



Lexikon

# Thema Gewalt



Gesetzliche  
Unfallversicherung

**Herausgeber:**

Bundesverband der Unfallkassen  
Fockensteinstraße 1, 81539 München  
[www.unfallkassen.de](http://www.unfallkassen.de)

**Autoren**

PD Dr. phil. Rolf Manz  
Françoise Kneschke

Ausgabe November 2006

## Thema Gewalt



**Gesetzliche  
Unfallversicherung**

## Inhalt

	Seite
Einleitung .....	6
Aggression .....	8
Amok .....	8
Ausgrenzung .....	8
Belästigung .....	9
Beleidigung .....	9
Bullying .....	9
Brandstiftung .....	9
Cyberbullying .....	10
Demütigung .....	10
Diskreditierung .....	10
Diskriminierung .....	10
Erpressung .....	11
Gerücht .....	11
Gewalt .....	11
Gewalt am Arbeitsplatz .....	12
Gewaltvideos .....	12
Handymissbrauch .....	12
Happy Slapping .....	12
Hetzkampagne .....	12
Ignoranz .....	13
Intrige .....	13
Ironie .....	13
Körperverletzung .....	13
Missbrauch .....	14
Mitläufer .....	14

	Seite
Mobbing .....	14
Nötigung .....	15
Rassismus .....	15
Rufmord .....	15
Sachbeschädigung .....	16
Sabotage .....	16
Schikane .....	16
Schlägerei .....	16
Sexuelle Belästigung .....	16
Sexuelle Gewalt .....	17
Snuff Video .....	17
Stalking .....	18
Straftat .....	18
Üble Nachrede .....	18
Vandalismus .....	19
Vergewaltigung .....	19
Weiterführende Informationen .....	20

## Einleitung

Jeder kennt sie, ihre vielfältigen Erscheinungsformen, die Zeitungen und Bildschirme machen uns zu scheinbar passiven Zeugen von Handlungen, deren Ziel die Erlangung von Einfluss, Kontrolle oder Macht über andere Personen darstellen. Die Rede ist von Gewalt.

Längst hat sie auch Einzug in die Arbeitswelt gehalten. So ist EU-weit jeder zehnte körperlicher oder psychischer Gewalt bei der Arbeit ausgesetzt. In Amerika führen Todesfälle im Zusammenhang mit Gewalttaten am Arbeitsplatz schon längst die Todesursachenstatistiken an.

Diese Entwicklung schlägt sich auch in den Statistiken der Unfallversicherungsträger nieder. In den letzten zehn Jahren haben aggressive Handlungen als Unfallursachen für Beschäftigte deutlich zugenommen. Die betroffenen Bereiche reichen vom Sparkassenüberfall über Übergriffe im Pflegebereich bis hin zu Sozial-, Ausländer- und Justizbehörden und betreffen neuerdings auch die Arbeitsagenturen, speziell die für das Arbeitslosengeld 2 nach HARTZ IV zuständigen Arbeitsgemeinschaften.

Die Unfallversicherungsträger haben auf diese Entwicklung mit einer Reihe von Bildungsmaßnahmen und Praxisprojekten reagiert. So gibt der Bundesverband der Unfallkassen anlässlich des ersten Symposiums Gewalt am Arbeitsplatz das Lexikon „Thema Gewalt“ heraus. Das Lexikon „Thema Gewalt“ ist als Hilfe gedacht für alle Akteure, die seitens der Unfallversicherer aber auch der Betriebe mit diesem Thema konfrontiert sind. Es dient einerseits als Sensibilisierung für die vielfältigen Erscheinungsformen der Gewalt, insbesondere am Arbeitsplatz und in der Schule aber auch als Hilfestellung für den sprachlichen Umgang mit diesen.

Das Lexikon „Thema Gewalt“ erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit, es wird unsererseits jedoch weiterhin redaktionell betreut, wir hoffen daher auf vielfältige Hinweise und Anregungen ihrerseits, um das Werk auch zukünftig auf einem aktuellen Stand halten zu können.

