

## Attacke am Arbeitsplatz

Arbeiten kann der Gesundheit schaden: Bürger lassen Kaffeetassen und Computer fliegen, um ihren Frust über Leute vom Amt herauszulassen. Patienten wer-

den Pflegern gegenüber handgreiflich. Auf die Attaktierten haben solche Angriffe oft traumatische Auswirkungen. Auch unter Kollegen wird der Ton rauer: Be-

sonders in den USA kommt es wegen zunehmenden Stresses immer häufiger zu unkontrollierten Wutausbrüchen im Büro. „Desk rage“ heißt das Phänomen.

## Gefährliche Kundschaft

Vom Verbalangriff am Ticketschalter bis zum Banküberfall: Die Zahl der Gewalttaten im Job steigt. Wie die Opfer mit den Folgen leben

Von Tatjana Krieger

Arbeiten ist gefährlich. In Hamburg, hat die SPD-Bürgerschaftsfraktion in ihrer Übergriffs-Analyse gezählt, wurden die Mitarbeiter von Behörden, Bezirksämtern und der Arbeitsagentur im vergangenen Jahr insgesamt 2800 Mal beleidigt, beschimpft und angegriffen. Drogeriemärkte sind immer wieder Ziel von Überfällen. Und nicht selten werden Patienten in Krankenhäusern und Pflegeheimen handgreiflich.

Wer nach einem Übergriff oder gar Überfall weiterarbeitet, als sei nichts gewesen, gerät schnell in seelische Not. Die Therapeutin Bettina von Schorlemer behandelt in ihrer Frankfurter Praxis Menschen, die Attacken am Arbeitsplatz erlebt haben. „Die Folgen reichen bis zur posttraumatischen Belastungsstörung“, erklärt sie und zählt auf, wie man eine solche Symptomatik erkennt: „Wer nach einem Angriff dauerhaft unter Schlafstörungen leidet, an Freudlosigkeit und Gleichgültigkeit, wer reizbar wird und Wutausbrüche bekommt, die er nicht mehr kontrollieren kann, sollte sich professionelle Hilfe holen.“

Das Problem: Oft treten diese Anzeichen erst Wochen nach dem Erlebten auf, das Opfer stellt den Zusammenhang mit dem auslösenden Ereignis nicht mehr her. Wer dann nicht reagiert, läuft Gefahr, in eine chronische Depression abzugleiten. Oft entsteht auch eine Suchterkrankung, weil sich die Betroffenen mit Alkohol zu beruhigen versuchen oder Tabletten beim Einschlafen helfen sollen. „Das kann zu einer kompletten Lebensunfähigkeit führen“, sagt Schorlemer.

Ob man eine posttraumatische Belastungsstörung erleidet, hängt von den eigenen Schutzmechanismen ab. „Menschen, die aus einem stabilen Umfeld stammen und sich in einem festen sozialen Netz aus Familienmitgliedern und Freunden bewegen, haben eine größere Krisenfestigkeit“, sagt die Therapeutin. „Schwer ist es für die typischen Glückspilze im Leben. Die fallen dann oft um.“ Immer wieder leichte Krisen durchlebt und bewältigt zu haben, hilft also. Daraus entstehen innere Stärke, Vertrauen zu sich selbst und Mut, der erlernte Bewältigungsstrategien in Gang setzt.

Fatal wirkt es sich aus, wenn man wegen einer Angststörung Vermeidungsstrategien entwickelt. Traumatisierte Personen vermeiden dann bestimmte Wege am Arbeitsplatz oder erscheinen erst gar nicht mehr zum Dienst. „Bei einer Gewalttraumatisierung ist es die Aufgabe der Therapie, das verlorene Gefühl für Sicherheit wieder aufzubauen“, erklärt Professor Willi Butollo, der in München das Institut für Traumatherapie leitet. Mit Hilfe von Kontakt- und Wahrnehmungsübungen wird das subjektive Sicherheitsgefühl wieder gestärkt. Anschließend rekonstruieren Pa-



