

# Wie ist mit Gewalt umzugehen?

**VOR- UND NACHSORGE** Was ist zu tun, wenn Beschäftigte Opfer von Gewaltvorfällen wurden? Ein Fachgespräch zwischen dem Arbeitspsychologen Nicolas Colberg und Rechtsanwalt Sebastian Baunack.

VON NICOLAS COLBERG UND SEBASTIAN BAUNACK

**G**ewalt beginnt nicht erst dort, wo Fäuste fliegen und Messer gezückt werden. Viele Beschäftigte berichten von Beleidigungen und Bedrohungen oder sexualisierter Gewalt. Doch auch tätliche Übergriffe sind keine Seltenheit.

## Sind auch nach Gewaltvorfällen Gesundheitsschutzmaßnahmen sinnvoll?

**Baunack:** »Auch wenn ein Gewaltvorfall, etwa ein körperlicher Angriff auf einen Krankenwagenfahrer oder auch eine sexuelle Belästigung einer Geschäftsstellenmitarbeiterin am Telefon bereits stattgefunden hat, der Schaden mithin schon verursacht ist, sind dennoch auch nach Gewaltvorfällen Gesundheitsschutzmaßnahmen sinnvoll. Denn Gewaltvorfälle sind oft Auslöser für weitergehende, häufig psychische Erkrankungen. In meiner Praxis habe ich erfahren, dass eine nachfolgende psychische Erkrankung auch gerade dadurch befördert werden kann, dass es in der Dienststelle keine hinreichende Nachsorge, keine Anerkennung der Verletzung gibt.«

## Welche Nachsorgemaßnahmen kennen Sie aus der Praxis?

**Colberg:** »Die Manifestation einer psychischen Erkrankung ist durchaus wahrscheinlicher, wenn es keine gut organisierte Nachsorge nach Traumata gibt. Dies lässt sich unter anderem dadurch erklären, dass insbesondere die soziale Unterstützung – am Arbeitsplatz vor allem durch Vorgesetzte, aber auch Kollegen und Kolleginnen – als Schutzfaktor bekannt ist. Ge-

nauso ist die Anerkennung als Opfer hilfreich für Betroffene.

### PRAXIS

#### Basis für Nachsorgemaßnahmen

Allein aus diesen Erkenntnissen lassen sich Nachsorgemaßnahmen ableiten: ein unterstützendes, kollegiales Arbeitsklima und traumasensible Vorgesetzte können helfen.

#### ▷ Grenzen von Nachsorgemaßnahmen

Allerdings kommen diese Strukturen bei der Genese<sup>1</sup> klinischer Erkrankungen schnell an ihre Grenzen, schließlich können die Kollegen und Kolleginnen der von Ihnen beispielhaft genannten Betroffenen nicht nebenbei traumapädagogische oder psychotherapeutische Aufgaben übernehmen. Deswegen sollten Beschäftigten niedrigschwellige Zugänge zu Experten und Expertinnen offenstehen, also beispielsweise kurzfristige Termine, die in der Arbeitszeit liegen können. Bestenfalls stehen auch externe Fachleute zur Verfügung, denn oftmals hindert Scham in Verbindung mit Angst vor Bekanntwerden einer psychischen Beeinträchtigung das Aufsuchen von Hilfe.

Die Frage nach einer Erkrankung stellt sich erst bei der rechtlichen Bewertung. Kein Arbeitgeber, Dienststellenleiter, Dienstherr oder auch Personalrat sollte sich allerdings hinter der hohen Schwelle einer diagnostizierten

### DARUM GEHT ES

1. Nach Gewaltvorfällen sind Gesundheitsschutzmaßnahmen unverzichtbar.
2. Vorrang vor Nachsorgemaßnahmen haben präventive Maßnahmen.
3. Unerlässlich zur Einschätzung von Gefahren und möglichen Gegenmaßnahmen: eine Gefährdungsbeurteilung.

### DEFINITION

#### Gewalt am Arbeitsplatz

Definition der gesetzlichen Unfallversicherung und der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO): »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.«

<sup>1</sup> Genese: Die Entstehung oder Entwicklung einer Erkrankung.



