinaus arbeiten im Sachgebiet „Psyche und Gesundheit in der Arbeitswelt“ des Fachbereiches „Gesundheit im Betrieb“ der DGUV zwei Projektgruppen zur Thematik „Gewalt am Arbeitsplatz“. Ihr Fokus richtet sich einmal auf die Entwicklung von

„Einige Unfallkassen kommen zu dem Ergebnis, dass Tätlichkeiten gegen ihre Versicherten zugenommen haben.“

Beratungsmedien. Dabei stehen sowohl die Präventionsexpertinnen und Präventionsexperten der Unfallversicherungsträger selbst, aber speziell auch die betrieblichen Verantwortlichen im Zentrum des Interesses. Für Letztere wurde die DGUV Information 206-017 „Gut vorbereitet für den Ernstfall. Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen.“ erstellt. Ein weiterer Schwerpunkt ist der Bereich der Erstbetreuung nach traumatischen Ereignissen. Hier sollen Standards entwickelt werden, die sich auf die Erstbetreuenden, aber auch auf die Ausbildungsinstitutionen in diesem Bereich und die Unternehmen beziehen, die Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer einsetzen.

Um die zukünftigen Fachkräfte für Arbeitssicherheit auf mögliche Konflikte im Unternehmen vorzubereiten, ist in deren Ausbildung das Thema „Umgang mit Konflikten/Konfliktmanagement“ integriert.

### Fazit und Ausblick

Die Mehrheit der Unfallkassen gibt an, dass das Phänomen „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst“ weiter an Bedeutung zunehmen wird. Insbesondere die verbale Gewalt in Form von Beleidigungen, Beschimpfungen, Bedrohungen, welche noch keine strafrechtlichen Konsequenzen nach sich ziehen, wird ansteigen. Alltägliche verbale Gewalt er-

zeugt zwar in der Regel keine akuten Gesundheitsstörungen, wirkt aber durch ihre Dauerhaftigkeit langfristig negativ auf die Gesundheit der Beschäftigten ein.

Alle befragten Unfallkassen sind sich einig, dass Gewalt gegen Beschäftigte im Einzelfall eine hohe psychische und/oder körperliche Belastung darstellt. Die Präventionsanstrengungen sollen daher auf hohem Niveau bleiben. Es ist auch zukünftig notwendig, mit wirksamen Präventionsangeboten die Mitgliedsunternehmen dabei zu unterstützen, sich diesem Thema konzeptionell und nachhaltig zu stellen. Um alle Faktoren zur Thematik „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst“ zu beleuchten, sind weitere Forschungen erforderlich. ●

! Weitere Informationen – Studien und Präventionsangebote zur Thematik „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst“ – stehen auf den Internetseiten der Unfallkassen und der DGUV zur Verfügung unter: [www.dguv.de](http://www.dguv.de) (Webcode: d69075)

### Fußnoten

[1] Zum Beispiel IAG Report 3/2011: Maßnahmen zur Prävention von Gewalt an Schulen: Bestandsaufnahme von Programmen im deutschsprachigen Raum – Literaturstudie

[2] DGUV (Hrsg.): Empfehlungen der Gesetzlichen Unfallversicherung zur Prävention und Rehabilitation von psychischen Störungen nach Arbeitsunfällen, Berlin 2008

[3] Themenseite der DGUV „abba – Das Projekt“ unter: [www.dguv.de](http://www.dguv.de) (Webcode: d32284), März 2015

[4] Themenseite der DGUV „Gewalt an Schulen“ unter: [www.dguv.de](http://www.dguv.de) (Webcode: d40322), März 2015

## Umsetzungskonzept

# Gewaltprävention im Jobcenter

Tagtäglich haben Beschäftigte in Jobcentern mit Formen von Gewalt zu tun. Nicht immer sind das körperliche Übergriffe. Gerade Beleidigungen und Bedrohungen werden häufig hinsichtlich der psychischen Auswirkungen bei den Beschäftigten unterschätzt. Das Jobcenter Hof Stadt beschreitet durch sein umfassendes Sicherheitskonzept einen konsequenten Weg zum Schutz der Beschäftigten.

### 1. Die Ausgangssituation

Das Jobcenter Hof Stadt betreut im Stadtgebiet Hof (circa 46.000 Einwohnerinnen und Einwohner, Arbeitslosenquote Stadt März 2015 gesamt: 7,0 Prozent, anteilige SGB II-Arbeitslosenquote: 4,6 Prozent) mit 65 Beschäftigten gut 3.000 erwerbsfähige Leistungsberechtigte in gut 2.450 Bedarfsgemeinschaften.

„Eine der ersten Maßnahmen war die Durchführung einer Gefährdungsanalyse unter Einbeziehen aller Beschäftigten.“

Im Rahmen der Verwaltungsreform 2011 wurden die vormaligen Arbeitsgemeinschaften (Argen) zu Jobcentern und somit eigenständigen Dienststellen. Hierdurch mussten bestimmte Funktionen in den Jobcentern neu eingerichtet werden, wie beispielsweise Arbeitssicherheitsausschüsse. Außerdem wurde eine jobcenter-eigene Sicherheitsbeauftragte benannt.

### 2. Die ersten Schritte in eine eigene Richtung

Die Sicherheitsbeauftragte nahm an einer Schulung teil, in der auch das abba-Projekt thematisiert wurde.<sup>1</sup> Es kristallisierte sich ein deutliches Haftungsrisiko für den

Geschäftsführer des Jobcenters heraus, wenn das Thema Sicherheit nicht umfassend und zeitnah bearbeitet würde. Das bis dato verwendete Sicherheitskonzept musste aufgrund des zu betreuenden Kundenkreises und der Arbeitsprozessgestaltung angepasst werden. Und dies unter Berücksichtigung der begrenzten personellen und finanziellen Ressourcen. Das Jobcenter Hof Stadt hat sich deshalb für einen Stufenplan über mehrere Jahre entschieden, um die Maßnahmen umzusetzen. Hilfreich waren dabei verschiedene Informationsmaterialien der Unfallversicherungsträger, allen voran der Unfallversicherung Bund und Bahn (UVB), sowie der Besuch der Fachmesse A+A. Ein Präventionsgespräch mit Fachleuten der UVB brachte zusätzlich viele nützliche Hinweise für die Umsetzung vor Ort.

#### Gefährdungsanalysen

Eine der ersten Maßnahmen war die Durchführung einer Gefährdungsanalyse. Diese fand unter Einbeziehen aller Beschäftigten statt. Es wurde der Fragebogen „FoBiK“ (Formen der Bedrohung im Kundenverkehr) der Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (UK NRW) verwendet.<sup>2</sup> Die Auswertung ergab, dass die Beschäftigten in der Gefährdungsstufe 3 nach dem Aachener Modell eingruppiert werden mussten. Diese schließt die Anwendung körperlicher

Gewalt ein, wie etwa Messerangriffe. Die Auswertung wurde zusätzlich durch den Technischen Berater bewertet und in der folgenden Arbeitssicherheitsausschusssitzung erörtert. Hieraus folgte ein Abstimmungsgespräch der Sicherheitsbeauftragten mit der örtlichen Polizei.

Im Jahr 2014 wurde die Gefährdungsanalyse speziell zu psychischen Belastungen am Arbeitsplatz durchgeführt.<sup>3</sup>

Wie bei allen Befragungen war es entscheidend, die Beschäftigten „mitzunehmen“, über Ergebnisse zu informieren und insbesondere über Auswahl und Umsetzung von Maßnahmen zu berichten. Das Jobcenter Hof Stadt hat sich Schritt für Schritt positiv entwickelt, ohne sich durch zu viele parallele Maßnahmen zu überfordern.

#### Zusammenarbeit mit der Polizei

Bei der ersten Besprechung mit der örtlichen Polizei stellte sich heraus, dass es für das Jobcenter noch kein Objektdatenblatt gab. Dieses wurde sofort angelegt, denn im Ernstfall ist es der Polizei damit schneller möglich, den entsprechenden Einsatzort innerhalb des Hauses zu finden. Des Weiteren wurden frühere Vorfälle besprochen und mögliche Verhaltensempfehlungen für die Beschäftigten abgeleitet.

Die Abstimmung der Verhaltensempfehlungen und weitere Nachbesprechungen haben sich positiv auf die Zusammenarbeit mit der örtlichen Polizei ausgewirkt und flossen immer wieder in Aktualisierungen beim Sicherheitskonzept ein.

Ein wichtiger Hinweis war, sich keine „Täter“ selbst zu erziehen, indem zum Beispiel besonders laute Personen durch Erfüllung von Forderungen „ruhiggestellt“ werden sollen. Hilfreich ist dagegen ein klares Bekenntnis gegen Gewalt ▶

### Autorin



#### Evelyn Moise

Teamleiterin Kundenbüro, Clearing,  
Jobcenter Hof Stadt  
E-Mail: evelyn.moise@jobcenter-ge.de



am Arbeitsplatz. Zudem kooperiert das Jobcenter Hof Stadt mit der Polizei bei der sogenannten „Gefährderansprache“. Dieses Instrument wird angewendet:

- a) wenn eine Kundin oder ein Kunde eine subtile Bedrohung ausspricht („...ich weiß, wo Sie wohnen...“, „...ich weiß, wo Ihre Kinder in die Schule gehen...“).

Es wird eine Führungskraft hinzugezogen und der Vorfall aktenkundig gemacht. Der Kundin oder dem Kunden wird das Fehlverhalten verdeutlicht und klargestellt, dass bei Auffälligkeiten im Privatleben die Polizei eingeschaltet wird.

- b) bei aggressiven Kundinnen und Kunden, die Beschäftigte bedrohen oder beleidigen.

Unabhängig von der Strafanzeige wird unverzüglich, also taggleich, eine „Gefährderansprache“ durch die Polizei im häuslichen Umfeld der Kundin beziehungsweise des Kunden veranlasst.

### Beteiligung im Jobcenter schaffen

Aufgrund des Haftungsrisikos des Geschäftsführers war es kein Problem, hier ein offenes Ohr zu finden. Die weiteren Führungskräfte wurden durch die Geschäftsführung zu dem Thema sensibilisiert. Daneben sind aber alle weiteren Personen einzubeziehen, die eine Verbindung zum Thema Sicherheit haben. Dazu gehören alle Mitglieder des Arbeitssicherheitsausschusses, alle Ersthelferinnen und Ersthelfer – auch die psychologischen –, Helfende des Räumungs- und Brandschutzes sowie alle Mitglieder des Personalrates. Die Erfahrung hat gezeigt, dass sich dadurch immer mehr Beschäftigte aktiv dieses Themas annehmen.

### 3. Überblick zu den umgesetzten Maßnahmen

Im Jobcenter Hof Stadt wurden einige kostengünstige und vor allem einfache baulich-technische Maßnahmen umgesetzt. Dazu zählen:

- Einbau eines Türknaufs anstelle eines Türgriffs am Empfang: Dadurch kann sich keine unbefugte Person Zutritt zu den Beschäftigten verschaffen. Zu berücksichtigen ist, dass bei einem Notruf alarmierte Beschäftigte einen Schlüssel benötigen.

- Farbliche Gestaltung der Flure: Die Gänge sind dadurch heller geworden und wirken kürzer.
- Gestaltung der Wartebereiche: Es wurden Spielecken mit Kinder-PCs sowie Wandpuzzles für Kinder installiert. Außerdem tragen Informationsanzeigen mit aktuellen Stellenangeboten oder Veranstaltungsankündigungen zum Überbrücken der Wartezeit bei. Wichtig war die Sicherung der Gegenstände gegen Diebstahl.
- Personalarms: Das ist ein Gerät, bei dem ein schriller Ton ausgelöst werden kann, um Aufmerksamkeit zu erzeugen oder Angreifende abzuschrecken. Das Gerät wird am Gürtel oder Hals getragen und kann somit auch auf dem Heimweg oder dem Weg zum Auto verwendet werden.
- Führungskräftenotruf: Das ist ein Parallelanruf von bis zu sechs definierten Telefonnummern. Die Angerufenen bekommen im Display „Notruf intern“ angezeigt. Anwendung findet dieser Notruf insbesondere bei der Durchsetzung des Hausrechts.
- ARE-Ruf<sup>6</sup>: Dies ist ein Notruf, der von der Bundesagentur für Arbeit bereitgestellt wird. Das Jobcenter Hof Stadt nutzt den ARE-Ruf auch für medizinische Notfälle, sodass die medizinischen Ersthelferinnen und Ersthelfer aktiv werden.

Darüber hinaus hat sich das Jobcenter Hof Stadt auch über organisatorische Maßnahmen Gedanken gemacht. Diese beinhalten unter anderem:

- Räumliche Zusammenziehung des Personals am Abend: Damit wird verhindert, dass Beschäftigte alleine beziehungsweise weit weg von anderen Kolleginnen und Kollegen arbeiten müssen.
- Information der Belegschaft: Nutzung verschiedener Kanäle zur Verteilung der Verhaltensempfehlungen in Notfällen (wie Geschäftsanweisung, OneNote, Magnetrahmen an den Zimmertüren); Etikettaufkleber mit internen/externen Notrufnummern auf der Tastatur sowie bedruckte Schreibtischunterlagen/Mousepads
- Förderung des Teamklimas: Dazu gehört die Ausrichtung gemeinsamer Aktivitäten (Grillfeiern, Teamseminare, Schnitzeljagd zum Thema Sicherheit und Gesundheit) oder die Nutzung eines Gemeinschaftsraumes.

Vervollständigt wird das Konzept durch personenbezogene Angebote mit verschiedenen Schwerpunkten:

- Kommunikationsschulungen: Gerade beim Umgang mit Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund sind dringend auch interkulturelle Aspekte der Kommunikation einzubeziehen.
- Selbstbehauptungsseminare: In diesen werden Verhaltensweisen vermittelt, um nicht in eine „Opferrolle“ gedrängt zu werden (zum Beispiel „Schrei-Training“, Körpersprache), aber auch zum Signalisieren von „Stopp-Zeichen“ gegenüber der Kundschaft (zum Beispiel ausgetreckten Fuß heben, um die Distanz zu wahren).



Zu einem erfolgreichen Notfallmanagement gehört die psychologische Erstbetreuung.