Hüte dich vor dem Kunden! Nicht nur Risiko-Berufsgruppen wie Soldaten und Polizisten müssen sich mit gewalttätigen Angriffen auseinandersetzen. Foto: Kirsten Neumann/ddp

## Gewalt gegen Dienstleister

Das Klima zwischen Kunde und Dienstleister hat sich deutlich verschlechtert. In Behörden, am Bank- oder Fahrkartenschalter, beim Anruf eines Call-Centers und an der Firmen-Hotline rasten Kunden immer häufiger aus. Das zeigt eine empirische Studie der Hochschule Darmstadt unter der Leitung von Professor Matthias Neu, die im Januar vorgestellt wurde. Sein Fazit: „Die Kundenbeziehung ist immer stärker von Aggression und Gewalt geprägt.“ 52 Prozent der befragten Mitarbeiter gaben an, dass die Aggression im Kundenkontakt gestiegen sei. Gründe dafür sieht Neu in persönlicher Frustration, Arbeitslosigkeit und in der Finanzkrise. Am häufigsten sind Konflikte im direkten Kontakt und am Telefon. Werden

Mitarbeiter in Telekommunikationsfirmen, Banken und Versicherungen meist nur beschimpft, so kommt es in anderen Branchen auch zu Vandalismus, Körperverletzung und Waffeneinsatz. Betroffen sind neben Behörden unter anderem die Luftfahrt, Sicherheitsfirmen, Wohlfahrtsverbände, Kliniken und die Wohnungswirtschaft. Unter allen Formen von Gewalt haben laut Umfrage die Verkehrsunternehmen zu leiden: Gingen die Verbalangriffe im Vergleich zu 2004 von 75 auf 46 Prozent zurück, verdoppelten sich im selben Zeitraum die Sachbeschädigungen auf 18 Prozent. Drohungen stiegen von elf auf 16, körperliche Angriffe von vier auf 13 Prozent. Neu hinzu kam mit acht Prozent die Kategorie Waffengewalt. (brunn)

## Wutausbruch im Büro

Der Stress nimmt zu, der Umgangston wird rauer, in den USA häufen sich Fälle von „Desk rage“

Emotionale Explosionen am Arbeitsplatz – in den USA gibt es dafür bereits einen Begriff: Desk rage. Nach aktuellen Studien hat jeder zehnte Berufstätige schon einmal Gewalt im Job erlebt. Jeder zweite muss sich häufig anschreien und beleidigen lassen. Bonny Beuret, Psychologin aus Savannah im US-Bundesstaat Georgia, hilft Menschen, die ihre Wut im Job nicht mehr unter Kontrolle haben.



Bonny Beuret Foto: privat

Anweisungen befolgen, muss er jetzt sehr bestimmt auftreten. Je mehr Stress auf den Leuten lastet, umso weniger gehen sie zivilisiert miteinander um.

SZ: Wird es auch in Deutschland zu solchen Vorfällen kommen? Oder ist es ein USA-typisches Phänomen?

Beuret: In Deutschland gibt es ein viel besseres soziales Netz als in den USA, wo man nach dem Jobverlust höchstens zwei Wochen Arbeitslosenunterstützung erhält. Das verstärkt in Zeiten wirtschaftlicher Unsicherheit den Stress. Außerdem herrscht in den USA eine gewisse Cowboy-Mentalität. Wer hier früher überleben wollte, musste auch schon mal rau reagieren. Diese Haltung hat sich wohl bis heute gehalten. Allerdings könnte ich mir vorstellen, dass es eher in Deutschland zu Fällen von Desk rage kommen wird als beispielsweise in der Schweiz. In Europa habe ich mit Firmengruppen aus beiden Ländern gearbeitet und dabei habe ich die deutschen Teilnehmer angespannter und härter im Umgang miteinander erlebt als die Schweizer.

SZ: Wie geht man als Vorgesetzter am besten mit einer solchen Situation um?

Beuret: Wenn jemand am Schreibtisch förmlich explodiert, dann ist es eigentlich schon zu spät. Dann hat der Chef oder hat die Firma versagt. Ein respektvoller Umgang miteinander und eine offene Kommunikation dagegen helfen, solche Situationen zu verhindern.