Der Podcast greift in Folge 45 das Thema »Kündigung wegen Hatespeech« auf. Denn nicht nur Gewalt von außen muss unterbunden werden, auch untereinander sollten sich die Beschäftigten keinesfalls beleidigend und fremdenfeindlich über Kollegen und Vorgesetzte äußern. [www.bund-verlag.de/personalrat-podcast](http://www.bund-verlag.de/personalrat-podcast).

## HINWEIS

### STOP-Prinzip

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, Beschäftigte vor Gewalt am Arbeitsplatz zu schützen. Welche zum Einsatz kommen könnten, wird durch das STOP-Prinzip ermittelt (siehe Übersicht S. 21).

## DEFINITION

### Trauma

Dies beschreibt per aktueller Definition immer ein Ereignis oder eine Reihe von Ereignissen, bei welchen Menschen mit (drohendem) Tod, einer (drohenden) schweren Verletzung oder einem (drohenden) sexuellen Übergriff konfrontiert sind. Dabei müssen die traumatisierten Menschen nicht am eigenen Körper eines dieser Ereignisse erleben, sondern sie können Zeugen eines Vorfalls sein oder erfahren, dass eine nahestehende Person

betroffen ist. Auch die Konfrontation mit den Details eines Traumas kann ein sogenanntes sekundäres Trauma auslösen. Dies impliziert, dass auch Hilfe für Helfende organisiert sein sollte. Grundsätzlich ist wichtig zu verstehen, dass ein Trauma begrifflich immer an ein oder mehrere Ereignisse gekoppelt ist. Gewaltvorfälle bei der Arbeit, auch nur die Androhung, können traumatisierend wirken.

### Traumafolgestörungen

Aus einem Trauma können Traumafolgestörungen hervorgehen. Am häufigsten ist die Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS), aber auch Depressionen, Angst- und Zwangsstörungen, Substanzmissbrauch oder Dissoziationen treten auf – oft gleichzeitig. All dies sind normale Reaktionen auf ein anormales Ereignis. Um diese schwerwiegenden

Auswirkungen zu vermeiden, oder zumindest zu reduzieren, ist eine gute Nachsorge wichtig. Dabei möchte ich nicht unterschlagen, dass auch subklinische Symptome wie zum Beispiel Schlafstörungen oder Flashbacks sehr belastend sein können. Ebenso sind der Leidensdruck und das eingeschränkte Funktionsniveau (privat wie beruflich) zu beachten.

psychischen Erkrankung verstecken, bevor sie tätig werden und Betroffene unterstützen. Meiner Erfahrung nach ist das glücklicherweise in vielen Fällen Konsens.

▷ Vorrang von Prävention

Die Prävention hat im Arbeitsschutz immer Vorrang. Doch selbst durch die beste Prävention lassen sich manche (potenziell) traumatischen Ereignisse nicht verhindern. Dennoch kann präventiv die Nachsorge unterstützt werden: Psychoedukation<sup>2</sup> oder Resilienztrainings sind zwar nachrangig gegenüber anderen Maßnahmen des präventiven Arbeitsschutzes (STOP-Prinzip), sie verändern aber dafür möglicherweise die individuelle Wahrnehmung eines Vorfalls als traumatisierend oder nicht traumatisierend. Solche Trainings helfen bei der peritraumatischen<sup>3</sup> Reaktion sowie der posttraumatischen Bewältigung und sind somit Schutzfaktoren. Selbst primärpräventive Maßnahmen unterstützen folglich die Nachsorge. Sekundär- und tertiärpräventive Maßnahmen, also Maßnahmen zur Reduktion von Traumafolgestörungen und Maßnahmen

der Rehabilitation, können der Nachsorge zugeordnet werden. Maßnahmen erst nach Schadenseintritt zu organisieren, würde allerdings notwendige Hilfe verschleppen. Deswegen nutze ich gerne den Begriff der präventiven Nachsorge.«

### Was meint präventive Nachsorge?

**Baunack:** »Den Begriff der präventiven Nachsorge verstehe ich so, dass bereits im Vorfeld von Gewaltvorfällen konkrete Maßnahmen vorgesehen werden, die dann ergriffen werden können, um nachfolgend eintretende psychische Folgebelastungen zu vermeiden oder zu reduzieren. Auf eine solche präventive Nachsorge können die einzelnen Beschäftigten selbst hinwirken, da sie einen individuellen Anspruch auf Beurteilung der Gefährdungen bei der Arbeit haben und wirksame Gesundheitsschutzmaßnahmen fordern dürfen.<sup>4</sup>

