



Jeder hat das Recht auf Leben und körperliche Unversehrtheit.

(Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland, Artikel 2 Abs. 2)

Wichtige Anlaufstellen

Langjährige Erfahrungen in der Beratung und Betreuung von Betroffenen nach Übergriffen und Gewalt am Arbeitsplatz zeigen, dass die Gewährung schneller und kompetenter Hilfe zu einer erfolgreichen Verarbeitung beiträgt.

Bei folgenden Anlaufstellen können Sie Hilfe bekommen:

Betriebsärztin/Betriebsarzt

Ambulanz für Gewaltopfer

Gesundheitsamt Düsseldorf
Willi-Becker-Allee 10
40227 Düsseldorf
Telefon 02 11.89-9 53 68
Erreichbarkeit und Terminvereinbarung:
Mo. - Mi. 8 - 12 und 13 - 16 Uhr
Do. 8 - 10 und 13 - 18 Uhr
Fr. 8 - 16 Uhr
E-Mail: gewaltopferberatung@duesseldorf.de

LVR-Klinikum Düsseldorf

Kliniken der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf
Bergische Landstraße 2
40629 Düsseldorf
Zentrale Ambulanz/Notaufnahme
Telefon 02 11.9 22-28 01
Telefon Zentrale: 02 11.92 20
Fax: 02 11.9 22-10 10
E-Mail: linikum-duesseldorf@lvr.de

Notfallpraxis Düsseldorf

Kronenstraße 15
40217 Düsseldorf
Mo./Di./Do. 20 - 7 Uhr
Mi. 14 - 7 Uhr
Fr. 17 - 7 Uhr
Sa./So./Feiertag 7 - 7 Uhr

Kaiserswerther Diakonie, Florence-Nightingale-Krankenhaus

Klinik für Psychiatrie und Psychotherapie
Zeppenheimer Weg 7
40489 Düsseldorf
Telefon 02 11.4 09-23 80 (24h-Notdienst)
Ambulanz: Telefon 02 11.4 09-37 16
Aufnahmesekretariat: Telefon 02 11.4 09-34 05
E-Mail: info@kaiserswerther-diakonie.de

Rechtmedizinische Ambulanz für Gewaltopfer

Universitätsklinikum Düsseldorf
Moorenstraße 5
40225 Düsseldorf
Telefon 02 11.8 10 60 00

Polizeipräsidium Düsseldorf

Kommissariat Vorbeugung/Opferschutz
Telefon 02 11.8 70-0

Weitere Hilfen/Anlaufstellen finden Sie unter:
www.duesseldorf.de/kpr/downloads/handbuch_opferschutz_2009.pdf



Landeshauptstadt
Düsseldorf



Praxis Betr
Klinik Pfl
Behörde P
Betrieb Kli
Pflege Beh
Praxis Betr
Klinik Pfl
Behörde P

Gewalt am Arbeitsplatz im Kundenkontakt

Rat und Hilfe für Betroffene und Kollegen



Herausgegeben von der
Landeshauptstadt Düsseldorf
Der Oberbürgermeister
Gesundheitsamt

Verantwortlich
Dagmar Wandt

VI/11-2,5.
www.duesseldorf.de

Ge
sund
heits
konferenz
Düsseldorf

Formen von Übergriffen und Gewalt

Am Arbeitsplatz können Beschäftigte mit Personen konfrontiert werden, die ihre Anliegen in aggressiver Weise vorbringen und durchsetzen wollen. Hierbei kann es von Beleidigungen, Nötigungen, Bedrohungen, Sachbeschädigungen und Körperverletzungen bis hin zu räuberischen Erpressungen gehen. Gewalt am Arbeitsplatz kann jederzeit und unangekündigt auftreten. Jede/r kann davon betroffen sein.

Als Übergriff beziehungsweise Gewalt ist jedes Verhalten

- sprachlicher,
- körperlicher oder
- seelischer Art

seitens einer oder eines Dritten anzusehen, das von der oder dem betroffenen Beschäftigten als nicht hinnehmbare Verletzung ihrer oder seiner körperlichen und/oder seelischen Unversehrtheit empfunden wird.

Wenn eine Gewalttat geschehen ist

Was können Sie tun, nachdem eine Gewalttat geschehen ist?