SZ: Und wenn es doch einmal so weit kommen sollte...

Beuret: Dann kann man nur versuchen – selbst in diesem Moment – respektvoll mit dem Mitarbeiter umzugehen und ihn zu beruhigen. Man könnte eingestehen, dass tatsächlich vieles nicht gut läuft und ihm anbieten, darüber zu reden. Auf der anderen Seite sollte ein Chef dem Mitarbeiter auch signalisieren, dass sein Verhalten nicht akzeptabel ist und dass er Hilfe benötigt. Jedem Vorgesetzten, aber auch jedem Mitarbeiter würde ich heute raten, ein paar gute Stressmanagement-Techniken zu erlernen.

SZ: Welche denn?

Beuret: Zum Beispiel die „Emotional Freedom Technique“, die sich leicht erlernen lässt. Man setzt sich in einen bequemen Sessel und denkt intensiv an das Problem und die Person, die einen belastet. Dabei drückt man bestimmte Punkte an Augen, Nase, Mund, Brustkorb und den Händen. Das Klopfen dieser Meridiane beseitigt natürlich nicht die Umstände, die den Stress auslösen. Es ist aber ein Instrument, mit dem man Überreaktionen auf diese Umstände reduzieren kann.

Interview: Juliane Lutz

## Flexible Arbeitszeiten sollen in der Krise helfen

In der Wirtschaftskrise haben flexible Arbeitszeitmodelle Konjunktur: Knapp zwei Drittel der Personaler denken laut einer Studie über den vermehrten Einsatz von Arbeitszeitkonten nach, um Auftragsflauten besser ausgleichen zu können. Nach einer Umfrage des Leipziger Software-Anbieters S+P sparen viele der befragten 350 Firmen in Deutschland auch an der Weiterbildung: Zwölf Prozent der Unternehmen kündigten an, in diesem Jahr weniger als früher in die Personalentwicklung investieren zu wollen. Fast 40 Prozent gaben an, derzeit verstärkt Umstrukturierungen und Personalabbau ins Auge zu fassen. dpa/tmn

## Ansehen von Bankern ist stark gesunken

Das Ansehen von Bankangestellten hat durch die Finanzkrise stark gelitten: Sie genießen deutlich weniger Vertrauen als noch vor einem Jahr. Nach einer Studie der GfK-Marktforschung in Nürnberg, an der mehr als 17 000 Personen in 17 Ländern teilgenommen haben, sagen 63 Prozent der Deutschen, dass sie Bankern vertrauen – vor einem Jahr waren es noch 72 Prozent. Das ist allerdings immer noch mehr als in anderen Ländern: Den stärksten Glaubwürdigkeitsverlust mussten Bankangestellte in Schweden, Großbritannien und den USA hinnehmen – hier gingen die Werte zum Teil um mehr als 20 Prozent in den Keller. dpa

## Feiertagszuschlag auch im Krankheitsfall

Sonn- und Feiertagszuschläge müssen auch dann gezahlt werden, wenn Arbeitnehmer krank im Job fehlen. Nach einem Urteil des Hessischen Landesarbeitsgerichts in Frankfurt kann sich der Arbeitgeber in solchen Fällen nicht einfach darauf berufen, dass er kranken Arbeitnehmern derartige Zuschläge üblicherweise nicht zahlt. Eine Ausnahme ist, wenn eine Vereinbarung der Tarifvertragsparteien das vorsieht. (Az.: 6 Sa 175/07) dpa

Seien Sie anspruchsvoll.

Süddeutsche Zeitung

# BERUFSZIEL

Eine Verlagsbeilage der Süddeutschen Zeitung

Das Jubiläum: Die zehnte Ausgabe!

Erscheinungstermin 02.09: Samstag, 19.09.09  
Anzeigenschluss: Freitag, 17.07.09

# 10

Kontakt: Transmedia Verlag GmbH & Co. KG · Fon: 0221/4722 300 · Fax: 0221/4722 370 · www.berufsziel.de · info@berufsziel.de