Nach meiner Erfahrung verlangen jedoch Beschäftigte nur selten, dass die Gefährdungen bei ihrer Arbeit beurteilt werden und Gesundheitsschutzmaßnahmen daraus abgeleitet werden.«

<sup>2</sup> Psychoedukation ist eine systematische und strukturierte Vermittlung von wissenschaftlich fundiertem Wissen über zumeist psychische Krankheiten.

<sup>3</sup> Prätraumatisch = vor dem Ereignis; peritraumatisch = während des Ereignisses; posttraumatisch = nach dem Ereignis.

<sup>4</sup> Für die Tarifbeschäftigten: BAG 12.8.2008 – 9 AZR 1117/06. Für die Beamten/Beamtinnen: BVerwG 13.9.1984 – 2 C 33/82: an die beamtenrechtliche Fürsorgepflicht sind keine geringeren Anforderungen zu stellen, als an die Pflicht zu Schutzmaßnahmen nach § 618 BGB in der Privatwirtschaft.

## PRAXIS

## Ein Beispiel

Wenn eine Arbeitnehmerin in der Eingangszone eines Jobcenters von einem Gewaltvorfall betroffen wird, dann begründet dies die Gefahr einer Posttraumatischen Belastungsstörung. Dieses Risiko kann doch bereits zuvor analysiert und entsprechende Gesundheitsschutzmaßnahmen vorbereitet werden, die dann im Falle der Gewalterfahrung sofort ergriffen werden können.

## PRAXIS

## Ein Beispiel

Weil wir beispielsweise Bürger bzw. Bürgerinnen im Bürgeramt oder Fahrgäste im ÖPNV nicht »substituieren«, also die Gefahrenquelle nicht beseitigen können, verbleibt eine Restgefährdung durch verbale oder körperliche Übergriffe, zu denen es in der Realität leider immer wieder kommt – trotz technischer (z. B. Trennwand), organisatorischer (z. B. Alarmketten) und persönlicher Maßnahmen (z. B. Deeskalationstraining). Diese existierende Restgefährdung einer Traumatisierung müsste entsprechend in einer GBU abgebildet sein und geeignete Maßnahmen festgelegt sowie umgesetzt werden.

## DEFINITION

Gefährdungen sind hierbei alle denkbaren Gefährdungen an jedem Arbeitsplatz. Gefährdungen durch andere Menschen sind übrigens explizit in der ASR V3 aufgelistet!

### Welche Anforderungen sind an eine Gefährdungsbeurteilung zu stellen?

**Colberg:** »Die konkreten Anforderungen an eine Gefährdungsbeurteilung (GBU) sind in § 5 des Arbeitsschutzgesetzes, allen daran anknüpfenden Einzelverordnungen sowie in den dazugehörigen technischen Regeln festgeschrieben, wie zum Beispiel in der ASR V3 und den Veröffentlichungen der Gemeinsamen Deutschen Arbeitsschutzstrategie (GDA) sowie der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung e.V. (DGUV).

- Nach einer *Vorbereitung* sind *Gefährdungen zu ermitteln und zu beurteilen*.
- Auf Grundlage der Beurteilung sind *Maßnahmen abzuleiten und dann umzusetzen*.
- Mit einem gewissen zeitlichen Abstand sind diese *Maßnahmen hinsichtlich ihrer Wirksamkeit zu überprüfen* (i.S. einer Evaluation).
- Der gesamte Prozess muss *dokumentiert* werden.
- Die *Fortschreibung* umfasst die laufende Prüfung und Aktualisierung der GBU.

Wir haben es also mit einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu tun.

Die Maßnahmen müssen nach dem STOP-Prinzip (s. S. 21) festgelegt werden.