Jobcenter Hof Stadt – Statistik Sicherheit

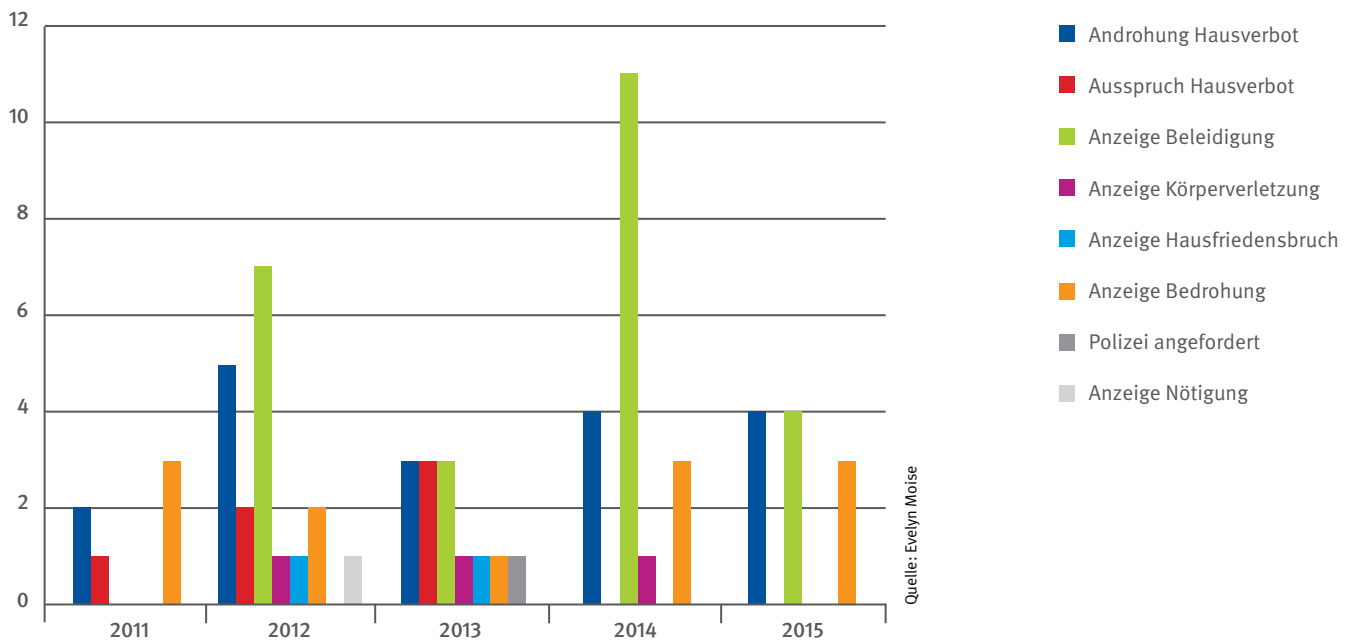


Abbildung 1: Sicherheitsstatistik des Jobcenters Hof Stadt

- Ausbildung von drei Beschäftigten zu psychologischen Ersthelfenden

#### 4. Verfahren

Ausgangspunkt war die „Grundsatzklärung gegen Gewalt“, die von der Geschäftsführung und dem Personalrat unterzeichnet und öffentlich ausgehängt wurde. Diese beinhaltet Aussagen darüber, was von den Beschäftigten sowie den Kundinnen und Kunden im Umgang miteinander erwartet wird. Vor allem für Beleidigungen,

„Gerade beim Umgang mit Kundinnen und Kunden mit Migrationshintergrund sind dringend auch interkulturelle Aspekte der Kommunikation einzubeziehen.“

Bedrohungen und Tötlichkeiten wird ein Verfahren beschrieben, welches unter anderem Strafanzeigen gegen auffällige Kundinnen und Kunden vorsieht. Die Belegschaft ist per Mitarbeiterbrief darüber informiert und damit auch sensibilisiert worden. Anfänglich gab es Zweifel an der Wirksamkeit. Zuvor galten andere Verhaltenserwartungen (zum Beispiel Beleidigungen nicht persönlich zu nehmen).

Nachdem die ersten Strafanzeigen im Sande verlaufen waren, schienen sich die Vorbehalte der Beschäftigten zu bestätigen. Die vierte Anzeige führte dann zur ersten Verurteilung. Wichtig war, diesen Erfolg im Kreis der Belegschaft publik zu machen.

Nach gut einem Jahr hatte sich das System etabliert und auch bei der Kundschaft hatte sich herumgesprochen, dass zeitnah auf unangepasstes Verhalten reagiert wird. Dazu trug auch der konsequente Umgang mit dem Hausrecht bei (Androhung beziehungsweise Aussprache von Hausverboten). Die gefühlte Sicherheit und erlebte Wertschätzung der Kolleginnen und Kollegen nahm daraufhin deutlich zu. In diesem Zuge ging man auch dazu über, nach Vorfällen mit unangepasstem Verhalten Unfallanzeigen zu stellen, um eventuell später auftretende Folgen einem Arbeitsunfall zuordnen zu können. Außerdem kann damit der Informationsfluss, gerade hin zu den Führungskräften, aufrechterhalten werden.

#### 5. Fazit

Es gibt keine absolute Sicherheit. Es bedarf anfangs einiger Kraftanstrengung, um das Thema Sicherheit zu implementieren. Vorteilhaft ist es, wenn sich Beschäftigte finden, die dieses Thema mit

Herzblut verfolgen. Nach über vier Jahren ist festzuhalten, dass die Verfahren – sowohl auf Seiten der Beschäftigten als auch auf Seiten der Kundinnen und Kunden – Wirkung zeigen. Es gibt allerdings keinen Automatismus. Man muss immer am Ball bleiben, denn auch Rückschläge bleiben nicht aus. ●

#### Fußnoten

[1] DGUV (Hrsg.): abba – Arbeitsbelastungen und Bedrohungen in Arbeitsgemeinschaften nach Hartz IV – Abschlussbericht, Oktober 2011

[2] Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (Hrsg.): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! „Das Aachener Modell“, Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr, September 2010, S. 89–103

[3] Unfallkasse des Bundes (Hrsg.): Was stresst?, Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung – Eine Handlungshilfe, Januar 2014, S. 22

[4] ARE Alarmruf EDV

## Präventionsarbeit

# Gewalt und Aggressionen in Pflege- und Betreuungsberufen

Gewalt vonseiten betreuter Menschen ist ein sensibles Thema. Für die Prävention in Krankenhäusern, Pflege- und Betreuungseinrichtungen kommt es auf einen offenen und reflektierten Umgang mit dieser Gefährdung an.

### Ausprägungen und Ausmaß

Gewalterfahrungen treten in Pflege- und Betreuungsberufen in verschiedensten Formen auf. Das Spektrum reicht von anzüglichen Bemerkungen und verbalen Beleidigungen über den berühmt-berüchtigten Klaps auf den Po und kleine Rempler, Tritte und Spuckattacken bis hin zu Schlägereien und bewaffneten Übergriffen. Unabhängig davon, ob es sich um verbale Belästigungen, herausforderndes Verhalten oder Tätlichkeiten handelt, können derartige Erlebnisse physische und psychische Folgen für die Betroffenen haben. Die Internationale Arbeitsorganisation (ILO) definiert Gewalt am Arbeitsplatz wie folgt: „Jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt, verwundet wird.“

Gleichzeitig lassen sich solche Vorfälle nur beschränkt statistisch erfassen. Die Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW) und das Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf (UKE) haben deshalb 2008/2009 fast 2.000 Fachkräfte aus Krankenhäusern, Altenpflegeeinrichtungen und Einrichtungen der Behindertenhilfe zum The-

ma befragt. Das Ergebnis: 56 Prozent der Studienteilnehmenden hatten in den vorangegangenen zwölf Monaten körperliche Gewalt erlebt, 78 Prozent berichteten über verbale Gewalterfahrungen. Deutlich wurde in der Befragung aber auch: Wer gut auf kritische Situationen vorbereitet wird, hat ein geringeres Gewalterfahrungsrisiko und fühlt sich weniger belastet. Allerdings fühlte sich nur ein Drittel der Befragten entsprechend gut vorbereitet.

„56 Prozent der Studienteilnehmenden hatten in den vorangegangenen zwölf Monaten körperliche Gewalt erlebt, 78 Prozent berichteten über verbale Gewalterfahrungen.“

### Das Problem des Schweigens

Gerade im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege tun sich sowohl Beschäftigte wie auch Einrichtungsleitungen teilweise schwer, mit dem Thema offen umzugehen. Opfer von Gewalterfahrungen schweigen bisweilen aus Scham- oder Schuldgefühlen, weil sie das Erlebte als persönliches Versagen bewerten. Schließlich sind die Menschen, von denen sie ver-

bal oder körperlich attackiert wurden, meist diejenigen, die ihnen anvertraut wurden. Oder Übergriffe werden als unveränderbare und hinzunehmende Belastung wahrgenommen, weil aggressive Verhaltensweisen der betreuten Menschen oft Teil ihres Krankheitsbildes sind. Diese Tabuisierung des Themas behindert jedoch die Prävention.

Gewalterfahrungen sind auch in helfenden Berufen nicht einfach hinzunehmen, sondern so weit wie möglich zu minimieren. Das gehört zu den Pflichten des Betriebes in den Bereichen Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und kann entgegen mancher Befürchtungen das Image einer Einrichtung durchaus stärken. Wenn das Thema offen angegangen wird, profitieren davon sowohl die Beschäftigten als auch das Unternehmen. Opfer von Übergriffen erhalten professionelle Hilfe, der Betrieb gewinnt wichtige Erkenntnisse für die künftige Vorsorge, die Arbeitsschutzverantwortlichen stärken mit systematischer Prävention ihre Rechtssicherheit.

### Basis und Spektrum der Prävention

Wie bei anderen Arbeitsschutzthemen auch, beginnt das strukturierte Vorbeugen mit der gesetzlich vorgeschriebenen Beurteilung der physischen und psychischen

## Autorinnen

Foto: Privat



### Dr. Heike Schambortski

Leiterin der Abteilung Präventionskoordination, Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)  
E-Mail: heike.schambortski@bgw-online.de

Foto: Privat



### Claudia Drechsel-Schlund

Geschäftsführerin der Bezirksverwaltung Würzburg, Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)  
E-Mail: claudia.drechsel-schlund@bgw-online.de



Foto: BGV/Werner Bartsch

Professionell mit Aggressionen umgehen: Kommunikationstechniken und Deeskalationsstrategien können Gefährdungssituationen entschärfen.

Gefährdungen. Hier geht es nicht nur um das Verhindern körperlicher Gewalt, sondern um den professionellen Umgang mit aggressivem oder herausforderndem Verhalten jeder Art.

Bei den zu treffenden Schutzmaßnahmen sind die technische, organisatorische und personenbezogene Ebene eng miteinander verbunden. Auf der technischen Seite spielen beispielsweise Fluchtmöglichkeiten, Rückzugsräume, die Beleuchtung und/oder das Vermeiden gefährlicher Gegenstände eine Rolle. Bei gefährlicher Alleinarbeit kann sich der Einsatz von Personen-Notsignal-Geräten anbieten – etwa in der Psychiatrie, der Geriatrie, der Altenpflege oder der Behindertenhilfe.

In puncto Organisation geht es unter anderem um das Alarmierungssystem, den Notfallplan und die Rettungskette. Wichtig

**„Bei den zu treffenden Schutzmaßnahmen sind die technische, organisatorische und personenbezogene Ebene eng miteinander verbunden.“**

ist etwa, dass die Alarmierungsstelle durchgängig erreichbar ist und dass das Opfer eines Übergriffs innerhalb von 15 Minuten von helfenden Personen befreit werden kann. Weitere organisatorische Themen sind die Handlungsspielräume der

Beschäftigten zur Deeskalation, Fachkonzepte zur Betreuung spezieller Personengruppen wie etwa demenziell Erkrankter, die Erstbetreuung nach Vorfällen sowie das systematische Auswerten von Vorfällen. Beispielsweise sollte dafür gesorgt werden, dass beim Schichtwechsel über etwaige akute Verhaltensauffälligkeiten einzelner Betreuer informiert wird.

Personenbezogen gilt es unter anderem, Know-how zum deeskalierenden Verhalten zu vermitteln und die Beschäftigten regelmäßig im Umgang mit Gewalt zu unterweisen. Wo häufiger mit Übergriffen zu rechnen ist, kann auch das Einüben spezieller Abwehr- und Befreiungstechniken sinnvoll sein. Diese sollten allerdings un-

## „Auffanggespräche mit Vorgesetzten, Kolleginnen oder Kollegen bringen Erste Hilfe für die Seele.“

bedingt das therapeutische Verhältnis zwischen Beschäftigten und Betreuten berücksichtigen und das Verletzungsrisiko für alle Beteiligten so gering wie möglich halten. Reine Selbstverteidigung eignet sich nicht für den Einsatz im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege.

### Hilfe für Betroffene

Nach einem Übergriff kommt es zunächst darauf an, schnellstmöglich die persönliche Sicherheit der Betroffenen zu gewährleisten, für eine angstfreie Atmosphäre zu sorgen und gegebenenfalls Erste Hilfe zu leisten. Anlaufstelle für etwaige ärztliche Behandlungen ist wie bei anderen Arbeitsunfällen die durchgangsärztliche Praxis. Da Opfer von Übergriffen häufig unter Schock stehen, sollten sie dorthin oder nach Hause möglichst von einer anderen Person begleitet werden.

Auffanggespräche mit Vorgesetzten, Kolleginnen oder Kollegen bringen „Erste Hilfe für die Seele“. Bei Bedarf bietet die BGW Versicherten, die im Zusammenhang mit ihrer Arbeit Gewalt erlebt haben, probatorische psychotherapeutische Sitzungen an. Wie bei allen anderen Arbeitsunfällen auch, sorgt die Berufsgenossenschaft nach Übergriffen im beruflichen Kontext für die bestmögliche Heilbehandlung und wirkt mit allen geeigneten Mitteln darauf hin, dass die oder der Betroffene wieder am beruflichen und gesellschaftlichen Leben teilhaben kann.

Unabhängig davon gilt: Wer innerhalb eines Jahres länger als sechs Wochen krank ist, hat Anspruch auf ein Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) durch den Betrieb. Gemeinsam lassen sich dort

Wege finden, auch unter schwierigen Umständen den Wiedereinstieg in den Beruf erfolgreich zu gestalten, etwa nach einer traumatisierenden Gewalterfahrung. Voraussetzung für ein BEM ist allerdings immer das Einverständnis der oder des betroffenen Beschäftigten.

### Dokumentation im Betrieb

Menschen erleben Gewalterlebnisse sehr individuell. Gerade psychische Gesundheitsschäden können sich auch zeitverzögert bemerkbar machen. Unter anderem deshalb ist es wichtig, dass grundsätzlich jeder Übergriff im Betrieb dokumentiert wird. Weiter dient die Dokumentation der rechtlichen Absicherung beteiligter Personen – insbesondere, wenn auch Betreute verletzt wurden. Und sie hilft beim Fortschreiben der Gefährdungsbeurteilung: Anhand der Unterlagen lassen sich Problembereiche identifizieren und die Wirksamkeit getroffener Schutzmaßnahmen prüfen. ●

#### Info-Box: Unterstützung durch die BGW

Die BGW unterstützt ihre Mitgliedsbetriebe bei der systematischen Gewaltprävention, bei der Nachbearbeitung von Gewaltvorfällen und beim Aufbau des Betrieblichen Eingliederungsmanagements (BEM). Sie bietet dazu Informationen, Beratung, Analyseinstrumente und Qualifizierungsmaßnahmen an. Beispiele aus dem Portfolio sind:

**Informationen im Internet:** Unter [www.bgw-online.de/gewalt](http://www.bgw-online.de/gewalt) informiert die BGW über die Hintergründe von Gewalterlebnissen in helfenden Berufen, über Schutzmaßnahmen, die Hilfe für Betroffene, Unterstützungsangebote der Berufsgenossenschaft und Veröffentlichungen zum Themenfeld.

**Seminare für Führungskräfte sowie Multiplikatorinnen und Multiplikatoren zum professionellen Umgang mit Gewalt und Aggressionen:** Die Veranstaltungen vermitteln, wie in den jeweiligen Einrichtungen erste Schritte zur Bearbeitung des Themenfeldes unternommen werden können. Dabei geht es um Gewaltpotenziale und -ursachen, physische und psychische Gefährdungen, innerbetriebliche Lösungskonzepte und Strategien zur Umsetzung von Präventionsmaßnahmen.

**Ausbildung von Deeskalationstrainerinnen und Deeskalationstrainern:** Die BGW fördert die Ausbildung von innerbetrieblichen Deeskalationstrainerinnen und Deeskalationstrainern. Ziel ist es, dass sie im Anschluss als Multiplikatorinnen und Multiplikatoren im eigenen Unternehmen die Beschäftigten schulen und am Aufbau eines professionellen Deeskalationsmanagements mitwirken. Die Ausbildung vermittelt das erforderliche Wissen, um der Entstehung von Krisensituationen entgegenzuwirken oder in diesen deeskalierend zu handeln. Weitere Inhalte sind geeignete Abwehrtechniken und der Umgang mit Betroffenen nach Krisensituationen.

**Unterstützung beim Aufbau des Betrieblichen Eingliederungsmanagements (BEM):** Zu diesem Thema hat die BGW am Beispiel Altenpflege einen Praxisleitfaden entwickelt, der sich in vielen Punkten auch auf andere Branchen übertragen lässt. Ferner bietet sie ein Seminar zum Aufbau des BEM im Betrieb an. Kliniken, deren Beschäftigte bei der BGW versichert sind, können ergänzend eine Implementierungsberatung zum BEM erhalten.