Für den Bundesverband der Unfallkassen  
PD Dr. phil R. Manz

## Aggression

Der Begriff Aggression kommt von aggredi (lat.: herangehen, angreifen) und bezeichnet Verhaltensweisen, die z.B. drohen, zurückdrängen, verletzen, schädigen oder gar töten eines tatsächlichen oder vermeintlichen Rivalen, beinhalten. In engem Zusammenhang steht aggressives Verhalten mit Angriffs-, Flucht- und Verteidigungsverhalten. Die Reaktionsstärke des aggressiven Verhaltens ist auf eine innere Bereitschaft und auch auf die äußere aggressionsauslösende Situation zurückzuführen. Aggressionen treten häufig auf, z.B. bei der Durchsetzung eigener Wünsche und Interessen, die mit den Wünschen anderer im Konflikt stehen oder auch bei dem Versuch Beachtung durch andere Personen zu finden (herstellen einer Rangordnung).

## Amok

Amok (malaiisch meng-âmok) bedeutet „in blinder Wut angreifen und töten“. Es bezeichnet eine psychische Situation, die durch Unzurechnungsfähigkeit und absolute Gewaltbereitschaft gekennzeichnet ist. Täter, die in dieser Ausnahmesituation Straftaten begehen, nennt man Amokläufer oder auch Amokschützen, falls sie Schusswaffen gebrauchen, oder Amokfahrer, falls sie Fahrzeuge einsetzen.

## Ausgrenzung

Bei der Ausgrenzung oder dem Ausschluss handelt es sich um das Ziel, eine Person gegen ihren Willen und aus unterschiedlichen Gründen, von einem Vorhaben, Veranstaltung, Versammlungen o. ä. auszuschließen. Die Gründe für dieses Verhalten sind vielfältig. Die Teilnehmer möchten z.B. aus Statusgründen unter sich bleiben oder sie hegen Misstrauen und Antipathie gegen eine bestimmte Person. Eine gewisse Abwertung bis hin zur Diskriminierung der ausgeschlossenen Person gehen damit einher.

## Belästigung

Als Belästigung bezeichnet man im weitesten Sinn das nachhaltige Einwirken einer oder mehrerer Personen auf eine Zielperson, wobei grundsätzlich entscheidend ist, dass es vom Opfer als beeinträchtigend oder schädigend wahrgenommen wird. Eine Belästigung erfolgt in Form einer permanenten und aufdringlichen Aggressivität. Bei der Belästigung steht das Ziel im Vordergrund eine Person in eine peinliche bzw. erniedrigende Situation zu bringen, so dass der Wille eines Menschen geschwächt wird. In den letzten Jahren ist die sexuelle Belästigung zum zentralen Thema geworden (siehe sexuelle Belästigung).

## Beleidigung

Eine Beleidigung im weitesten Sinne ist jede Verletzung der persönlichen Ehre eines anderen. Es wird die Miss- oder Nichtachtung einer Person mitgeteilt, die den Betroffenen extrem kränken und in den schwersten Fällen in eine tiefe Sinnkrise stürzen kann.

## Bullying

Der Begriff „Bullying“ (engl. tyrannisieren) wird oft als Synonym für „Mobbing“ verwendet. Bullying steht für ein weniger subtiles Vorgehen als Mobbing. Eine zentrale Rolle spielen körperliche Gewalt oder deren Androhung, währenddessen Mobbing eher auf einer psychologischen Ebene betrieben wird. Einige deutschsprachige Autoren verwenden aus diesem Grund den Begriff „Bullying“ für Mobbing unter Kindern und Jugendlichen in der Schule in bewusster Abgrenzung zum Mobbingbegriff.

## Brandstiftung

Brandstiftung ist das vorsätzliche oder fahrlässige Inbrandsetzen einer Sache.