### Können Beschäftigte selbst Einsicht in eine GBU verlangen?

**Colberg:** »Es gibt keinen eindeutigen individualrechtlichen Anspruch auf Einsicht in die bestehende GBU. Meistens wissen Beschäftigte allerdings um Maßnahmen an ihrem Arbeitsplatz. Im Interesse kollektiver Regelungen empfehle ich erst einmal den Gang zum Personalrat. Dieser kann im Beteiligungsverfahren von Arbeitgeber-Maßnahmen eine GBU einfordern und gegebenenfalls auch bei der Durchsetzung von Individualansprüchen unterstützen.«

### Was kann der Personalrat tun?

**Baunack:** »Die Beschäftigten können sich an die Personalvertretungen wenden, etwa in die Sprechstunde kommen. Das Bundesarbeitsgericht (BAG)<sup>5</sup> hat für die Tarifbeschäftigten bereits 2008 einen individuell durchsetzbaren Anspruch auf Durchführung einer solchen Gefährdungsbeurteilung anerkannt.

Leider waren in Bezug auf Gefährdungsbeurteilungen viele Personalvertretungen in der Vergangenheit sehr verunsichert, denn das Bundesverwaltungsgericht<sup>6</sup> hat festgestellt: Dem Personalrat kommt bei der Durchführung von Gefährdungsbeurteilungen kein Mitbestimmungsrecht zu, da es sich dabei um keine Maßnahme im Sinne des § 80 Abs. 1 BPersVG (n.F.), sondern nur um die Vorbereitung einer

## HINWEIS

Sollten den Beschäftigten keine Maßnahmen trotz einer existierenden Gefährdung bekannt sein, liegt vermutlich keine vollständige GBU vor!

<sup>5</sup> BAG 12.8.2008 – 9 AZR 1117/06.  
<sup>6</sup> BVerwG 5.3.2012 – 6 PB 5 25/11.

solchen handelt. Aber: Diese Entscheidung steht letztlich den Einflussmöglichkeiten der Personalvertretungen nicht entgegen. Die Personalvertretungen können in Ausübung ihres Wächteramts die Vorlage der Gefährdungsbeurteilung anfordern, um selbst initiativ Gesundheitsschutzmaßnahmen fordern zu können. Diesen Auskunftsanspruch hat das Verwaltungsgericht Berlin<sup>7</sup> sehr instruktiv für den Bereich der Schulen herausgearbeitet. Die Dienststellenleitungen erwarten jedoch regelmäßig, dass die Personalvertretungen ganz konkret sagen, welche Auskünfte sie zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.«

### Welche Informationen benötigen Personalräte, um nachzuvollziehen, ob eine wirkungsvolle präventive Nachsorge etabliert ist?

**Colberg:** »Dies kann Informationen zur durchführenden Person (diese muss fachkundig sein) und der Methodik umfassen. Zumindest aber die ermittelten Gefährdungen und die aus der Beurteilung abgeleiteten Maßnahmen sollten eingesehen werden. Es kann auch die Begründung für die Maßnahmen erfragt werden, diese müssen nämlich stets dem »Stand der Technik, Arbeitsmedizin und Hygiene sowie den Anforderungen der Ergonomie entsprechen« (ASR V3). Technische Regeln sowie gesicherte arbeitswissenschaftliche Kenntnisse sind ebenso zu berücksichtigen. Übersetzt heißt das, dass

der Arbeitgeber sich nicht einfach Maßnahmen ausdenken kann. Das kann und muss der Personalrat überprüfen.«

### Worin liegt die Schwierigkeit für Personalvertretungen?

**Baunack:** »Das PersVG ist ja deutlich formstrenger als das BetrVG. So müssen Personalvertretungen innerhalb einer kurzen Frist begründet ihre Zustimmung verweigern, wenn die Dienststellenleitung Maßnahmen des Gesundheitsschutzes vorsieht. Jede Zustimmungsverweigerung muss zumindest den Rechtsverstoß und die negativen Auswirkungen für die Beschäftigten enthalten. Gegenstand des Stufenverfahrens und der Einigungsstelle im Nachgang sind ausschließlich die Einwendungen der Personalvertretung in der Zustimmungsverweigerung, ohne dass ein Nachschieben von Gründen möglich ist. Dies ist für die Personalvertretungen ein großes Problem, da sie sich in der Kürze der Zeit häufig nicht beraten lassen können.«

### Wie können Personalvertretungen argumentieren, damit ihre Zustimmung nicht im Stufenverfahren oder in der Einigungsstelle ersetzt wird?