## Forschungsprojekt

## Raubüberfälle im Handel

Wie können Tatversuche und Taterfolge im Handel präventiv verhindert werden? Mit dieser Frage beschäftigt sich ein Forschungsprojekt der Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW) und der Deutschen Hochschule der Polizei in Münster.

Die Täter sind meist männlich. Sie kommen kurz vor Ladenschluss und sind häufig bewaffnet. Ihre Beute: Geld aus der Ladenkasse oder Wertgegenstände. Nach diesem Schema laufen rund 1.500 meldepflichtige Raubüberfälle ab, die jährlich bei der BGHW erfasst werden. Welche Maßnahmen sind in verschiedenen Branchen des Handels besonders effizient, um solche Gewalttäter abzuschrecken und die Beschäftigten zu schützen?

Mit dieser Fragestellung beschäftigt sich ein aktuelles Forschungsprojekt der BGHW in Kooperation mit der Deutschen Hochschule der Polizei in Münster.

„Eine gezielte Gefährdungsbeurteilung sollte sich am Weg des Geldes orientieren.“

Raubüberfälle sind ein gesellschaftliches und wirtschaftliches Problem. Sie bedeuten nicht nur materielle Verluste für das Unternehmen, sondern verursachen auch gesundheitliche und psychische Schäden bei allen Betroffenen, seien es Beschäftigte oder Kundinnen und Kunden. Raubstrafataten können die Lebensqualität und Attraktivität eines ganzen Stadtteils oder einer Region in Mitleidenschaft ziehen. Umso wichtiger sind geeignete Präventi-

onsmaßnahmen, um Täterinnen und Täter abzuschrecken und den Beschäftigten ein sicheres Arbeiten zu ermöglichen.

#### Unterweisungen geben Sicherheit

Um sich vor Raubüberfällen zu schützen, empfiehlt die BGHW im ersten Schritt, die Risiken durch eine gezielte Gefährdungsbeurteilung zu erfassen. Sie sollte sich am Weg des Geldes orientieren, beispielsweise vom Bargeldeingang an der Kasse über den Geldtransport in der Verkaufsstelle, die Geldlagerung bis hin zum Transport zur Bank. In einer Betriebsanweisung können Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter informiert werden, wie sie sich vorbeugend, aber auch während und nach einem Raubüberfall richtig verhalten. In regelmäßigen Unterweisungen sollten dann diese grundlegenden Verhaltensregeln besprochen und vertieft werden. Musteranweisungen und Tipps zu Unterweisungen siehe Info-Box auf der nächsten Seite.

Vernachlässigt werden darf auch nicht eine feste Planung für die Zeit nach einem Raubüberfall. Die BGHW rät deshalb, eine Melde- und Alarmkette festzulegen. Das gibt den Beschäftigten Sicherheit und garantiert, dass Raubüberfallopfern schnell und wirksam geholfen werden kann. Unter anderem bietet die BGHW eine psychologische Hilfe an, die Betroffene stabilisieren und Traumasymptome lindern kann.

#### Regelmäßig Kasse leeren

Besonderes Augenmerk gilt den Arbeitsplätzen an Kassen, denn die Beschäftigten dort sind am gefährdetsten. Bei der Organisation der Betriebsabläufe und damit verbundenen baulichen Maßnahmen soll-

„Raubstrafataten können die Lebensqualität und Attraktivität eines ganzen Stadtteils in Mitleidenschaft ziehen.“

te es potenziellen Täterinnen und Tätern so schwer wie möglich gemacht werden, in die Kasse zu greifen. Grundsätzlich gilt: darauf achten, dass nie auf nennenswerte Geldbeträge zugegriffen werden kann, beispielsweise durch bargeldlosen Zahlungsverkehr und regelmäßige Kassenabschöpfung.

Dazu einige allgemeine Tipps von Expertinnen und Experten der BGHW:

- Verwahren Sie Ihre abgeschöpften Geldbeträge in Geldabwurfbehältern in der Kasse, in Tresoren, Kassenautomaten oder in Tresor-in-Tresor-Systemen.
- Versehen Sie Lagertüren und Türen, hinter denen Geld gezählt wird, mit Türspionen und Verriegelungsmöglichkeiten.
- Gestalten Sie den Kassenraum und Verkaufsraum übersichtlich.
- Platzieren Sie die Kasse nicht in Türnähe. Versperren Sie nicht den Blick von außen in den Verkaufsraum durch Warenauslagen und Plakate. Täterinnen und Täter können so von außen durch Passantinnen und Passanten besser gesehen werden. Das schreckt ab.

#### Autorin



Foto: Michael Bauer

#### Siegrid Becker

Pressereferentin, Berufsgenossenschaft Handel und Warenlogistik (BGHW)  
E-Mail: s.becker@bghw.de



Ein Schwerpunkt des Forschungsprojektes sind Arbeitsplätze an Kassen, denn die Beschäftigten dort sind am gefährdetsten.

- Wählen Sie als Personalausgang den Ladenausgang auf die belebte Straße.
- Sorgen Sie für helle und weitreichende Beleuchtung an allen Zu- und Ausgängen.
- Eine Videoaufzeichnung kann ebenso dazu beitragen, potenzielle Täterinnen und Täter abzuhalten.
- Weisen Sie an allen Ein- und Ausgängen durch deutlich sichtbare bildliche Darstellungen auf vorhandene Sicherheitsvorkehrungen hin. Diese Piktogramme sind schnell visuell erfassbar und auch von nicht deutsch sprechenden Täterinnen und Tätern zu verstehen.

Auch für den innerbetrieblichen Geldtransport gibt es einige Tipps:

- Meiden Sie Aufzüge.
- Transportieren Sie das Wechselgeld innerhalb der Betriebsstätte in unauffälligen Behältnissen oder Taschen und nicht in Geldmäppchen.
- Transportieren Sie das Geld möglichst zu zweit.

Daneben gibt es eine Reihe von technischen Verbesserungen, die für mehr Sicherheit in Verkaufsstellen, im Kassenbereich oder an Nachtschaltern von Tank-

stellen sorgen. Das können etwa eine Videoüberwachung, Warnanlagen, Tresore oder Türschließvorrichtungen sein. Detaillierte Angaben sind in der DGUV-Regel 108-001 „Umgang mit Zahlungsmitteln in Verkaufsstellen“ zusammengefasst. Weitere Auskünfte erteilen die kriminalpolizeilichen Beratungsstellen, die es in allen größeren Städten gibt.

Doch wie wirksam solche Maßnahmen sind, hängt von vielen Faktoren ab. Deshalb wollen die BGHW und die Hochschule der Polizei in Münster in ihrem Projekt genau analysieren, welche Präventionsmaßnahmen am besten zu welcher Betriebsart passen. Im Mittelpunkt stehen besonders betroffene Branchen wie Tankstellen, Lebensmittelgeschäfte, Kioske und Getränkemärkte sowohl in ländlichen Gebieten als auch in Städten. Dabei werden vor allem die Zusammenhänge zwischen folgenden Faktoren untersucht:

- Präventionsangebote und -maßnahmen
- Akzeptanz und Umsetzung dieser Maßnahmen
- Merkmale des jeweiligen Betriebes
- Risiko von Raubstraftaten

Daneben werden auch die Auswirkungen solcher Gewaltdelikte auf die Gesundheit der Beschäftigten in das Projekt mit einfließen. Der Schwerpunkt der Analyse liegt

auf der Frage, wie Tatversuche sowie Tatfolge präventiv verhindert werden können. Um die Daten zu erheben, werden

„Im Projekt wird genau analysiert, welche Präventionsmaßnahmen am besten zu welcher Betriebsart passen.“

über 1.000 Raubüberfälle untersucht und Polizeiberichte ausgewertet. Außerdem wird der Außendienst der BGHW Betriebe besuchen und mit Unternehmerinnen, Unternehmern und Beschäftigten sprechen. Abgeschlossen wird das Projekt voraussichtlich im Frühjahr 2016. Durch die Kooperation mit der Polizei wird die Präventionsarbeit der BGHW durch kriminologische Aspekte ergänzt, die zum Beispiel das Täterverhalten oder die Tatgelegenheiten transparent machen.

#### Info-Box

Die BGHW bietet ein Seminar und viele Medien an, die sich mit dem Thema Raubüberfälle beschäftigen. Hier die Wichtigsten auf einen Blick:

Faltblatt „Die BGHW hilft nach einem Überfall“ (F5): Tipps, was bei der Erstbetreuung von Überfallopfern wichtig ist, inklusive Formular zur Überfallmeldung an die BGHW

DVD „Fit und Klasse an der Kasse“ (DVD 5): Im Modul „Bares – aber sicher!“ wird gezeigt, wie im Arbeitsalltag mit einfachen Mitteln und Strategien das Überfallrisiko reduziert werden kann.

Gefährdungsbeurteilung für Klein- und Mittelunternehmen: Raubüberfälle im Handel (A121)

Unterweisungshilfe „Schutz und Hilfe beim Umgang mit Zahlungsmitteln“ (A8)

DGUV Regeln „Umgang mit Zahlungsmitteln an Verkaufsstellen“ (DGUV Regel 108-001) und „Regeln für Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Tankstellen“ (DGUV Regel 108-002)

Seminar „Konzept Prävention – Raubüberfälle. Maßnahmen vor, während und nach Raubüberfällen“ (TS 20): Das dreitägige Seminar wendet sich an Verantwortliche im Arbeitsschutz.

DVD und Broschüren können von Mitgliedsunternehmen der BGHW im Medienshop der BGHW online bestellt werden. Das Seminarangebot findet sich in der Rubrik „Seminaranteilenehmer“ unter: [www.bghw.de](http://www.bghw.de)

## Krisenmanagement

# Umgang mit Bedrohungen und Gewalt an Hochschulen

Am Beispiel der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg werden im Folgenden die Komponenten eines Bedrohungs- und Krisenmanagementsystems erläutert.

Hochschulen und Universitäten sind inhomogene, vielfältig gestaltete Organisationen. Einerseits gibt es strukturierte Dienstwege in den Verwaltungsbereichen, andererseits ist die Hochschulkultur durch die Freiheit von Forschung und Lehre geprägt. Damit verbunden ist eine Vielfalt an Arbeits- und Lernsituationen, in denen verschiedenste Menschen tätig sind. In diesem Feld können diverse Formen von Gewalt und Bedrohung vorkommen, die je nach Eskalationsgrad zu entsprechenden Gefährdungslagen führen.

„Risikosituationen an Hochschulen sind beispielsweise Prüfungen, Lehrveranstaltungen und die Auskunft im Studierendensekretariat.“

Ein Bedrohungs- und Krisenmanagementsystem (BKM) hat die Aufgabe, Eskalationsprozesse einzuschätzen und zu verhindern, den Umgang mit Bedrohung und Gewalt sowie Maßnahmen für die Zeit nach einem Ereignis vorzubereiten beziehungsweise zu managen. Es koordiniert oder steuert alle betrieblichen Prozesse, die hierbei eine Rolle spielen.

Im Folgenden werden zunächst einige Grundüberlegungen zu einem BKM dargestellt. Im Anschluss werden ausgewählte Komponenten eines BKM beschrieben und deren Ausprägung an der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg (HAW Hamburg) beispielhaft vorgestellt.

## Grundlegendes Risikosituationen und Risikofaktoren

Eine der Grundlagen für die Durchführung von Maßnahmen im Rahmen eines BKM ist die Identifizierung von Faktoren und Situationen, die mit einem Risiko hinsichtlich Bedrohung und Gewalt behaftet sind. „Die spezifischen Ereignisse, in denen Gewalt passiert, sind nicht vorhersehbar. Die Situationen, in denen Gewalt auftreten kann, schon.“<sup>1</sup> Risikosituationen an Hochschulen sind beispielsweise Prüfungen, Lehrveranstaltungen, Studienfachberatung, Sprechstunden der Dozierenden und die Auskunft im Studierendensekretariat. Tätigkeitsbezogene Risikofaktoren für das Auftreten von Gewalt sind hier unter anderem die Ausübung von amtlichen Befugnissen, die Durchführung von Kontrollen und Bewertungen sowie die Erfüllung einer direkten Dienstleistung. Hinzu kommen gegebenenfalls psychische Störungen oder soziale Auffälligkeiten der an der Interaktion Beteiligten.

Mithilfe einer Gefährdungsbeurteilung<sup>2</sup> können die verschiedenen Arbeitsbereiche einer Hochschule gezielt und strukturiert untersucht werden. Die konkreten Vorgehensweisen bei der Durchführung einer Gefährdungsbeurteilung können vielfältig sein. An der HAW Hamburg wird das Thema Bedrohung und Gewalt zurzeit im Rahmen einer Befragung zur Analyse der psychischen Belastungen durch das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) aufgegriffen. In den nachfolgenden Gesundheitszirkeln und Fokusgruppen sollen dann Risikosituationen und Risikofaktoren im Einzelnen bearbeitet werden, um schließlich angemessene Maßnahmen zu entwickeln. Hierdurch wird eine weitestgehende Partizipation der Betroffenen erreicht.

## Gefährdungslagen

Unterschiedliche Formen der Gewalt am Arbeitsplatz können nach der Schwere einer Tat, aber auch nach dem gefühlten Bedrohungs- beziehungsweise Angstpotenzial kategorisiert werden. Dieser Ansatz wird im „Aachener Modell“<sup>3</sup> verfolgt, welches in die Konzipierung des BKM der HAW Hamburg eingeflossen ist. Das Modell unterscheidet vier Gefährdungslagen (siehe Abbildung 1).

Differenziert werden wenig eskalierte Konflikte, wie sie im Rahmen des Arbeitslebens immer wieder vorkommen, von höheren Eskalationsgraden bis hin zu Extremsituationen, zu denen beispielsweise Amoktaten zählen.

In Deutschland gab es an Hochschulen und Universitäten bisher „nur“ Amok- und Bombendrohungen. Seit der Jahrtausendwende ereigneten sich jedoch in anderen Ländern vermehrt Vorfälle von schwerer zielgerichteter Gewalt.<sup>4</sup> Mittlere Gefähr-

## Autor



### Dipl.-Ing. Helmuth Gramm, M. A.

Konfliktmanagement, Bedrohungs- und Krisenmanagement,  
Gesundheitsmanagement  
Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg  
E-Mail: helmuth.gramm@haw-hamburg.de





Quelle: HAW Hamburg

Abbildung 1: Gefährdungslagen und zuständige Managementbereiche

dungslagen kommen dagegen an allen Hochschulen vor. Beispiele hierfür sind die Nötigung eines Professors mittels der Androhung von Gewalt zur Vergabe einer besseren Note oder verbale Aggression gegen eine Mitarbeiterin im Studierendensekretariat, weil die Bearbeitung eines Vorgangs noch nicht abgeschlossen ist.

An der HAW Hamburg hat das BKM die höheren Gefährdungslagen im Blick, wogegen das Konfliktmanagement (KM)<sup>5</sup> vor allem den konstruktiven Umgang mit Alltagskonflikten und deren anfänglicher Eskalation zum Inhalt hat. Hierdurch trägt Letzteres zur Eskalationsvermeidung bei. Bei mittleren Gefährdungslagen wird eine enge Zusammenarbeit zwischen den Managementbereichen praktiziert.

### Umgang mit dem Ernstfall

Grundsätzlich kann der Prozess für den Umgang mit dem Ernstfall in sechs aufeinanderfolgende Phasen unterteilt werden (siehe Abbildung 2). Je nach Gefährdungslage ergeben sich für die einzelnen Phasen bestimmte Maßnahmen und Handlungsweisen, die den Mitgliedern der Hochschule möglichst bekannt sein sollten.

### Information, Unterweisung, Fortbildung

Beschäftigte der HAW Hamburg erhalten im Dreijahresrhythmus Sicherheitsunterweisungen an allen Standorten der Hochschule. Neue Studierende werden im Rahmen der Einführungswoche informiert.