## Cyberbullying

Cyberbullying beschreibt die Probleme, die der Technologiefortschritt mit sich bringt. Mit Hilfe neuester Kommunikationsformen wie Emails, Instant Messaging, Chatrooms und SMS werden z.B. Mitschüler verleumdet, bedroht oder belästigt. Cyberbullying ist eine Form der verbalen Gewaltanwendung, deren Tragweite bezüglich Aggressivität und dem Potential, Personen zu verletzen nicht unterschätzt werden darf.

## Demütigung

Demütigung ist eine absichtlich beschämende oder verächtliche Behandlung einer Person. Verschärft wird eine Demütigung noch, indem sie vor den Augen Dritter geschieht.

## Diskreditierung

Diskreditierung (lat.: „dis“ – entzwei, „credo“ – ich vertraue) ist eine gezielte Untergrabung des in eine Person oder Sache gesetzten Vertrauens. Mittel der Diskreditierung sind Verleumdung, Indiskretion oder das Verbreiten von Gerüchten.

## Diskriminierung

Diskriminierung beinhaltet die Benachteiligung von Menschen oder Gruppen (meist Minderheiten) auf Grund verschiedener Merkmale, wie z.B. Heimat, sozialer Herkunft, ethnischer Zugehörigkeit, politischer oder religiöser Anschauung, sozialer Gewohnheiten, sexueller Neigungen, Sprache, Geschlecht, Behinderung, Alter oder äußerlichen Erscheinungen und Merkmalen wie Haut- u. Augenfarbe. Sie steht dem Grundsatz der Gleichheit der Rechte aller Menschen entgegen. Die Folge daraus ist, dass es zu Einschränkungen im täglichen Leben kommt. Benachteiligungen ergeben sich vor allem bei der Ausbildung, der Berufsausübung und der Entlohnung. Häufig ist die Grenze zwischen einer diskriminierenden Einschränkung des Einzelnen und dem Schutz der Allgemeinheit eine Frage der Abwägung (z.B. Raucher und Nichtraucher im Betrieb).

## Erpressung

Bei einer Erpressung wird versucht, sich durch Gewalt oder Androhung von Gewalt zu bereichern. Meistens geht es um Geld oder Wertgegenstände, aber auch zum Teil um Blamage (oder: Bloßstellung /Anklage) einer Person in der Öffentlichkeit z.B. auf Grund von peinlichen Beweisen.

## Gerücht

Gerüchte sind plausibel erscheinende Behauptungen oder überraschende Geschichten über eine Person oder Organisation. Meist ist derjenige nicht (mehr) festzustellen, der das Gerücht in Umlauf gebracht hat. Ist ein Gerücht negativ, kann es den juristischen Tatbestand der üblen Nachrede, der Beleidigung oder des Rufmordes erfüllen. Anfänglich positive Gerüchte können sich als destruktive Mitteilungen enthüllen. Die Folge eines Gerüchtes kann zur Verunsicherung und Minderung des Selbstwertgefühls und zur Minderung der Leistungskraft und Gesundheit der betroffenen Person führen.

## Gewalt

Gewalt wird meistens als eine schädigende Einwirkung auf Andere verstanden. Gewalt kann psychische oder physische, statische oder dynamische sowie direkte oder indirekte Formen annehmen. Ein engerer Gewaltbegriff, auch als „materialistische Gewalt“ bezeichnet, beschränkt sich auf die zielgerichtete, direkte physische Schädigung einer Person. Der weiter gefasste Gewaltbegriff bezeichnet zusätzlich die psychische Gewalt z.B. in Form von verbaler Gewalt, Deprivation und emotionaler Vernachlässigung.

## Gewalt am Arbeitsplatz

Gewalt am Arbeitsplatz nach der Definition der ILO (International Labour Organization) lautet: „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 Kollegen enthalten.

## Gewaltvideos

siehe „Snuff Videos“ und „Happy Slapping“

## Handymissbrauch

siehe „Snuff Videos“ und „Happy Slapping“

## Happy Slapping

Happy Slapping (engl. „fröhliches Schlagen“) bezeichnet einen grundlosen Angriff auf meist unbekannte Personen. Diese Gewalttat wird mit einem Fotohandy aufgezeichnet und die Aufnahmen werden anschließend im Internet veröffentlicht. Teilweise sind die Gewalttaten inszeniert, um sie zu filmen und anschließend verbreiten zu können.