**Colberg:** »Dies ist tatsächlich eine schwierige Situation. Vielleicht hilft eine Analogie zur Prävention: Die Personalräte sollten in diesem Themengebiet sehr gut geschult sein, um aus eigenem Wissen heraus agieren und argumentieren zu können.

Wenn ein Resilienztraining als nicht ausreichende Nachsorge bewertet wird, kann damit argumentiert werden, dass es weitere oder besser geeignete Maßnahmen gibt, die der Entwicklung von Traumafolgestörungen entgegenwirken und damit die Restgefährdung reduzieren. Diese Maßnahme kann zum Beispiel ein kontinuierliches Screening sein, verbunden mit niedrigschwelligen Angeboten für (Kurzzeit-)Therapien, falls sich Symptome entwickeln oder im zeitlichen Verlauf verschlimmern.

Gegebenenfalls hilft auch die Information zur durchführenden Person der GBU und der Methodik. Sollten diese Faktoren nicht den Anforderungen entsprechen, liegt keine ordnungsgemäße GBU vor, weil beispielsweise die Maßnahmen nicht auf Grundlage oben genannter Anforderungen abgeleitet wurden.«

#### PRAXIS

##### Ein Beispiel

Sollte der Arbeitgeber als Maßnahme gegen eine Traumatisierung abgeleitet haben, dass ein Spa-Gutschein ausreichend sei, kann der Personalrat sicherlich dagegen vorgehen. Bei Maßnahmen wie einem Resilienztraining zur Nachsorge wird die Argumentation schon schwieriger. Resilienz kann nämlich stabilisieren, entfaltet dem Forschungsstand nach aber nicht zwingend eine langfristige Wirkung. Hier kann sich der Personalrat beispielsweise durch die Betriebsärzte und Betriebsärztinnen, die Sicherheitsfachkräfte oder sonstige interne und externe Sachverständige mit psychologischen Fachkenntnissen beraten lassen.

#### HINWEIS

Auch Restgefährdungen, die nicht durch eine Maßnahme beseitigt werden können, müssen im Sinne des GBU-Prozesses ermittelt werden.

<sup>7</sup> VG Berlin 10.4.2018 – 61 K 4.17 PVL.

Sollte in der GBU keine Gefährdung durch Gewaltvorfälle ermittelt worden sein, liegt keine vollständige GBU vor. Dies kann gegebenenfalls sogar bei den Aufsichtsbehörden angezeigt werden. Diese fordern dann meist innerhalb einer gewissen Frist die Durchführung einer vollständigen GBU vom Arbeitgeber ein. Zur Eskalationsvermeidung ist dieses Vorgehen allerdings nicht als früherer Schritt zu empfehlen, rechtlich müsste der Arbeitgeber ohnehin erst zur Beseitigung der Missstände aufgefordert werden.

### Kann die Personalvertretung initiativ Maßnahmen der Nachsorge einfordern?

**Baunack:** »Ja. Die Personalvertretungen müssen nicht abwarten, bis die Dienststellenleitung konkrete Maßnahmen der Nachsorge vorschlägt, sondern können diese auch initiativ beantragen.

Der Gesetzgeber hat in der Novelle des BPersVG im Jahr 2021 die Mitbestimmungsrechte des Personalrats im Geltungsbereich des BPersVG durch die Einführung des § 80 Abs. 1 Nr. 17 BPersVG erweitert. Danach sind nunmehr Grundsätze des behördlichen Gesundheits- und Eingliederungsmanagements mitbestimmungspflichtig. Dieses Mitbestimmungsrecht kann der Personalrat auch dafür einsetzen, selbst ein neues behördliches Gesundheits- und Eingliederungsmanagement zur Regelung der präventiven Nachsorge vorzuschlagen. Bedauerlich ist, dass der Gesetzgeber für solche Initiativen der Personalvertretung kein Stufen- und Einigungsstellenverfahren vorgesehen hat, sondern die endgültige Entscheidung der obersten Dienstbehörde überträgt. Dennoch kann es für die Personalvertretungen Sinn ergeben, solche Initiativen einzubringen und diese auch offensiv in der Personalversammlung zu vertreten.«

#### HINWEIS

##### Wichtig

Entscheidend ist, dass ein Initiativantrag bezüglich Nachsorgemaßnahmen auf eine konkret umsetzbare Maßnahme gerichtet sein muss. Der Vorschlag, eine Dienstvereinbarung zur präventiven Nachsorge abzuschließen, genügt dafür nicht.