Zurzeit wird ein Notfallordner erstellt, der Führungskräften und Verantwortlichen einen schnellen Überblick über die jeweils notwendigen Aktivitäten gibt. Des Weiteren

wurden in nahezu allen Räumen die Aushänge für das Verhalten im Brandfall um Verhaltenshinweise für den Fall von Waffengewalt ergänzt. Die Angabe von Raumnummer und Gebäude informiert über den jeweiligen Standort. Angesichts der zunehmenden Internationalisierung des Hochschulbetriebes wird in deutscher und englischer Sprache informiert.

Die Beschäftigten in den Servicebereichen der Hochschulen sollten gezielt im Umgang mit schwierigen Kundinnen und Kunden geschult werden. In diesem Sinne nahm das Bibliothekspersonal der HAW Hamburg an einem Deeskalationstraining teil. Es ist geplant, dass die Schulung von Führungskräften hinsichtlich ihrer Aufgaben im Rahmen des BKM in Fortbildungen zu gesundem Führen integriert wird.

### Prozessphasen

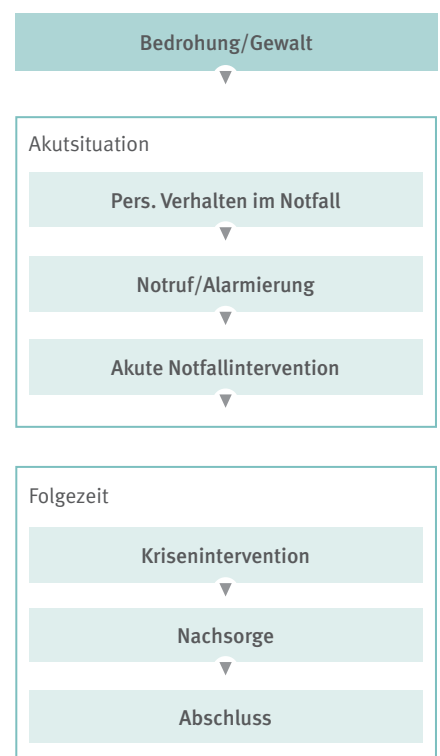
Phase 1: Kommt es zu einer akuten Gefährdungslage, sollte das persönliche Verhalten zuvorderst auf den Selbstschutz abzielen: beispielsweise mittels deeskalierender Kommunikation bei verbaler Aggression oder schnellem Verstecken bei drohender Waffengewalt.

Phase 2: So schnell wie möglich sollten in einer Notfallsituation Dritte informiert beziehungsweise Hilfe geholt werden. An der HAW Hamburg ist es möglich, über eine Notrufnummer eine durchgehend besetzte Notrufzentrale zu erreichen. Dort sind unterschiedliche Szenarien hinterlegt, anhand derer entschieden wird, welche Personen in der jeweiligen Situation eingeschaltet werden. Bei höheren Gefährdungslagen sind das unter anderem die Polizei, der Hausherr und ortskundige

Personen. Abbildung 3 stellt die gesamte Notrufrkette dar.

Phase 3: Mit Unterstützung von Dritten erfolgt dann eine der Gefährdungslage angemessene Notfallintervention: beispielsweise Festnahme durch die Polizei oder Hausverweis durch den Hausherrn.

Phasen 4 und 5: In der Zeit nach dem Zwischenfall geht es zunächst um psychologische Ersthilfe für die betroffenen Hochschulmitglieder. An der HAW Hamburg können gegebenenfalls Kolleginnen und



Quelle: HAW Hamburg

Abbildung 2: Prozess „Verhalten im Ernstfall“

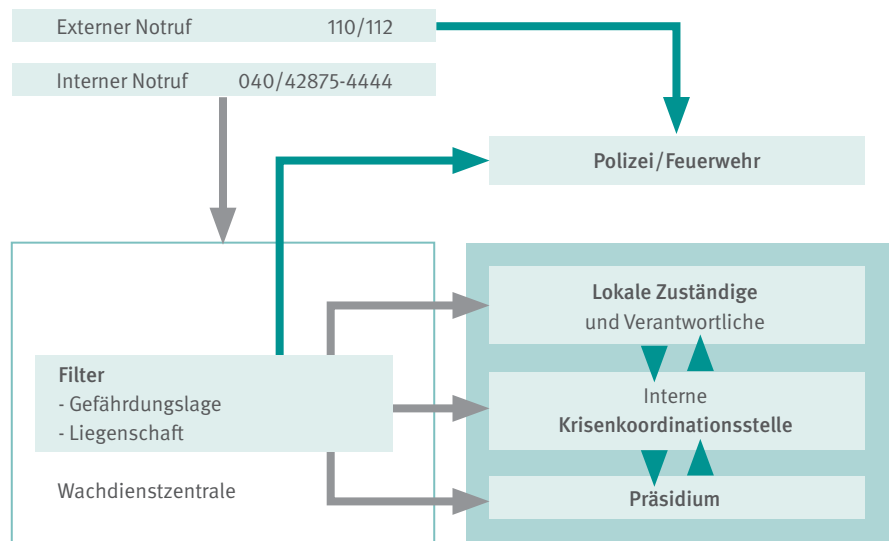
Kollegen eingeschaltet werden, die in der Methodik der psychologischen Krisenintervention ausgebildet wurden. Nach Extremereignissen wird durch die Polizei ein externes Psychologisches Kriseninterventionsteam angefordert.

Anschließend geht es um die Aufarbeitung des Zwischenfalls, die Einschätzung der Risikolage (zum Beispiel der Möglichkeit weiterer Eskalation), die Entscheidung über Konsequenzen beziehungsweise Maßnahmen und die Überleitung in die Normalität. An der HAW Hamburg ist hierfür ein fallbezogenes Kriseninterventionsteam (KIT) zuständig, das sich aus Führungskräften und Fachleuten zusammensetzt. Die Schwere und Art des Ereignisses bestimmt, welche Führungsebene (Direkte Vorgesetzte, Direkter Vorgesetzter, Fakultätsleitung, Präsidium, ...) Mitglied im KIT ist und welche Fachkompetenzen (etwa psychologische Studienberatung, Justizariat, Haus-technik, ...) herangezogen werden.

Phase 6: Schließlich gilt es, den Prozess abzuschließen. Nach Extremereignissen kann das beispielsweise in Verbindung mit einem Ritual geschehen. Ereignisse und Prozesse werden dokumentiert und evaluiert. Gegebenenfalls werden die Konzepte des BKM entsprechend weiterentwickelt und Erfahrungen auf andere Risikosituationen übertragen.

### Organisation Anlaufstellen

Wer eine Drohung wahrnimmt beziehungsweise Kenntnis davon bekommt oder wer persönlich bedroht wird, braucht eine Anlaufstelle, um sich zu entlasten und den Vorfall an die Hochschulorganisation heranzutragen. An der HAW Hamburg steht hierfür die Koordinationsstelle des BKM zur Verfügung. Gegebenenfalls werden aber auch die Konfliktlotsen, die Vertrauensstellen, die Vertrauenspersonen für den Fall von sexueller Belästigung oder die Gleichstellungsbeauftragten angesprochen. Alle Anlaufstellen müssen die Kompetenz zu einer ersten Einschätzung der Bedrohungssituation und zur Einleitung weiterer Schritte haben. Dazu bedarf es einer entsprechenden Qualifizierung und einer guten Vernetzung. An der HAW Hamburg finden deshalb regelmäßige Treffen der Anlaufstellen statt, die dem Austausch und der gemeinsamen Fortbildung dienen. Des



Quelle: HAW Hamburg

Abbildung 3: Notrufkette der HAW Hamburg

Weiteren sind die Anlaufstellen Mitglied im Arbeitskreis Gesundheit des Betrieblichen Gesundheitsmanagements.

### Einbindung des BKM in die Hochschulorganisation

Das zuvor Dargestellte macht deutlich, dass das BKM nicht losgelöst von anderen Managementbereichen einer Hochschule betrachtet werden kann. Insbesondere spielen folgende Schnittstellen eine Rolle:

**BKM ► BGM: Wiedereingliederung bei Fehlzeiten infolge eines Notfalls, Umgang mit psychischen Krisen und Belastungen, Führungskräftefortbildungen**

**BKM ► KM: Gemeinsame Fallbearbeitung, Präventionsmaßnahmen**

**BKM ► Arbeitssicherheit/Gesundheitsschutz: Gefährdungsbeurteilungen**

An der HAW Hamburg sind deshalb die aufgeführten vier Bereiche in einer gemeinsamen Betriebseinheit organisiert (siehe Abbildung 4).

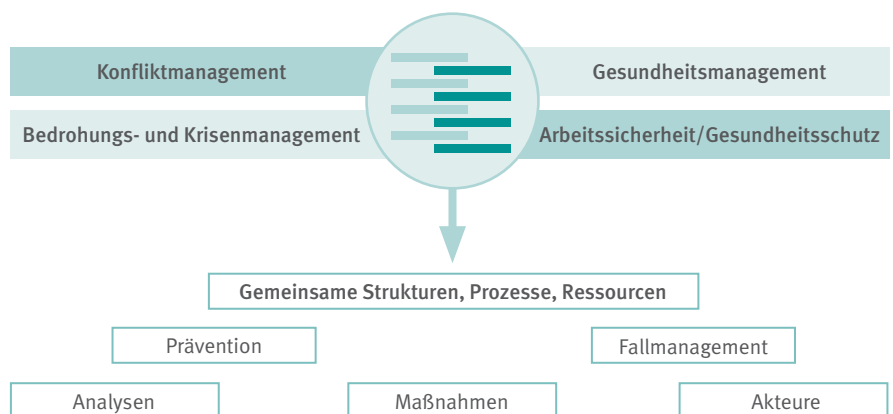


Abbildung 4: Einbindung des BKM in die Hochschulorganisation

Quelle: HAW Hamburg

### Fazit

Jeder Notfall ist spezifisch, ist in seinem konkreten Verlauf nicht vorhersehbar und erfordert individuelle Maßnahmen. Gleichwohl kann ein Bedrohungs- und Krisenmanagement zur Verhinderung von Konflikteskalation und Gewalt beitragen und auf den Umgang mit einem Ernstfall vorbereiten. ●

### Fußnoten

- [1] Päßler, K.; Trommer, U.: Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen, Düsseldorf 2009, S. 6
- [2] Verfahren zur Beurteilung von Gesundheits- und Sicherheitsgefährdungen, geregelt in § 5 ArbSchG
- [3] Päßler, K.; Trommer, U.: Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen, Düsseldorf 2009, S. 23
- [4] Zum Beispiel: 2007 Blacksburg (Virginia Tech), 2010 Perpignan/Frankreich, 2013 Houston (Lone Star College)
- [5] Gramm, H.: Auf dem Weg zu einem Konfliktmanagementsystem an der HAW Hamburg, in: Konfliktstudien 1 (4), 2012, S. 348–354

## Rückblick auf zehn Jahre iga.Barometer

# Alles beim Alten?

Sind Arbeit und Privates ausgewogen? Kümmert sich Ihre Arbeitgeberin oder Ihr Arbeitgeber um Ihre Gesundheit? Und unterstützen Kolleginnen, Kollegen und Vorgesetzte Sie bei der Arbeit? Die sogenannten Sonntagsfragen sind und waren stets fester Bestandteil des iga.Barometers, einer Beschäftigtenbefragung der Initiative Gesundheit und Arbeit (iga) zum Stellenwert der Arbeit. Die repräsentative Umfrage wird seit 2004 alle drei Jahre durchgeführt.

### Sonntagsfragen ermöglichen Langzeitbetrachtung

Wie in den vorangegangenen Befragungswellen wurden auch in 2013 etwa 2.000 Erwerbstätige um die Einschätzung ihrer Arbeitssituation gebeten. So schätzten zuletzt etwa 84 Prozent ihre Arbeit als vielseitig, abwechslungsreich und sicher ein. Knapp 81 Prozent fanden, dass ihnen ihre Arbeit Anerkennung bringt. Jedoch war fast die Hälfte der Befragten mit dem Verhältnis zwischen Arbeit und Privatleben unzufrieden (siehe Abbildung 1). Und mindestens genauso viele konnten sich nicht vorstellen, die aktuelle Arbeitstätigkeit uneingeschränkt bis zum Rentenalter auszuüben. Verbesserungsbedarf äußerten die Befragten beispielsweise hinsicht-

lich der Arbeitsbelastung, des Betriebsklimas und der Arbeitszeiten, was insgesamt auf ein hohes Belastungsniveau für die Beschäftigten schließen lässt. Dennoch äußerten 2013 nur 45 Prozent der Befragten, dass sich ihr Unternehmen um ihre Gesundheit kümmert. Rund die Hälfte der Beschäftigten wünschte sich deshalb mehr Maßnahmen zur betrieblichen Gesundheitsförderung im Betrieb.

Das iga.Barometer gibt regelmäßig wichtige Hinweise für die Weiterentwicklung von Präventionsansätzen und betrieblicher Gesundheitsförderung – nicht nur für die Unternehmen, sondern auch für die Träger der gesetzlichen Unfallversicherung und die Krankenkassen. Doch über solche Mo-

mentaufnahmen hinaus erlauben die Befragungswellen auch einen Blick auf Entwicklungen seit 2004. Dazu wurden die Sonntagsfragen der vergangenen zehn Jahre betrachtet und statistisch überprüft. So konnten die Antworten von 6.180 Beschäftigten in die Auswertung einfließen.

### Beschäftigte heute etwas kritischer

Die Gesamteinschätzung der Beschäftigten hat sich im Zehn-Jahres-Vergleich der Befragungen allerdings kaum verändert. Andere Studien wie der Stressreport Deutschland 2012 stützen diesen Befund mit ebenfalls recht stabilen Bewertungen. Leichte Tendenzen im iga.Barometer zeigen aber, dass die eigene Arbeitssituation zunehmend kritischer beurteilt wird. Zum Beispiel fanden 2004 noch 90 Prozent der Befragten, dass ihre Arbeit vielseitig, abwechslungsreich und anerkannt ist – seitdem werden es von Umfrage zu Umfrage weniger. Auch die Flexibilisierung der Arbeitszeit bewerten die Beschäftigten heute etwas negativer (siehe Abbildung 2). So ist der Anteil derer, die nur Vorteile in flexiblen Arbeitszeiten sehen, spürbar geschrumpft. Und beim Stellenwert der Arbeit zeichnet sich zwischen Arbeit und Privatleben eine leichte Verschiebung hin zum Privaten ab. Kein eindeutiger Langzeit-

### Autorin



Foto: arffactory – fotografie & design

#### Denise Hausmann

Initiative Gesundheit und Arbeit  
E-Mail: projektteam@iga-info.de

trend ist hingegen bei der Frage zu beobachten, ob sich die Unternehmen um die Gesundheit der Beschäftigten kümmern. Während Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber hier bis 2010 gute Fortschritte machten, attestierten die Befragten zuletzt vor allem kleineren Betrieben deutlich weniger Engagement (siehe Abbildung 3).

### Mehr Initiative in kleinen Betrieben gefragt

Auch wenn die Ergebnisse keine großen Schwankungen zeigen, so liefern sie doch erste Hinweise darauf, wo langfristig Handlungsbedarf in der Prävention und Gesundheitsförderung besteht. So scheinen Beschäftigte heute mehr von ihren Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern zu erwarten als noch vor einem Jahrzehnt. Dies betrifft zum einen die Fürsorge der Unternehmen für die Gesundheit ihrer Beschäftigten. Hier sehen sich vermutlich gerade kleinere Unternehmen noch nicht immer in der Verantwortung. „Kleine und mittelständische Unternehmen sollten ihren Belegschaften deutlicher vermitteln, dass sie sich um deren Gesundheit kümmern und neben Qualitäts- und Leistungszielen auch Gesundheitsziele verfolgen“, sagen Nina Schiml und Barbara Pangert, die Autorinnen der Studie.