- wenn nötig, Rettungsdienst informieren
- Polizei benachrichtigen
- jeden Überfall immer der Berufsgenossenschaft melden

Eine Gewalttat ist kein häufig auftretendes Ereignis, sondern eine unnormale Situation. Es ist normal, wenn Menschen darauf mit körperlichen Schockanzeichen und auch seelischen Beschwerden reagieren. Diese Beschwerden stellen sich manchmal, aber nicht immer, sofort nach dem Ereignis ein. Es kann auch sein, dass Betroffene keine Beschwerden entwickeln oder diese erst nach mehreren Tagen auftreten.

Die Auswirkungen von Übergriffen und Gewalt können sehr unterschiedlich sein.

Möglicherweise können folgende Stressanzeichen auftreten:

- Gefühle von Hilflosigkeit, Angst oder Panik
- Erleben von Schlafstörungen, Alpträumen und quälenden Erinnerungen an den Übergriff oder die Gewalttat
- Gesteigerte Reizbarkeit und Misstrauen im Kontakt zu anderen Menschen

Aus der akuten Belastung können sich bei Nichtbewältigung, insbesondere wenn die Symptome (Anzeichen) über einen Monat hinaus bestehen, ernsthafte Belastungsstörungen entwickeln.

Wie können Sie sich selbst helfen?

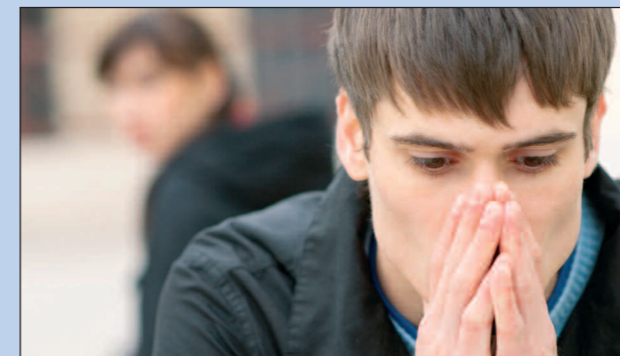
- Geben Sie sich Zeit zur Erholung.
- Reden kann, muss aber nicht helfen. Entscheiden Sie über den richtigen Zeitpunkt und mit wem Sie sprechen möchten.
- Wenden Sie einfache Techniken zur Selbstberuhigung an.
- Aktivieren Sie ihre erprobten Stärken.
- Es kann hilfreich sein, professionelle Hilfe zu nutzen.



Gut zu wissen für Kolleginnen und Kollegen

Für Betroffene von Übergriffen und Gewalt ist zur Bewältigung des Erlebten die Unterstützung von Kolleginnen und Kollegen überaus wichtig:

- wenn nötig, Rettungsdienst informieren und selbst Erste Hilfe leisten
- Polizei benachrichtigen
- Betroffene vor Neugierigen abschirmen
- eventuell Begleitung nach Hause anbieten
- Betroffene sollten nach dem Ereignis nicht allein bleiben und brauchen den Beistand eines verständnisvollen Menschen
- akut auftretende, stressbedingte Verhaltensweisen sind berechtigt und sollten nicht verurteilt werden
- Schuldzuweisungen sollten unterbleiben
- bei der Erledigung von Formalitäten Unterstützung anbieten
- Betroffene ermutigen, sich bei Bedarf professionelle Hilfe zu suchen



Gut zu wissen für Betroffene

Eine seelische Verletzung infolge eines Unfalls oder Überfalls muss medizinisch abgeklärt, betreut und gegebenenfalls behandelt werden.

Ein Überfall am Arbeitsplatz oder auf dem Arbeitsweg sollte als Arbeitsunfall gemeldet werden.

In vielen Betrieben gibt es spezielle Ansprechpartner oder Ansprechpartnerinnen, die sich um Menschen nach Gewalt und Übergriffen kümmern und fachkompetente Hilfen vermitteln.

Je schneller Sie sich Hilfe suchen, desto besser lassen sich gegebenenfalls aufgetretene körperliche und seelische Folgen behandeln.

Erfahrungsgemäß reichen bei kurzfristig einsetzender Hilfe wenige Gespräche, um das Erlebte zu verarbeiten.

Deshalb:

Verlieren Sie keine Zeit. Melden Sie den Übergriff oder die Gewalttat umgehend Ihrem Arbeitgeber oder Ihrer Arbeitgeberin und über sie auch der zuständigen Berufsgenossenschaft. Die zuständige Berufsgenossenschaft kann geschulte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vermitteln, die praktische Hilfen geben. Kosten für therapeutische Hilfen können im Einzelfall übernommen werden.

Weitere Anlaufstellen, bei denen Sie Hilfe und Beratung erhalten können, finden Sie auf der nächsten Seite.