### Gibt es Vorschläge für einen Best-Practice für solche Regelungen?

**Colberg:** »Es gibt beispielsweise eine Dienstvereinbarung (DV) zum Sicherheitskonzept der Stadt Dortmund. Diese DV hat einige Stärken. Beispielsweise werden verbale und psychische Vorfälle als Gewalt definiert, nicht nur körperliche Angriffe. Auch die Nachsorge ist geregelt, zum Beispiel ist ein Erhebungsbogen zu Dokumentationszwecken auszufüllen, auch die Unfallanzeige wird erwähnt. Und auch die Betreuung durch interne sowie externe Expert:innen ist dort geregelt, ebenso wie eine Evaluation der Maßnahmen. Aus meiner Sicht umfasst diese DV (fast) alle relevanten Aspekte. Es kommt aber natürlich darauf an, wie die Rechte der Personalvertretungen in den jeweiligen LPVG ausgestaltet sind.

#### ▷ Verständigung auf Grundsätze

Wichtig ist bei jeglicher Verhandlung, dass Arbeitgeber und Personalrat sich auf Grundsätze verständigen. Bei diesem Thema sollte es hoffentlich nicht allzu schwerfallen: Maßnahmen der Prävention und Nachsorge sind nicht nur geboten und erfüllen nicht nur gesetzliche Anforderungen des Arbeitsschutzes, sondern sie dienen auch dem Wohlbefinden, dem Sicherheitsgefühl und dem Beschäftigungserhalt.«

### Wie sind Beschäftigte bei Gewaltvorfällen finanziell abgesichert?

**Baunack:** »Plötzlich eintretende äußere Ereignisse, die einen Gesundheitsschaden verursachen, können als Arbeits- oder Dienstunfälle anerkannt werden. Sofern eine solche Anerkennung erfolgt, können die Tarifbeschäftigten Leistungen aus der gesetzlichen Unfallversicherung erhalten und die Beamten/Beamtinnen Leistungen nach dem Versorgungsrecht. Besonders schwierig ist die Anerkennung eines Arbeits- oder Dienstunfalls dann, wenn die Beschäftigten nicht nachweisen können, dass die Gesundheitsschädigung kausal auf einem Gewaltvorfall beruht. Häufig wird dann von den Behörden behauptet, dass der Gewaltvorfall nur eine Gelegenheitsursache war, der eine bereits angelegte Erkrankung zum Ausbruch gebracht hat. Diese Rechtsprechung geht auf das Urteil des BVerwG vom 25.2.2010 zurück.<sup>8</sup> Entsprechend wird insbesondere für psychi-

#### HINWEIS

##### Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) nach § 167 Abs. 2 SGB IX

Die individuelle Nachsorge kann bei Bedarf mit den betroffenen Beschäftigten und mit Unterstützung der Rehaträger als konkrete BEM-Maßnahme vereinbart werden. Das BEM sollte traumasensibel gestaltet werden.

#### HINWEIS

##### Anzeige von Gewaltvorfällen

- Beamte und Beamtinnen  
Es ist wichtig, solche Gewaltvorfälle zeitnah anzuzeigen, da insoweit eine Ausschlussfrist von zwei Jahren für Gesundheitsschäden im Bundesdienst und sogar von nur drei Monaten für Sachschäden besteht.
- Tarifbeschäftigte  
Bei Tarifbeschäftigten hat die Anzeige der Arbeitgeber zu leisten.