Gezielte Angebote in der Gesundheitsförderung könnten hierbei unterstützen und die Wahrnehmung der Maßnahmen im Betrieb verbessern. Zudem ist und bleibt auch die Wertschätzung der Arbeitsleistung ein wichtiges Thema für die Beschäftigten und sollte zum Beispiel durch Lob, ein faires Miteinander oder angemessene Bezahlung noch mehr Berücksichtigung finden. Hierzu gehört auch, die Arbeit vielseitig und abwechslungsreich zu gestalten und bei den Arbeitszeiten auf die Vereinbarkeit von Arbeit und Privatleben zu achten, etwa durch Unterstützung bei der Kinderbetreuung oder Home-Office-Angebote. Denn ein ausgewogenes Verhältnis von Arbeit und Privatleben scheint mehr und mehr ein Schwerpunkt bei der Arbeitszufriedenheit zu werden. ●

! Die komplette Auswertung kann im aktuellen iga.Report 30 „Arbeit und Gesundheit im Wandel“ nachgelesen werden unter: [www.iga-info.de](http://www.iga-info.de)

Sind Sie der Ansicht, dass sich bei Ihnen Arbeit, Familie, Partnerschaft, Sport und Freizeit in einem für Sie zufriedenstellenden Verhältnis befinden?

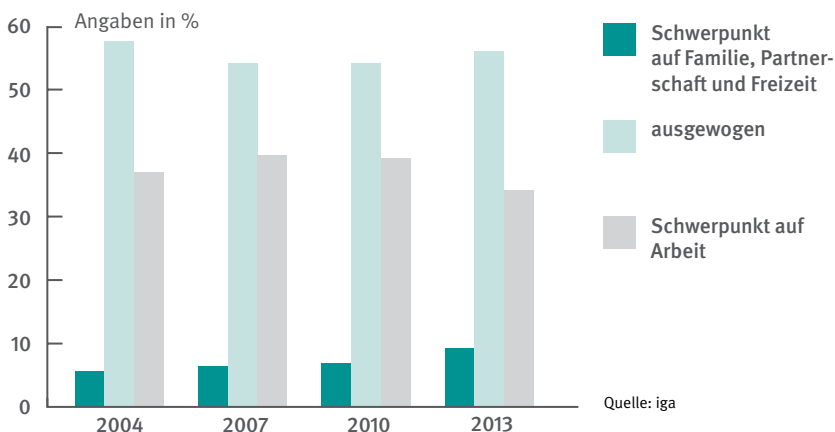


Abbildung 1: Verhältnis von Arbeit und Privatleben

Sehen Sie in einer Flexibilisierung der Arbeitszeit für sich eher Vorteile oder Nachteile oder halten sich Vorteile und Nachteile die Waage?

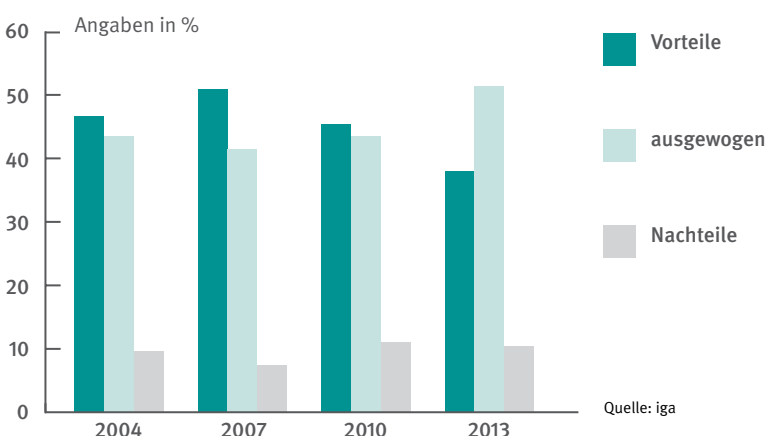


Abbildung 2: Flexibilisierung der Arbeitszeit

Mein Unternehmen kümmert sich um meine Gesundheit



Abbildung 3: Fürsorge des Unternehmens nach Unternehmensgröße

## Der „Tag ohne Grenzen“ – großer Aktionstag in Hamburg

# „Jeder kann mitmachen, diese Botschaft ist zentral“

Am 5. und 6. Juni wird die Hamburger Innenstadt ganz im Zeichen des Reha- und Behindertensports stehen. Beim „Tag ohne Grenzen“ auf dem Hamburger Rathausmarkt zeigen 150 Sportlerinnen und Sportler mit und ohne Behinderung die ganze Vielfalt ihres Könnens und ihre Begeisterung für den Sport. Dazu gibt es Informationen von BG-Kliniken, Unfallkassen und Berufsgenossenschaften; sie wollen mit dem „Tag ohne Grenzen“ eine Plattform für Begegnung und Inklusion bieten.

Der „Tag ohne Grenzen“ ist eingebettet in ein vielfältiges Engagement der gesetzlichen Unfallversicherung für den Reha- und Behindertensport. Zu nennen sind da das seit zehn Jahren erfolgreiche Projekt der Paralympicszeitung oder der German Paralympics Media Award, mit dem herausragende Berichterstattung über den Behindertensport ausgezeichnet wird.

Sichtbarstes Zeichen des Engagements ist aber der Dokumentarfilm „Gold – Du kannst mehr als Du denkst“ über drei paralympische Sportlerinnen und Sportler. Der Film hatte im Jahr 2013 Premiere, wirkt aber nachhaltig weiter. Bereits in zwei Bundesländern – Hamburg und Bremen – konnte er allen weiterführenden Schulen als Unterrichtsmaterial zur Verfügung gestellt werden. Dazu Gregor Doepke, Kommunikationsleiter der DGUV: „Wir freuen uns besonders, dass wir mit GOLD junge Menschen erreichen. Damit hat der Film sein Ziel mehr als erfüllt. Ich bin mir sicher: Auch mit dem „Tag ohne Grenzen“ werden wir über die Veranstal-

tung hinaus ein Zeichen für die Bedeutung des Sports in Rehabilitation und Inklusion setzen können.“

Gleichzeitig führt der „Tag ohne Grenzen“ die Veranstaltungsreihe „BG-Kliniktour“ mit anderen Mitteln fort. Ziel der Kliniktour an den verschiedenen Standorten der BG-Kliniken war es, über das Leistungsspektrum und den ganzheitlichen Behandlungsansatz der Häuser zu informieren. Sport ist seit jeher ein wichtiger Teil im Rehabilitationsspektrum der BG-Kliniken. Auch die BG-Klinikturen haben den Sport deshalb als Kommunikationsbrücke in die Gesellschaft genutzt.

Eine publikumswirksame Großveranstaltung wie der „Tag ohne Grenzen“ geht auf diesem Weg weiter. Er sucht bewusst die Öffentlichkeit und setzt noch stärker auf die Vernetzung mit anderen Akteurinnen und Akteuren aus dem Bereich Behindertensport und Inklusion. Die Veranstaltung in Hamburg organisiert der Deutsche Rollstuhl-Sportverband (DRS), unterstützt wird sie vom Deutschen Behindertensportverband (DBS) und von Special Olympics Deutschland. Durch diese Kooperationen wird die Arbeit der gesetzlichen Unfallversicherung von neuen Zielgruppen wahrgenommen und weitergetragen.

Der „Tag ohne Grenzen“ zeigt aber nicht nur die enge Verbindung von BG-Kliniken, Unfallkassen und Berufsgenossenschaften mit dem Thema Rehabilitation. Er ist auch Teil der Umsetzung des Aktionsplans, mit dem die UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung (UN-BRK) umgesetzt werden soll. Die gesetzliche Unfallversiche-

rung hat sich als erste Sozialversicherung solch einen Aktionsplan gegeben. Bewusstseinsbildung ist darin ein zentrales Handlungsfeld.

Welche Bedürfnisse haben Menschen mit Behinderung? Welche Benachteiligungen erfahren sie in ihrem Alltag? Was muss sich verändern? Nur wenn Menschen mit und ohne Behinderung sich begegnen und sich austauschen, wird es Fortschritte geben auf dem Weg der Gleichberechtigung und Inklusion. Sport bietet diese Möglichkeiten der Begegnung auf zwanglose, spielerische Art.

Diesen Ansatz unterstützt auch Verena Bentele, Beauftragte der Bundesregierung für die Belange von Menschen mit Behinderung: „Sport bietet Möglichkeiten für Begegnungen von Menschen mit und ohne Behinderung. Jeder kann mitmachen, genau diese Botschaft ist für eine inklusive Gesellschaft zentral. Sport hilft nach meiner Erfahrung, Barrieren zu überwinden und Vorbehalte abzubauen.“

Die Veranstaltung in Hamburg wird auf vielfältige Weise beworben. Klassische Presseinformationen, Plakate, Spots und Flyer werden ergänzt durch eine eigene Homepage und vielfältige Aktivitäten auf Social-Media-Kanälen wie Facebook, Twitter und Instagram. Der Sportsenator der Stadt Hamburg, Michael Neumann, hat den „Tag ohne Grenzen“ im Rahmen einer Pressekonferenz im Rathaus offiziell unterstützt. Die Stadt, so Neumann, sieht in einer inklusiven Veranstaltung wie dem „Tag ohne Grenzen“ einen „wichtigen Impuls für unsere Bewerbung um die Olympischen und Paralympischen Spiele 2024.“ ●

▼ Das DGUV-Zelt



Foto: DGUV

# SPITZENSport OHNE GRENZEN.

**David Lebuser** ist der erste deutsche professionelle Rollstuhlskater und stolzer Gewinner der WCMX-Weltmeisterschaft. Er wird im eigens gebauten Chairskating Parcours zeigen, was im Rollstuhl alles möglich ist. (Freitag und Samstag)

Die Deutsche **Frauen-Nationalmannschaft im Rollstuhlbasketball** reist eigens aus dem Trainingslager an und wird die Lokalmatadoren von den **BG Baskets Hamburg** herausfordern. (Samstag)

**Heinrich Popow** ist der deutsche Sprinterstar. Er gewann paralympisches Gold über 100 Meter und insgesamt 27 Medaillen bei Sommerspielen, Welt- und Europameisterschaften. Besucher dürfen ihn gerne auf der Tartanbahn herausfordern! (Samstag)

Auf Korbjagd geht die Deutsche **Rollstuhlbasketball-Nationalmannschaft** gegen Israel und die **Rugby-Nationalmannschaft** zeigt gegen Dänemark, wie sie im Herbst Europameister werden will. (Freitag)

„Ich laufe, weil mir ein Bein fehlt. Nimm deine Herausforderung an und versuche, das Beste daraus zu machen. Alles kann eine Chance sein, wenn man sie nur erkennt.“  
Heinrich Popow, Sprinter und Paralympics-Sieger



Foto: Jomeck, DRS



Foto: Wltermeisthaus, DRS

„Hi, ich bin David Lebuser, Rollstuhlfahrer und Skater! Widerspruch? Absolut nicht!“

David Lebuser, bester Wheelchair-Skater der Republik

## Rollstuhlsport macht Schule:

Ausgewählte Schulklassen, die am Schulprojekt von DRS und UK Nord teilgenommen haben, bestreiten ein inklusives Rollstuhlbasketball-Turnier. (Freitag)

Sportlich wird den Besuchern neben **Mitmachaktionen** von B wie Boccia bis S wie Sportschießen und T wie Tauchcontainer eine Vielzahl von Angeboten präsentiert, die zum Ausprobieren anregen sollen. (Freitag und Samstag)

Ein weiteres Highlight ist die **Etappenankunft der Inklusionsfackel** des Netzwerkes Inklusion Deutschland. Die Fackel besucht alle Landeshauptstädte zwischen dem 11.4. und 11.7. mit Finale in Berlin. Ihre Botschaft lautet: Mehr Akzeptanz und Toleranz gegenüber Vielfalt. (Freitag)



# WILLKOMMEN AUF DEM HAMBURGER RATHAUSMARKT!

Am Freitag, 5.6. und Samstag, 6.6.2015



## Chair Skating Parcours

Losskaten mit WheelchairMX-Weltmeister David Lebuser und gemeinsam was ins Rollen bringen. Unglaublich, was alles geht!

## Soccercourt

Fußball spielen ohne den Ball zu sehen ist eine faszinierende Erfahrung. Unbedingt ausprobieren beim Blindenfußball!

## Paralympische High-Tech-Sportgeräte

Beindruckende Ausstellung von High-Tech-Rollstühlen, Prothesen und im Mittelpunkt: Eine paralympische Rennjolle. Technik, die begeistert!

## Tauchcontainer

Unter Wasser ist eine faszinierende Welt für Menschen mit Behinderung, denn hier können sie sich fast unbehindert bewegen. Auf jeden Fall ausprobieren! Auch für Menschen ohne Behinderung.

## Markt der Möglichkeiten

Was verbirgt sich hinter DGUV, KUV, VBG, BGW, BG Verkehr und UK Nord? Wie kommt man z. B. nach einem Arbeitsunfall wieder zurück in die Gesellschaft und wenn möglich wieder in den Arbeitsprozess. Hier informieren!

## Basketballfeld

Hochkarätige Länder- und Ligaspiele. Hier lassen es nicht nur die Rollstuhlbasketballer richtig kochen, sondern auch die Rollstuhl-rugby-Mannschaften. Action pur!

## Infostand

Was geht wann und wie am Tag ohne Grenzen und warum ist Sport so wichtig für die Inklusion? Alle Informationen hier!

## Inklusiver Sprint

Höher? Schneller? Weiter? Goldmedaillengewinner Heinrich Popow tritt gegen Menschen mit und ohne Behinderung an. Wer traut sich?

Informationen zum Programm und zu den Startzeiten unter [www.tag-ohne-grenzen.de](http://www.tag-ohne-grenzen.de)



Seit einem Verkehrsunfall im Jahr 1992 ist Manuela Schmermund querschnittgelähmt. Ihre Sportkarriere hat sie trotzdem zielstrebig verfolgt. Sie ist seit 1999 Mitglied der Behinderten-Nationalmannschaft im Fachbereich Sportschießen und mehrfache Paralympics-Medaillengewinnerin

## Interview mit Manuela Schmermund

# „Wir müssen in die Mitte der Gesellschaft“

Manuela Schmermund ist Sportschützin und Aktivensprecherin der paralympischen Athletinnen und Athleten in Deutschland. Ein Gespräch über Sport und Inklusion.

### **Frau Schmermund, was sind Ihre Aufgaben als Vertreterin der paralympischen Sportlerinnen und Sportler?**

SCHMERMUND: Ich vertrete die Interessen der Athletinnen und Athleten des Deutschen Behindertensportverbandes (DBS) im Bereich des Leistungssports in verschiedenen Gremien des DBS. Wir sprechen zum Beispiel über die Rahmenbedingungen und Qualifikationskriterien für die Teilnahme an den paralympischen Spielen. Oder es geht um die Zusammenarbeit mit dem Olympischen Sportbund (DOSB), die übrigens sehr konstruktiv und inklusiv ist. Es gibt einen engen Austausch bei Themen wie der Antidoping-Gesetzgebung oder zur Frage dualer Karrieren im Sport.

### **Sportlerinnen und Sportlern mit Behinderung bekommen immer noch eine geringere finanzielle Unterstützung als ihre Kolleginnen und Kollegen ohne Behinderung.**

SCHMERMUND: Ja, das stimmt. In der Grundförderung gibt es immer noch Unterschiede. Da stellen sich manche auf den Standpunkt, Menschen mit Behinderung bekämen ja schon Förderung aus anderen Töpfen. Ihr Sport ist aber häufig auch sehr teuer, so ein Monoski zum Beispiel kostet mehr als ein normaler Ski. Aber es gibt auch Bewegung: Im vergangenen Jahr hat die Sporthilfe die Medaillenprämien beider Gruppen vereinheitlicht. Eine insgesamt optimale Lösung ist

noch nicht gefunden, aber die gesamte Förderstruktur im Leistungssport wird im Moment überdacht.