sche Folgeerkrankungen wie Depressionen und Posttraumatische Belastungsstörungen argumentiert. Zudem ist es für die Beschäftigten häufig auch erst Jahre später erkennbar, dass ihre psychischen Belastungen tatsächlich auf den Dienstunfall zurückgehen. Dabei sind die Anforderungen der Rechtsprechung an die Unfallmeldung sehr streng. So hat das Oberverwaltungsgericht Nordrhein-Westfalen<sup>9</sup> entschieden, dass eine »depressive Neurose« sich qualitativ von einer depressiven Störung und einer Posttraumatischen Belastungsstörung unterscheidet und daher gesondert meldepflichtig ist.«

### Was ist für die Meldung des Gewaltvorfalls zu raten mit Blick auf mögliche nachfolgende psychische Erkrankungen?

**Colberg:** »Zunächst einmal sollten alle Gewaltvorfälle dokumentiert werden, ob diese nun unmittelbar als traumatisierend wahrgenommen wurden oder nicht. Ich weiß aus einigen Schulen und Bezirksamtern in Berlin, dass es ein dezidiertes Melderegister gibt. Sollten solche Register nicht existieren, sollte die Einführung angestrebt und bis zur Umsetzung Vorfälle beispielsweise in der Personalakte niedergeschrieben werden. Ebenso können ärztliche Atteste helfen. Sollten Symptome mehr als drei Tage nach dem Trauma anhalten (negative Stimmung, zwanghaftes Erinnern an das Trauma etc.), ist ein Gang zum Arzt auch aus kurativen Gründen angezeigt.

▷ Ein ursächliches Ereignis für Traumafolgestörungen

Der Auslöser von Traumafolgestörungen ist per Definition monokausal: Das Trauma, also das spezifische Ereignis oder die Summe der Ereignisse, ist auslösend. Allerdings sind die Randbedingungen vielfältig. Die Risiko- und Schutzfaktoren in ihrer komplizierten Wechselwirkung werden zu unterschiedlichen Zeitpunkten relevant. Mit dem Fokus auf Risikofaktoren gehe ich kurz auf prä-, peri- und posttraumatische Faktoren ein.

▷ Posttraumatische, peritraumatische und prätraumatische Risikofaktoren

Die posttraumatischen Risikofaktoren sind beispielsweise mangelnde soziale Unterstüt-

zung oder ungünstige Bewältigungsstrategien (z. B. Alkoholmissbrauch). Peritraumatische Risikofaktoren sind unter anderem eine starke emotionale Überwältigung, starke Dissoziationen sowie Dauer und Intensität des Ereignisses. Wichtiger zur Beantwortung der Frage nach der Kausalität sind allerdings die prätraumatischen Risikofaktoren, zu denen unter anderem vorangegangene Traumatisierungen oder psychische Erkrankungen gehören (nebst anderen Faktoren). Selbst wenn Traumafolgestörungen entstehen (welche immer vom Trauma ausgelöst sind!), könnte tatsächlich argumentiert werden, dass ohne eine psychische Vorbelastung keine psychische Erkrankung resultiert wäre.

▷ Keine Vorhersage möglich

Aus meiner Sicht ist dies allerdings nur die halbe Wahrheit. Selbst nach vielen psychischen Vorerkrankungen (z. B. depressiven Episoden) entwickeln viele Menschen keine Traumafolgestörungen, lediglich die Wahrscheinlichkeit erhöht sich. Andererseits entwickeln zuvor auch psychisch kerngesunde Menschen Traumafolgestörungen. Trotz ausgiebiger Forschung gibt es kein Instrument zur validen Vorhersage, welche Menschen beispielsweise eine PTBS entwickeln und welche nicht. Lediglich die Kausalität ist bei einer PTBS vermutlich leichter zu belegen als bei der Entwicklung einer Angststörung oder Depression infolge eines Traumas. Das liegt daran, dass ein Kardinalsymptom der PTBS die Intrusion ist, also unkontrollierbar auftretende Erinnerungen an das Ereignis (»Flashbacks«).

Abschließend möchte ich betonen: Traumafolgestörungen sind eine normale Reaktion auf ein anormales Ereignis. Beschäftigte haben Schutz und Betroffene jegliche Unterstützung verdient.« ◀



**Nicolas Colberg**, Psychologe mit Schwerpunkt Arbeits- und Organisationspsychologie, Berater, Gesellschaft für Innovation, Beratung und Service mbH (G-IBS mbH), Berlin.