### **Sie sind Sportschützin und trainieren auch gemeinsam mit Sportlerinnen und Sportlern ohne Behinderung. Ist der Sport für Sie eine gute Brücke für Inklusion?**

SCHMERMUND: Ja, meine Sportart war da Vorreiter. Das mag aber auch daran liegen, dass sie sich sehr gut eignet, um gemeinsame Regelungen zu entwickeln.

Aber generell, gerade auch auf der Ebene der Vereine und Gruppen im Breitensport, ist Sport für mich ein ideales Medium, um



Foto: Christian Irgang/DGUV

Menschen zusammenzubringen, die zunächst wenig Berührungspunkte haben. Das gilt nicht nur für Menschen mit und ohne Behinderung, sondern auch für andere gesellschaftliche Gruppen. Sport senkt die Hemmschwelle, sich zu begegnen. Man lernt spielerisch voneinander, Nachteile Einzelner werden ausgeglichen, um gemeinsam Spaß zu haben oder ein Ziel zu erreichen. Sport ist für mich ein ganz hochwertiges Gut in der Begleitung gesellschaftlicher Prozesse.

**Die Bundesregierung arbeitet daran, die Forderungen der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung auch in Deutschland gesetzlich umzusetzen. Wie beurteilen Sie die Entwicklung der letzten Jahre?**

SCHMERMUND: Es hat sich ohne Zweifel etwas bewegt. Bei den aktuellen Bemühungen sehe ich auch manchmal die Gefahr, dass wir Inklusion überreglementieren. Verordnungen allein ändern nicht das Verhalten der Menschen. Ich würde mir deshalb wünschen, dass die Gesellschaft mehr Mut hat, Dinge auszuprobieren.

Es gibt so viele aktive Menschen mit Einschränkungen. Man muss ihnen auch den Raum geben und sie aktiv sinnvoll fördern. Leider erlebt man aber auch immer wieder Behinderungen, die aus meiner Sicht ziemlich einfach und ohne größeren Aufwand behoben werden könnten.

**Können Sie ein Beispiel nennen?**

SCHMERMUND: Gerne. Nehmen wir den Wohnungsmarkt. Ich zum Beispiel bin querschnittgelähmt und damit auf barrierefreie Wohnungen angewiesen. Eine solche Wohnung im städtischen und ländlichen Raum auf dem freien Markt zu bekommen, grenzt an eine Unmöglichkeit. Die meisten Angebote laufen über die behördliche Vermittlung des sozialen Wohnungsbaus. Diese Wohnungen bekomme ich aber nicht, weil ich dafür zu viel verdiene. Da bleiben die Wohnungen eher leer stehen. Noch ein weiteres Beispiel für eine alltägliche Behinderung: Ich kann nirgendwo spontan hingehen. Ich muss immer vorher recherchieren: Gibt es dort einen barrierefreien Eingang, eine barrierefreie Toilette – ganz grundlegende Dinge.

**Mit dem „Tag ohne Grenzen“ wollen die gesetzliche Unfallversicherung und ihr Klinikverbund KUV dazu beitragen, Berührungspunkte abzubauen. Erleben Sie solche Ängste?**

SCHMERMUND: Ich erlebe beides: Ängstliche Zurückhaltung mir gegenüber, aber auch respektvolle Ansprache. Jedoch von einem selbstverständlichen Miteinander sind wir immer noch weit entfernt, denke ich. Eine Veranstaltung wie der „Tag ohne Grenzen“ macht es da genau richtig: Er geht in die Öffentlichkeit, sucht die Mitte der Gesellschaft. Und genau da müssen wir hin. Wir müssen die Menschen konfrontieren und zwar dort, wo das Leben spielt: mittendrin. Begegnungen müssen ermöglicht werden, je häufiger und je früher, desto besser. Inklusion ist ein langer Weg und jede Aktion, die diesen Weg ebnet, bringt uns ein Stück voran. ●

Das Interview führte Elke Biesel, Presse- referentin der DGUV.



## Ausbildung zur Aufsichtsperson

# „Wenn es diesen Job nicht gäbe, müsste er erfunden werden“

Seit verganginem Jahr erfolgt die Ausbildung zur Aufsichtsperson – kurz AP – nach einem neuen Konzept. Ende dieses Jahres legt der erste Jahrgang seine Prüfung ab. Zeit für eine Zwischenbilanz: Wir sprachen mit den beiden Vorsitzenden des Unterausschusses II des Ausschusses Aus- und Weiterbildung, Jürgen Da Pont (VBG) und Dr. Bernd Schildge (UK PT), darüber, was sich ändert und wie sich das auf die Präventionsarbeit der gesetzlichen Unfallversicherung auswirken wird.

**Herr Da Pont, Herr Dr. Schildge, vor über einem Jahr haben die Unfallversicherungsträger die Ausbildung zur Aufsichtsperson auf eine gemeinsame Grundlage gestellt. Ist das der erste Schritt zur Einheits-Aufsichtsperson?**

DA PONT: Nein, unser Ziel ist es nicht, die Einheits-AP zu schaffen. Die Ausbildung, um die wir uns hier gekümmert haben, ist die zehnwöchige trägerübergreifende Ausbildung im Rahmen der zweijährigen Ausbildung zur Aufsichtsperson mit allen Schnittstellen zur trägerspezifischen Ausbildung. In der zehnwöchigen trägerübergreifenden Ausbildung werden generelle Kompetenzen zur Tätigkeit als AP vermittelt.

**Warum war es nötig, diese Ausbildung zu überholen?**

SCHILDGE: Unser Ziel war, die gesamte Ausbildung neu zu denken: erwachsenengerecht, kompetenz-, handlungs- und ergebnisorientiert. Wir haben es in der AP-Ausbildung ja mit gestandenen Leuten zu tun. Erwachsene wollen nicht wie Schüler einfach wiederkauen, was der Lehrer sagt. Also haben wir uns gefragt: Wie lernen Erwachsene? Wie können wir ihnen ermöglichen, dass sie sich die Inhalte aneignen, die sie in der beruflichen Praxis brauchen, dass sie dabei Spaß haben und selbstgesteuert lernen? Das ist unser Maßstab.

DA PONT: Darüber hinaus haben wir auch neue Entwicklungen, die wir in den Lernfeldern berücksichtigen. Die Beratung spielt eine immer größere Rolle für die Tätigkeit als AP. Die Zusammenarbeit mit den Krankenkassen bei der betrieblichen Gesundheitsförderung, die Gemeinsame Deutsche Arbeitsschutzstrategie, die zu-

nehmende Nachfrage nach Arbeitsschutzmanagementsystemen. Gerade die Leistungen, die für die Unternehmen freiwillig sind, machen heute einen großen Teil der Arbeitszeit der APen aus.

**„Unser Ziel war, die gesamte Ausbildung neu zu denken: erwachsenengerecht, kompetenz-, handlungs- und ergebnisorientiert.“**

**Und die Berufsgenossenschaften und Unfallkassen haben das Projekt akzeptiert? Immerhin geht es bei der Prävention um eine ihrer Kernaufgaben.**

DA PONT: Uns war es wichtig, dass wir im zuständigen Unterausschuss alle Unfallversicherungsträger zusammengeführt und so die Akzeptanz aller gefunden haben. Wir haben regelmäßig in der Präventionsleiterkonferenz über die Fortentwicklung des Projektes berichtet und die Unfallversicherungsträger in die Fortentwicklung eingebunden. Wir haben in jeder Phase eine starke Unterstützung aller Häuser erfahren. Jeder weiß, wie bedeutsam Qualifizierung für unsere Zukunft ist.

**Das Rollenverständnis als AP spielt in der neuen Ausbildung eine große Rolle. Nun ist in dieser Rolle ein gewisses Spannungsverhältnis angelegt: auf der einen Seite die Beratung, auf der anderen Seite die Aufsicht. Mal ketzerisch gefragt: Lässt sich das überhaupt verbinden?**

SCHILDGE: Wir sind zu dem Schluss gekommen: Es funktioniert. Und es liegt an der AP, immer wieder den entsprechenden Schwenk machen zu können.

DA PONT: Das setzt eine gewisse Sensibilität voraus. Wenn man zum Beispiel als Berater ein Vertrauensverhältnis aufgebaut hat und dann im Unternehmen wirklich gravierende Mängel feststellt, dann hat man seine Rolle als Berater zu verlassen und die Kernaufgabe Überwachung wahrzunehmen.

**Das ist aber vermutlich nicht jedermanns Sache. Viele Menschen möchten gemocht werden.**



Foto: DGUV

DA PONT: Damit tun sich gerade viele junge Kolleginnen und Kollegen schwer – das auch körperlich, gestisch, mimisch, sprachlich so rüberzubringen, dass man versteht, dass wir hier eine Erwartungshaltung gegenüber dem Arbeitgeber kommunizieren.

SCHILDGE: Umso wichtiger ist die Personalauswahl. Auch hier haben wir mit dem Projekt AP-Ausbildung einen Fortschritt gemacht: Wir haben es erstmals geschafft, Eingangskompetenzen zu standardisieren – Fähigkeiten, bei denen wir sagen: Das müsst ihr haben, wenn ihr zu uns kommen wollt. Wir reden hier über Leute, die meist über 30 sind, die bereits eine Persönlichkeit mitbringen. Dank dieses einheitlichen Eingangskompetenzprofils haben die Personalverantwortlichen ein Instrument an der Hand, was sie im Vorstellungsgespräch prüfen sollen.

#### Und das funktioniert?

DA PONT: Sehr gut sogar. Unser Leitfaden enthält Fragen, um die persönlichen Kompetenzen zu prüfen. Situative Fragen zum Beispiel, zu denen man sich positionieren muss, sagen muss, wie man reagieren würde.

#### Ein bisschen geschult wird aber doch, wenn man sich die Ausbildung anschaut.

DA PONT: Dass jemand präventionsspezifische Fach- und Methodenkompetenz mitbringt, erwarten wir nicht. Das sind Inhalte, die wir insbesondere in der Ausbildung stärken. Bei den sozialen und persönlichen Kompetenzen wollen wir aber schon in der Personalauswahl entsprechend aussuchen. Über die Aufgabe selbst und das Rollenverständnis entwickeln wir natürlich auch die soziale Kompetenz weiter.

SCHILDGE: Ein wesentlicher Aspekt der neuen Ausbildung ist – sie zielt nicht darauf ab, Wissensträger herzustellen, sondern Menschen, die handeln. Dazu müssen wir erst die Frage beantworten: Wie sieht unser Handeln denn aus? Was ist unsere Rolle? Als wir das klar hatten, lag unser Fokus nicht mehr nur auf dem Fachwissen; es kamen noch andere Kompetenzen wie Beratung oder Präsentieren hinzu.

#### Das klingt jetzt ein bisschen nach viel Charme und wenig Ahnung.

SCHILDGE: Das wollen wir natürlich nicht haben. Fachkompetenz gehört dazu. Die

wird in der trägerübergreifenden Ausbildung angelegt, dann bei der Ausbildung in den jeweiligen Häusern vertieft und in der Anwendung trainiert.

DA PONT: Unsere Lernfelder sind aber auch so aufgebaut, dass die themenbezogene Fachkompetenz entwickelt wird. Wenn ich in Lernfeld 4 über Beratung und Überwachung rede, wird natürlich auch die zugehörige Fachkompetenz besprochen. Je nach Aufgabenstellung muss eine AP ja ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten einbringen, um das Problem zu lösen. Aber das Handeln steht im Vordergrund: Immerhin trainieren wir Situationen, die später auch bei Besuchen in Unternehmen auftreten.

SCHILDGE: Nicht zu vergessen – Arbeitsschutz ist ein weites Feld. Eine AP muss auf allen Gebieten ein Grundwissen haben, aber wir können nicht für alles die Experten sein. Wir brauchen Netzwerke. Man muss nicht alles wissen, solange man jemanden kennt, der einem weiterhelfen kann.

DA PONT: Wir brauchen aber auch den Charme im Sinne des Verkaufkönnens.

Dr. Bernd Schildge (UK PT)  
und Jürgen Da Pont (VBG) im  
Interview (von links)



Aufsichtspersonen, die gut kommunizieren und ein Gespür für andere Menschen haben, sind akzeptierter. Deshalb müssen wir ihnen beibringen, die Antennen auszufahren, die Situation im Unternehmen zu verstehen und die richtigen Botschaften zu setzen. Dieser Dreiklang „Beraten, Überwachen und Verkaufen“, das ist die eigentliche Kunst.

**Sie haben auch eine neue Funktion geschaffen, die bisher eher informell angelegt war: die Ausbildungsorganisatorinnen und Ausbildungsorganisatoren. Erklären Sie uns, was das Ziel ist.**

DA PONT: Hintergrund war die Erkenntnis, dass sich das Lernen verändert hat. Früher haben Sie in einem Seminar zum Beispiel das Thema Lärm aufgegriffen, die fachlichen Inhalte vermittelt. Und dann haben alle für sich selbst überlegt: „Was fange ich damit an?“ Heute erwarten wir von den Leuten, dass sie sich bereits vor dem Seminar im eigenen Haus kundig machen, welche fachlichen Inhalte wichtig sind und wie das Haus mit dem Thema umgeht: zum Beispiel: Welchen Schwerpunkt setzt meine Berufsgenossenschaft oder Unfallkasse in der Überwachung? Im Lernfeld – also während der übergreifenden Ausbildung – schaue ich mir dann als Nachwuchs-AP an: Wie machen andere Träger das? Wie sollte man das generell angehen? Und nach dem Lernfeld muss ich dann das Gelernte anwenden und zwar so, wie mein Haus das will. Ich vertiefe das Gelernte durch das Handeln in der Praxis. Um diese Verzahnung zwischen Lernfeld und der Vor- und Nachbereitung im eigenen Haus geht es. Wir brauchen Leute, die beides kompetent aufeinander abstimmen und zur richtigen Zeit die richtigen Themen in den Häusern anstoßen.

SCHILDGE: Ausbildungsorganisation ist eine Funktion, die jetzt erstmalig für alle Berufsgenossenschaften und Unfallkassen eingeführt worden ist. Wir haben die Anforderungen dafür in einer eigenen Handlungshilfe formuliert, die auch von der Präventionsleiterkonferenz abgesegnet worden ist. Wir führen diese Koordinatorinnen und Koordinatoren regelmäßig zusammen, um den Erfahrungsaustausch und das Rollenverständnis zu fördern und die Funktion in den einzelnen Häusern zu stärken. Durch diese Einbindung haben wir sehr viel Akzeptanz geschaffen.



Foto: DGUV

Jürgen Da Pont (VBG): „Aufsichtspersonen, die gut kommunizieren und ein Gespür für andere Menschen haben, sind akzeptierter.“

**Wie geht es nun weiter?**

DA PONT: Der neue Ausbildungsrahmen ist zum 1. Januar 2014 eingeführt worden. Alle, die mit diesem Stichtag eingestellt wurden, durchlaufen die Ausbildung nach dem neuen Muster. Ende Herbst machen die Ersten ihre Prüfung. Was in dem

**„Berufsgenossenschaften und Unfallkassen werden in den kommenden Jahren altersbedingt einen Großteil ihrer Präventionsfachleute ersetzen müssen.“**

Zusammenhang wichtig ist: Wir haben Kontakt zur Prüfvollversammlung gesucht, um sicherzustellen, dass sich die Ausbildungsinhalte auch in der Prüfung wiederfinden. Zum ersten Mal beobachten

wir damit auch systematisiert die Verzahnung zwischen Prüfung und Ausbildung. Den ersten Jahrgang begleiten wir deshalb so intensiv, um die Qualität zu sichern, Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren und natürlich dann auch umzusetzen.