**Sebastian Baunack**, Rechtsanwalt, Fachanwalt für Arbeits- und Verwaltungsrecht, dka Rechtsanwälte, Berlin.

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

DEUTSCHER PERSONALRÄTE-PREIS 2024

**Machen Sie mit!**

Sichern Sie sich die Anerkennung Ihrer Personalratsarbeit.



**Ihre Teilnahme zählt**

Als Personalrat laden wir Sie herzlich ein, sich jetzt für den »Deutschen Personalräte-Preis 2024« zu bewerben. Melden Sie Ihr Projekt ganz einfach hier an: [www.dprp.de](http://www.dprp.de)

<sup>8</sup> BVerwG 25.2.2010 – 2 C 81/08.  
<sup>9</sup> OVG NRW 15.8.2022 – 1 A 612/14.

## ARBEITSHILFE

## Übersicht STOP-Prinzip

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten, Beschäftigte vor Gewalt am Arbeitsplatz zu schützen. Welche zum Einsatz kommen könnten, wird durch das STOP-Prinzip ermittelt. Bei diesem hat die Substitution Vorrang vor technischen Maßnahmen, gefolgt von organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen.

### Mögliche Maßnahmen für die Entwicklung eines Vorsorgekonzepts:

#### S - Substitution

Zunächst wird geprüft, ob Gefahrenquellen ersetzt beziehungsweise vermieden werden können. Zum Beispiel:

- Vermeiden von Alleinarbeit
- Vermeiden von Gegenständen, die als Waffe dienen können (Tacker, Brieföffner)
- Vermeiden von Schichten und Arbeiten, in und bei denen es immer wieder zu Gewalt kommt.

#### T - Technische und bauliche Maßnahmen

- Zutrittsregelungen und -kontrollen
- Ausreichende Beleuchtung an Parkplätzen, an Zugangstüren, auf Fluren
- Rettungs- und Fluchtwege, Fluchträume
- Wartebereiche freundlich gestalten
- Zugriffssicherung für Bargeldbestände und andere Verschluss-, Verwahr- und Transportsysteme
- Alarmanrichtungen
- Kameraüberwachung
- Trennwand zwischen Personal und Kunden

#### O - Organisatorische Maßnahmen

- Zwischentüren zu Kolleginnen und Kollegen geöffnet lassen, um Hilfe holen zu können
- Kundenfreundliche Öffnungszeiten und Abläufe (etwa realistische Terminvergabe)
- Transparenz (Kundinnen und Kunden über Abläufe informieren, etwa mittels ausliegender Informationsschreiben)
- Wenn möglich, Verwahrung geringer Bargeldbestände
- Gegenstände, die als Waffe dienen können, sichern (wie Tacker, Brieföffner, Kugelschreiber)
- Hausordnung
- Belegschaft rotieren lassen, sodass belastende Schichten und Arbeiten nicht auf wenigen Mitarbeitenden lasten
- Dokumentiertes Notfallmanagement- und Nachsorgekonzept
- Psychologische Erstbetreuende benennen
- Kollegiale Unterstützung fördern
- Beschwerdemanagement

#### P - Personenbezogene Maßnahmen

- Unterweisung der Beschäftigten (Bedienung technischer Sicherheitseinrichtungen, Notfallschema, Erwartung an die Beschäftigten)
- Fortbildung (Deeskalation, Konfliktmanagement, Gesprächsführung, Verhaltensempfehlungen, Kommunikationstraining, Stresstraining)
- Angebot von Supervision
- Ausbildung betrieblicher Ersthelfer für psychologische Erstbetreuung

*Quelle:* Institut für Arbeit und Gesundheit, Verwaltungs-Berufsgenossenschaft und Berufsgenossenschaft Energie Textil Elektro Medienerzeugnisse

## Sicher im neuen Arbeitsschutzrecht



Pieper  
**ArbSchR –  
 Arbeitsschutzrecht**  
 Kommentar für die Praxis  
 7., überarbeitete und aktualisierte Auflage  
 2022. 1.670 Seiten, gebunden  
 € 149,-  
 ISBN 978-3-7663-6864-5

[bund-shop.de/6864](https://bund-shop.de/6864)



service@bund-shop.de  
 Info-Telefon: 069/95 20 53-0