**Die Aufsichtspersonen, die schon lange im Dienst sind, erreichen Sie mit dieser Veränderung aber nicht, oder?**

DA PONT: Doch. Wir haben die neue AP-Ausbildung nach dem Ansatz „Kompetenzorientierung in Sicherheit und Gesundheit“ konzipiert. Diesen Standard nutzen wir auch für die Weiterbildung, die ja ebenfalls verbindlich ist für alle Aufsichtspersonen. Immerhin fünf Prozent der Arbeitszeit verbringt eine AP im Schnitt mit Weiterbildung. Diese Maßnahmen sind mit dem neuen Konzept auch wesentlich stärker handlungsorien-

tiert konzipiert. Wir haben derzeit über alle Unfallversicherungsträger hinweg eine große Einstellungswelle in der Prävention. Diese jungen Kolleginnen und Kollegen kommen dazu und verändern das Bild der Prävention. Sie ziehen die mit, die schon da sind.

SCHILDGE: Im nächsten Schritt wollen wir ein Fortbildungskonzept entwickeln. Wir reden ja vom lebenslangen Lernen, das heißt: Wir müssen jetzt darüber nachdenken, was heißt eigentlich Weiterbildung und wie muss sie aussehen.

DA PONT: In diesem Zusammenhang sollte man erwähnen: Die Nationale Arbeitsschutzkonferenz hat den Ländern und den Unfallversicherungsträgern empfohlen, das gemeinsame GDA-Modul für die Ausbildung des Aufsichtspersonals in den Rahmenlehrplan beziehungsweise die Ausbildungspläne des Aufsichtspersonals einzubinden. Das Modul ist unser Lernfeld 9 „Arbeiten in Netzwerken“ und auch für die Fortbildung einsetzbar.

**Wenn man das weiterdenkt, klingt es, als ob die Prävention damit vor einem tiefgreifenden Wandel steht.**

DA PONT: Das Bild der AP verändert sich wesentlich rascher, als viele es wahrnehmen. Die Berufsgenossenschaften und Unfallkassen werden in den kommenden Jahren altersbedingt einen Großteil ihrer Präventionsfachleute ersetzen müssen.

SCHILDGE: Wir haben in vielen Bereichen einen hohen Altersschnitt. Wir hatten in den 1980ern eine große Einstellungswelle in der Unfallversicherung und diese Menschen gehen nun in den Ruhestand und müssen ersetzt werden.

**Das klingt nach großem Druck im Kessel bei der Personalgewinnung. Gleichzeitig konkurrieren wir mit vielen anderen am Markt um Fachkräfte. Womit kann die Unfallversicherung beim Nachwuchs punkten?**

SCHILDGE: Zunächst ist das Problem, dass kaum jemand die Unfallversicherung als Arbeitgeberin oder das Berufsbild „AP“ kennt. An sich haben wir nämlich einiges zu bieten: eine gute Ausbildung, eine vielfältige Tätigkeit, Entwicklungsmöglichkeiten, ein breit gefächertes Aufgabenfeld, große Handlungsfreiräume bei der Arbeit. Das sind Möglichkeiten,

die man als Ingenieur in der Industrie so nicht unbedingt hat. Was wir nicht bieten können, ist die klassische Karriere.

**Müssen wir das?**

SCHILDGE: Eher nicht. Bei uns bewerben sich Menschen mit Lebensläufen, die nicht ganz so geradlinig sind – nach einer Familienpause zum Beispiel.

DA PONT: Frauen sind eine interessante Zielgruppe für uns, wenn sie nach der Babypause in den Beruf wiedereinsteigen. Idealismus kann auch ein Grund sein, warum man zu uns findet: etwas für den Schutz von Menschen tun wollen. Oder

aber man ist im alten Job sehr viel herumgeschickt worden und will das nicht mehr. Die Motivation, zu uns zu kommen, ist also sehr vielfältig. Eine Tätigkeit als AP bietet auch Entwicklungsmöglichkeiten intellektueller Art. Ich kann vielleicht in Gremien arbeiten und Fachkompetenz vertiefen. Ich kenne Kollegen, die zu einer Professur gekommen sind. Wenn man wissbegierig ist, dann ist es eigentlich eine tolle Aufgabe, von der man sagen kann: Wenn es sie nicht gäbe, müsste man sie erfinden. ●

Das Interview führte Stefan Boltz, Pressesprecher der DGUV.



Dr. Bernd Schildge (UK PT): „Ein wesentlicher Aspekt der neuen Ausbildung ist: Sie zielt nicht darauf ab, Wissensträger herzustellen, sondern Menschen, die handeln.“

## Teil 5 der Artikelserie für eine effektive Verwaltungssteuerung

# Mit Benchmarking Geschäftsprozesse optimieren

Der fünfte und letzte Teil der Artikelserie zur effektiven Verwaltungssteuerung in Unfallversicherungsträgern befasst sich mit dem Thema „Benchmarking“.

In den vorangegangenen Teilen der Artikelserie wurden Impulse zu folgenden Themen der Verwaltungssteuerung gegeben: den Grundlagen einer effektiven Verwaltungssteuerung, dem Geschäftsprozessmanagement, zur Kosten- und Leistungsrechnung sowie den Kennzahlen im integrierten Steuerungssystem.

Benchmarking ist ein betriebswirtschaftliches Steuerungsinstrument und wird in der gesetzlichen Unfallversicherung genutzt, um die Geschäftsprozesse der Unfallversicherungsträger kontinuierlich zu verbessern und weiterzuentwickeln. Ziel des Benchmarkings ist, die bestehenden Geschäftsprozesse effektiver und effizienter zu gestalten. Das Benchmarking beschränkt sich dabei nicht auf den reinen Vergleich von Kennzahlen und die Erstellung von Ranglisten, vielmehr sind die Kennzahlen der Ausgangspunkt für die Entwicklung von konkreten Umsetzungsempfehlungen, um die Geschäftsprozesse zu optimieren. Mithilfe von Kennzahlen werden die Prozesse und deren Ergebnisse bewertbar gemacht, das heißt, es kann geprüft werden, ob die definierten Prozessziele erreicht wurden.

Das trägerübergreifende Benchmarking in der Unfallversicherung ist dadurch gekennzeichnet, dass alle Unfallversicherungsträger von den im Benchmarking-

Prozess gewonnenen Erkenntnissen profitieren. Der Mehrwert gegenüber dem reinen Kennzahlen-Benchmarking (siehe Abbildung 1) ist, dass die Teilnehmenden konkrete Vorschläge zur Optimierung ihrer Geschäftsprozesse erhalten – die erarbeiteten Handlungsempfehlungen werden für alle Träger veröffentlicht.

Das nachfolgend beschriebene Vorgehensmodell erläutert den Ansatz aus den trägerübergreifenden Benchmarking-Projekten. Das Vorgehensmodell lässt sich mit einfachen Modifizierungen in internen Benchmarking-Vorhaben jedes Unfallversicherungsträgers nutzen. Dies kann beispielsweise sinnvoll sein, wenn ein Unfallversicherungsträger die Geschäftsprozesse seiner verschiedenen Standorte oder Bezirksverwaltungen harmonisieren möchte. Gerade in internen Optimierungsprojekten der Unfallversicherungsträger kann auf vorhandenen Daten und Kennzahlen aufgebaut werden, die bereits im internen Berichtswesen regelmäßig genutzt werden.

Die inhaltliche und methodische Ausgestaltung des Benchmarkings läuft nach einem standardisierten Modell ab, welches für alle trägerübergreifenden Benchmarking-Projekte in den Standards für das Benchmarking<sup>1</sup> in der gesetzlichen Unfallversicherung geregelt ist.

### 1. Definition Benchmarking-Objekt

Zunächst wird der zu optimierende Geschäftsprozess festgelegt. Mögliche Kriterien für die Themenauswahl können zum Beispiel die wirtschaftliche Relevanz, die sozialpolitische Bedeutung, der Neuigkeitsgrad oder der Kundennutzen des Themenfeldes sein.

### 2. Definition der Ziele

Danach werden die Ziele des festgelegten Geschäftsprozesses definiert. Dabei wird darauf geachtet, dass Ziele aus mehreren Ergebnisdimensionen (Qualität, Zeit, Kosten) definiert werden, um eindimensionale Optimierungsansätze zu vermeiden (zum Beispiel die reine Kostenoptimierung).

### 3. Definition der Kennzahlen

Sind die Ziele definiert, werden Kennzahlen erarbeitet, welche die Zielerreichung möglichst passgenau messen können (Details hierzu findet man auch im Teil 4 dieser Artikelserie).

### 4. Hypothesenbildung

Die Zielerreichung eines im Benchmarking untersuchten Prozesses unterliegt vielfältigen Faktoren. Um diese Einflussfaktoren zu bestimmen und zu erläutern, können im Benchmarking-Projekt basierend auf den Datenauswertungen und Erfahrungen von Expertinnen und Experten Hypothesen gebildet werden. Ziel ist

## Autoren



### Dieter Hölczi

Leiter Steuerung und Controlling,  
Berufsgenossenschaft Rohstoffe und  
chemische Industrie (BG RCI)  
E-Mail: dieter.hoelczli@bgrci.de



### Michael Schwanz

Projektmanagement Benchmarking &  
Controlling, DGUV  
E-Mail: michael.schwanz@dguv.de

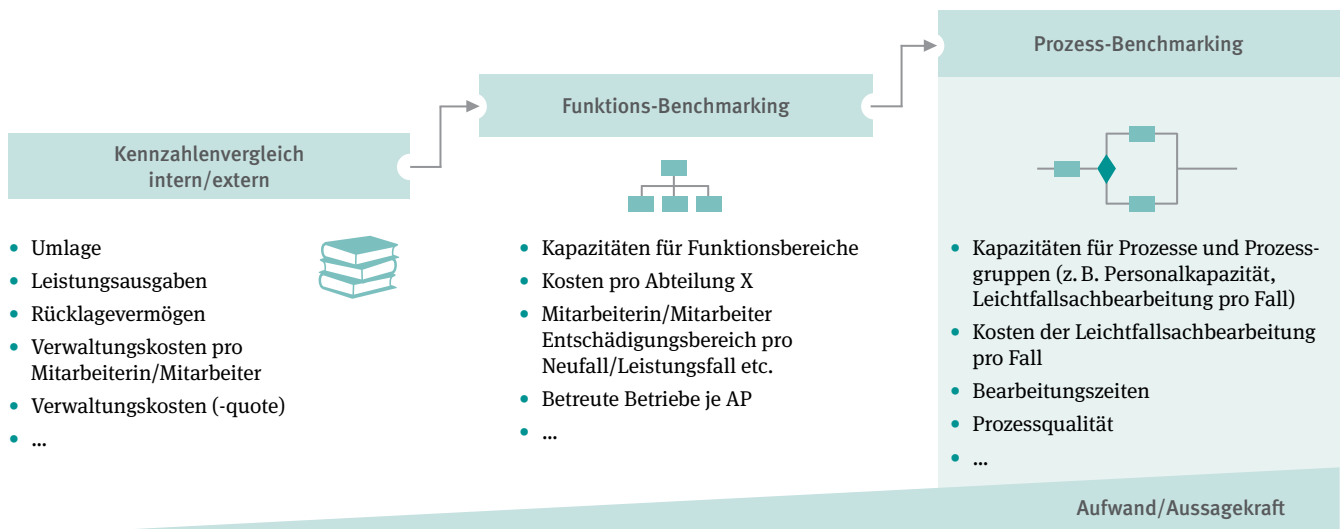


Abbildung 1: Mehrwert gegenüber dem reinen Kennzahlen-Benchmarking

es, diese Hypothesen mit den zu erhebenden Daten zu belegen, womit die Hypothesenbildung zu Beginn eines Projektes die Basis für eine gezielte Datenerhebung darstellt.

## 5. Datenerhebung

Zur Identifikation der Best Practices und Erarbeitung von Handlungsempfehlungen werden bei den am Benchmarking teilnehmenden Unfallversicherungsträgern die notwendigen Daten erhoben. Wenn möglich, sollen dabei bereits vorliegende Informationen genutzt werden, fehlende Informationen sind unter Berücksichtigung von Aufwand und Nutzen zu erheben. Die Datenerhebung kann auf verschiedenen Wegen erfolgen, Beispiele hierfür sind:

- Workshops zur Prozesserhebung und -dokumentation,
- Auswertung vorhandener Statistik- und Controllingdaten,
- Kunden- und Expertenbefragungen,
- Aktenanalysen.

## 6. Datenauswertung und -plausibilisierung

Die erhobenen Daten werden von einer neutralen Stelle ausgewertet und anschließend durch verschiedene Maßnahmen gemeinsam mit den teilnehmenden Trägern laufend plausibilisiert (zum Beispiel in Projektteamsitzungen, bilateral während der Erhebungs- und Auswertungszeit, im Rahmen von Expertenworkshops oder in Abstimmung mit anderen Bereichen der DGUV). Hypothesen und Erklärungsfaktoren sind mit den erhobenen Daten abzugleichen, gegebenenfalls

werden aus den erhobenen Daten weitere Kennzahlen gebildet. Die aus den Zielen abgeleiteten Hypothesen sowie die Wirkung der Einflussfaktoren auf die Ergebnisgrößen werden auf statistisch signifikante Zusammenhänge geprüft.

## 7. Best Practices und Handlungsempfehlungen

Aus den generierten Daten werden im Projektteam Best Practices abgeleitet und Handlungsempfehlungen zur Annäherung an die Best Practices erarbeitet. Die Best Practices sowie die Handlungsempfehlungen werden in Experteninterviews und -workshops validiert, ergänzt und gegebenenfalls priorisiert.

## 8. Evaluation

Im Rahmen der Evaluation wird nach einigen Jahren geprüft, ob umgesetzte Handlungsempfehlungen auch tatsächlich die gewünschten Ergebnisse beziehungsweise Wirkungen erzielt haben. Dabei können sowohl subjektive Daten über die Wahrnehmung der Betroffenen (etwa Beschäftigte, Kundinnen und Kunden) als auch objektive Daten in Form von Kennzahlen erfasst werden. Ziel ist, bei möglichst allen Trägern eine Evaluation vorzunehmen, da auf der Basis von eigenen und fremden Daten zusätzliche Lerneffekte möglich sind und weitere Optimierungsansätze besser identifiziert werden können.

### Abgeschlossene Projekte

Unter dem Dach der DGUV wurden bisher drei trägerübergreifende Benchmarking-Projekte erfolgreich abgeschlossen:

- Pflege,
- BK 2301 Lärmschwerhörigkeit,
- Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Fallsteuerung.

Zu allen Themen konnten umfangreiche Handlungsempfehlungen zur Optimierung der jeweiligen Geschäftsprozesse erarbeitet werden. Derzeit wird der Umsetzungserfolg der Projekte „Pflege“ und „BK 2301 Lärmschwerhörigkeit“ evaluiert, ab 2017 auch das Projekt „Effektivität und Wirtschaftlichkeit der Fallsteuerung“. Darüber hinaus wurden erste Schritte zur Prozessauswahl eines neuen Benchmarking-Projektes eingeleitet. Weitergehende Informationen zu den abgeschlossenen Projekten findet man im UV-Net unter dem Webcode „u637448“.

### Unterstützung der Umsetzung durch die DGUV

Die DGUV unterstützt die Unfallversicherungsträger bei der Umsetzung der Projektergebnisse. In Zusammenarbeit mit den Projektleitenden bietet die DGUV allen Unfallversicherungsträgern individuelle Ergebnispräsentationen an. Die DGUV Akademie veranstaltet Grundlagenseminare zu den Themen Benchmarking und Geschäftsprozessmanagement, die Projektabschlussberichte werden in anonymisierter Form veröffentlicht. ●

### Fußnote

[1] DGUV „Benchmarking-Standards in der gesetzlichen Unfallversicherung“



# Fachmedien zur Rückengesundheit



## DGUV Arbeit & Gesundheit Themenheft „Rücken und Beruf“

Das Themenheft vermittelt abwechslungsreich Sachwissen und gibt praktische Tipps für die Verhaltensprävention. Beschäftigte und deren Vorgesetzte erhalten Hinweise, wie Rückengesundheit in den Arbeitsalltag einbezogen werden kann. Dabei richtet es sich an berufstätige Menschen aller Branchen und erreicht die Versicherten dort, wo sich Rückenbelastungen manifestieren: bei der Arbeit im Büro, öffentlichen Einrichtungen und in den Betrieben.

**Format: DIN A4, Umfang: 20 Seiten,  
Einzelpreis: 1,90 €, zzgl. Versand  
Herausgeber: DGUV**



## DGUV Arbeit & Gesundheit Themenheft Verkehr „Rückengesundheit für Vielfahrer“

Eine falsche Sitzposition im Fahrzeug, schlechte oder schlecht eingestellte Sitze sowie zu wenig Pausen und Bewegung beeinträchtigen die Verkehrssicherheit. Langfristig können ernsthafte, gesundheitliche Schäden entstehen. Das Themenheft Verkehr „Rückengesundheit für Vielfahrer“ zeigt, wie Unternehmen und Beschäftigte für das Thema sensibilisiert werden können.

**Format: DIN A4, Umfang: 16 Seiten,  
Einzelpreis: 1,90 €, zzgl. Versand  
Herausgeber: DGUV DVR**



## DGUV BASICS „Rückengesundheit“

Das BASICS „Rückengesundheit“ vermittelt in kompakter und leicht verständlicher Weise Wissen über Aufbau und Funktionsweise unseres Muskel-Skelett-Systems, enthält vielfältige Tipps und einfach umzusetzende Maßnahmen. Abgerundet wird das Angebot mit sinnvollen sportlichen Aktivitäten, Gymnastik- und Entspannungsübungen, die leicht in den Alltag integriert werden können. Rückengesund mit Köpfchen ist das Motto, das den Leserinnen und Lesern zu einer „Kreuz-Weisheit“ verhilft.

**Format: 10,5 x 17,5 cm, Umfang: 40  
Seiten, Einzelpreis: 2,05 €, zzgl. Versand  
Herausgeber: DGUV**

Medien zur Rückenkampagne unter: [www.ruecken.universum.de](http://www.ruecken.universum.de)

## Festlegung der Höhe eines satzungsgemäß vorgesehenen Mindestbeitrags durch den Vorstand eines Unfallversicherungsträgers mangels gesetzlicher Ermächtigung rechtswidrig

**§** Urteil des BSG vom 04.12.2014 –  
B 2 U 11/13 R (Parallelentscheidung)  
B 2 U 16/13 R)

Die Entscheidung des BSG betrifft ein von vielen Unfallversicherungsträgern praktiziertes Verfahren, die von der Ermächtigung des § 161 SGB VII Gebrauch gemacht haben und in ihrer Satzung die Erhebung eines Mindestbeitrags vorsehen, wenn der auf den Grundlagen der gesetzlichen Beitragsberechnung errechnete Beitrag eine bestimmte Mindesthöhe nicht erreicht. Mit der gesetzlichen Möglichkeit des Mindestbeitrags eröffnet der Gesetzgeber dem Unfallversicherungsträger die Möglichkeit, einen gewissen (der Höhe nach zunächst unbestimmten) Mindestaufwand je Unternehmen bei geringen oder fehlenden Entgelten zu decken.

Streitgegenstand waren Beitragsbescheide, mit denen der zuständige Unfallversicherungsträger einen Mindestbeitrag von jeweils 100 Euro als Umlagebeitrag zur gesetzlichen Unfallversicherung erhob. Die von der beklagten Berufsgenossenschaft eingelegte Sprungrevision wies das BSG mit der Entscheidung zurück und bestätigte damit die Rechtsauffassung der Vorinstanz, dass die Delegation der Entscheidung über die Höhe des Mindestbeitrags auf den Vorstand nicht von der Ermächtigung des § 161 SGB VII gedeckt sei und infolgedessen die zugrunde liegende Satzungsbestimmung nichtig sei.

Die Entscheidung kommt nicht ganz überraschend, nachdem bereits das BSG im Jahr 2004 (BSGE 94, 38 ff.) eine Delegation auf den Vorstand des Trägers der landwirtschaftlichen Unfallversicherung für unzulässig erklärt hat, allerdings auf der Grundlage einer für diesen Bereich regelnden Ermächtigungsnorm (§ 182 Abs. 2 Satz 4 SGB VII) mit anderem Wortlaut: „Die Satzung kann zusätzlich zu den Berechnungsgrundlagen nach den Sätzen 1 und 2 Mindestbeiträge und Berechnungsgrundlagen für Grundbeiträge festlegen.“ Demgegenüber sind die Berechnungsgrundlagen des Beitrags für die gewerbliche Unfallversicherung dem Gesetz unmittelbar zu entnehmen und im Hinblick darauf eine explizite Satzungsregelung, welche die Grundlagen für die Erhebung eines Mindestbeitrags bestimmt, überflüssig. Daher ist der Wortlaut des für den gewerblichen Bereich einschlägigen § 161 SGB VII und vormals § 728 Abs. 1 RVO auch nur so verstanden worden, dass das „Ob“ einer Erhebung von Mindestbeiträgen durch Satzung zu regeln sei, im Übrigen die Festlegung der Höhe des Mindestbeitrags aber

vom Vorstand getroffen werden dürfe. Demgegenüber sieht das Gesetz für den Bereich der gewerblichen Unfallversicherung eine Ermächtigung an den Satzungsgeber in der Weise vor, durch Satzung zu bestimmen, „dass ein einheitlicher Mindestbeitrag erhoben wird“. Die Höhe liegt im Ermessen und ist fortan, da das BSG hier auch den unmittelbaren Gestaltungsspielraum des Satzungsgebers eröffnet sieht, in der Satzung selbst zu regeln. Damit entfällt zugleich die Möglichkeit der Übertragung an die Vertreterversammlung zur Bestimmung der Höhe durch gesonderten Beschluss. Auf die Unfallversicherungsträger kommt nunmehr die Entscheidung zu, wie sie das Urteil in die Praxis umsetzen.

1. Es bedarf einer Änderung der Satzungsbestimmungen über die Erhebung eines Mindestbeitrags, sofern sie die Bestimmung der Höhe durch den Vorstand vorsehen.
2. Eine Aufhebung der zurückliegenden Beitragsbescheide auf der Grundlage der infolge des Urteils auch weiteren als nichtig zu behandelnden Satzungsbestimmungen der Unfallversicherungsträger erscheint nach § 44 SGB X geboten. Dessen Absatz 1 sieht bei Vorliegen eines rechtswidrigen Verwaltungsaktes (das ist insbesondere ein solcher ohne Ermächtigungsgrundlage), wenn hierdurch Beiträge zu Unrecht erhoben wurden, eine gebundene Entscheidung der Aufhebung des Verwaltungsaktes mit Wirkung für die Vergangenheit vor.
3. Die Einschränkung für die an sich ohne Ermessensspielraum vorgesehene rückwirkende Aufhebung (und entsprechende Erstattung der Beiträge in den Grenzen der vierjährigen Verjährung nach § 27 Abs. 2 SGB IV) ergibt sich aus dem einleitenden Tatbestandsmerkmal „Wenn sich im Einzelfall ergibt ...“. Hieraus folgt die überwiegende Literaturmeinung, dass nicht schon die Kenntnis aufgrund eines Einzelfalles darüber, dass auch eine Reihe anderer Fälle unrichtig entschieden worden sind, dazu führe, diese von Amts wegen aufzugreifen. § 44 beschränke das Zugunstenverfahren auf ein konkretes Überprüfungsverfahren und gebiete keine Überprüfung sämtlicher Bescheide (vgl. nur Marschner in Pickel/Marschner, SGB X, Stand 2/2015, § 44 Rn. 17;). Allerdings gibt es auch gegenteilige Äußerungen, die im Falle einer nachträglichen Rechtsänderung oder bei Kenntnis entgegenstehender Entscheidungen in Parallelverfahren (so Baumeister in jurisPK-SGB X, Stand 4/2013, § 44 Rn. 134) eine Pflicht der Behörde zum Wiederaufgreifen der weiteren unrichtig beschiedenen Fälle bejahen.



**Kontakt:** Prof. Dr. Susanne Peters-Lange;  
susanne.peters-lange@h-bonn-rhein-sieg.de



## Anmeldung von Haushaltshilfen – neue TV-Spots

Berühmte Märchen neu interpretiert: Rapunzel und Frau Holle sind die Hauptakteurinnen in den neuen Werbespots der Minijob-Zentrale und der Augsburger Puppenkiste. Mit Wortwitz, viel Liebe zum Detail und einem Augenzwinkern zeigen die 30 und 35 Sekunden langen Filme, warum die Anmeldung von Haushaltshilfen bei der Minijob-Zentrale so märchenhaft einfach ist.

Auch die neuen Clips weisen auf die Vorteile der Anmeldung hin. Dazu gehören beispielsweise der Unfallversicherungsschutz für Menschen im Minijob und die Steuerersparnis für Arbeitgebende. Die Haushaltsjob-Börse, das offizielle und kostenlose Portal der Minijob-Zentrale zum Suchen und Finden von Haushaltshilfen und Minijobs, ist erstmals mit in die Spots eingebunden.

Die ersten gemeinsamen Werbespots, die 2014 in den TV-Werbeblöcken liefen, sind inzwischen Kult: Dornröschen, Schneewittchen und Rotkäppchen wurden zehntausendfach im Netz angeklickt.



Foto: Knappschaft Bahn See

Rapunzel ist das Blitzlichtgewitter schon gewohnt und zeigt sich wie immer von ihrer besten Seite.

Zwei wichtige Auszeichnungen gingen hierfür an die Essener Minijob-Zentrale und die Augsburger Puppenkiste: Die PR-Klappe in Silber für die Öffentlichkeitsarbeit der bundesweiten Kampagne sowie der Politikaward, der für die beste Werbekampagne einer öffentlichen Institution an die beiden Partner verliehen wurde.

## Nachbehandlung bei Unfallverletzungen

Das Fachbuch „Standards für Heilverfahren und Rehabilitation“ der VBG ist als neue, vollständig überarbeitete Auflage im Gentner Verlag erschienen. Es unterstützt die tägliche Arbeit von Medizinerinnen und Medizinern, Therapeutinnen und Therapeuten und Unfallversicherungsträgern und ist in Kooperation mit ausgewiesenen Fachleuten aus Medizin und Physiotherapie von Verbänden und Gesellschaften der Rehabilitation entstanden.

Enthalten sind 25 Verletzungsarten, bei denen durch konsequente Nachbehandlung und Rehabilitation eine höhere Qualität der Behandlungsergebnisse sowie eine schnellere Wiedergewinnung der Teilhabe im Beruf und im Alltagsleben zu erwarten sind. Jeder Diagnose sind in einem tabellarisch gestalteten Plan für jede Phase der Nachbehandlung spezifische Behandlungsziele, Behandlungsmaßnahmen und Hilfsmittel zugeordnet. Für jede Verletzung sind außerdem die gebräuch-



Quelle: Gentner Verlag

Fachbuch „Standards für Heilverfahren und Rehabilitation“ der VBG

lichsten Klassifikationen sowie typische Begleitverletzungen und mögliche Komplikationen aufgeführt. Das Buch ist in einer übersichtlichen Weise nach Frakturen und Verletzungen gegliedert. Die Behandlungspläne sind in Tabellen nach Behandlungszielen, Maßnahmen, möglichen Verordnungsziffern und Hilfsmitteln detailliert aufbereitet.

## Impressum

### DGUV Forum

Fachzeitschrift für Prävention, Rehabilitation und Entschädigung  
www.dguv-forum.de

7. Jahrgang, Erscheint zehnmal jährlich  
**Herausgeber** • Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV), Dr. Joachim Breuer, Hauptgeschäftsführer, Glinkastraße 40, 10117 Berlin-Mitte, www.dguv.de

**Chefredaktion** • Gregor Doepke (verantwortlich), Dr. Jochen Appt, Sabine Herbst, Lennard Jacoby, Katharina Rönnebeck, DGUV, Berlin/Sankt Augustin/München

**Redaktion** • Elke Biesel (DGUV), Franz Roiderer (stv. Chefredakteur), Gabriele Franz, Natalie Peine (Universum Verlag)

**Redaktionsassistenten** • Andrea Hütten, redaktion@dguv-forum.de

**Verlag und Vertrieb** • Universum Verlag GmbH, Taunusstraße 54, 65183 Wiesbaden

**Vertretungsberechtigte Geschäftsführer** • Siegfried Pabst und Frank-Ivo Lube, Telefon: 0611/9030-0, Telefax: -281, info@universum.de, www.universum.de

Die Verlagsanschrift ist zugleich ladungsfähige Anschrift für die im Impressum genannten Verantwortlichen und Vertretungsberechtigten.

**Anzeigen** • Anne Prautsch, Taunusstraße 54, 65183 Wiesbaden, Telefon: 0611/9030-246, Telefax: -247

**Herstellung** • Harald Koch, Wiesbaden

**Druck** • abcdruck GmbH, Waldhofer Str. 19, 69123 Heidelberg

**Grafische Konzeption und Gestaltung** • Cicero Gesellschaft für Werbung und Kommunikation mbH, Wiesbaden

**Titelbild** • Schuppelius

**Typoskripte** • Informationen zur Abfassung von Beiträgen (Textmengen, Info-Grafiken, Abbildungen) können heruntergeladen werden unter: www.dguv-forum.de

**Rechtliche Hinweise** • Die mit Autorennamen versehenen Beiträge in dieser Zeitschrift geben ausschließlich die Meinungen der jeweiligen Verfasser wieder.

**Zitierweise** • DGUV Forum, Heft, Jahrgang, Seite

**ISSN** • 1867-8483

**Preise** • Im Internet unter: www.dguv-forum.de

In dieser Zeitschrift beziehen sich Personenbezeichnungen gleichermaßen auf Frauen und Männer, auch wenn dies in der Schreibweise nicht immer zum Ausdruck kommt.

© DGUV, Berlin; Universum Verlag GmbH, Wiesbaden. Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck nur mit Genehmigung des Herausgebers und des Verlags.

# DGUV Arbeit & Gesundheit **BASICS**

Die Broschüren zu den wichtigsten Themen rund um Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit

**Bestellen Sie jetzt!**

[www.universum.de/basics](http://www.universum.de/basics)



Preise und Bestellung unter: [www.universum.de/basics](http://www.universum.de/basics)

Sie benötigen eine große Stückzahl, möchten Ihr Logo eindrucken lassen oder Wechelseiten einfügen?

Sprechen Sie uns an: [basics@universum.de](mailto:basics@universum.de)

Universum Verlag GmbH · Taunusstraße 54  
65183 Wiesbaden · Telefon 0611 90 30-501  
Fax: 0611 90 30-379 · Internet: [www.universum.de](http://www.universum.de)  
E-Mail: [vertrieb@universum.de](mailto:vertrieb@universum.de) · Registriert  
beim Amtsgericht Wiesbaden, HRB 2208  
Geschäftsführer: Siegfried Pabst, Frank-Ivo Lube

**UV** **Universum**  
Verlag

# BASICS Grund-Wissen in Leichter Sprache.

## Grundlagen für sicheres und gesundes Arbeiten

Für Millionen Menschen in Deutschland sind schwere Texte eine unüberwindbare Barriere. Leichte Sprache hilft dabei, diese **Barriere abzubauen**.

**BASICS Grund-Wissen in Leichter Sprache** macht wichtige Präventionsthemen **für alle Menschen** zugänglich.

**Neu!**

Innenseite



Alle Titel sind **individualisierbar**. Möchten Sie **Ihr Logo** eindrucken lassen, **Wechelseiten** einfügen oder **eigene Inhalte** realisieren? Sprechen Sie uns an: **0611-9030-271**



**Informationen und Bestellungen unter:**  
[www.universum.de/LeichteSprache](http://www.universum.de/LeichteSprache)