## Hetzkampagne

Bei der Hetzkampagne oder auch Schmutzkampagne handelt es sich um öffentliche Aktionen, die mit unfairen Mitteln und der Zielsetzung bestimmten Personen, Gruppen oder Institutionen zu schaden, geführt werden. Das angestrebte Ziel ist die Rufschädigung (Rufmord).

## Ignoranz

Ignoranz (lat.: von ignorantia = Unwissenheit, Dummheit ; ignorare = „nicht wissen“, „nicht kennen“) zeichnet sich in unterschiedlichen Situationen durch Desinteresse aus. Dies kann willentlich geschehen indem man etwas nicht kennt, nicht wissen will oder nicht beachtet. Es kann aber auch unbewusst ablaufen, indem man einen bestimmten Sachverhalt nicht zur Kenntnis nimmt.

## Intrige

Die Intrige bezeichnet hinterhältige Machenschaften oder Verschwörungen, die hinter dem Rücken der Betroffenen und auf deren Kosten stattfinden. Intrigieren bedeutet, dass etwas gegen eine Person angezettelt wird und sich das nachhaltig negativ auswirkt. Die Folge daraus kann Misstrauen bei der betroffenen Person gegenüber ihren Mitmenschen sein.

## Ironie

Ironie (griech.: „Verstellung“) ist eine Äußerung, die meist (jedoch nicht zwingend) das Gegenteil des Gesagten meint. Es beinhaltet einen feinen verdeckten Spott. Ironie ist im Gegensatz zum Humor eine versteckte Kritik. Ziel der Ironie kann es sein, dass eine Person verletzt wird, indem sie unter dem Schein der eigenen Billigung lächerlich gemacht wird.

## Körperverletzung

Unter Körperverletzung wird der Eingriff in die körperliche Unversehrtheit einer Person in Form einer körperlichen Misshandlung oder einer Gesundheitsschädigung verstanden.

## Missbrauch

Der Missbrauch hat mehrere Facetten. Er kann in emotionaler, sozialer und sexueller Form auftreten. Besonders bekannt ist der sexuelle Missbrauch.

Emotionaler Missbrauch liegt vor, wenn ohne Einwilligung oder die Kenntnis einer Person, deren Gefühle bzw. Zustand, zu anderen als den offensichtlichen Zwecken benutzt wird.

Der soziale Missbrauch beinhaltet die Manipulierung einer Person zur Erreichung bestimmter Ziele (z.B. in einer Organisation).

## Mitläufer

Mitläufer bezeichnet Personen, die an einer Ideologie, Gruppierung oder Handlung ohne wirkliche Überzeugung und in einer untergeordneten Rolle beteiligt sind. Von Mitläufern wird in der Regel in Zusammenhang mit negativ eingeschätzten Bewegungen oder Handlungen gesprochen.

## Mobbing

Der Begriff „Mobbing“ kommt aus dem englischen und bedeutet übersetzt „anpöbeln“, „Fertigmachen“. Es ist eine Form von offener und/oder subtiler Gewalt gegen einzelne Personen oder Gruppen über einen längeren Zeitraum. Das zentrale Ziel ist die soziale Ausgrenzung. Das Phänomen lässt sich v.a. in der Arbeitswelt und Schule beobachten. Mit dem Begriff Mobbing sind nicht die alltäglichen Konflikte gemeint, sondern spezielle Handlungen negativer Art, die durch eine oder mehrere Personen zielgerichtet gegen eine Person unternommen werden. Die Formen von Mobbing können verbal (Beschimpfungen), nonverbal (z.B. Vorenthalten wichtiger Informationen) oder physisch (z.B. körperliche Gewalt) sein. Zumeist ist Mobbing eine Form von psychischer Gewalt, deren Ziel es ist, die betroffene Person fertig zu machen. Die Mittel zur Zielerreichung sind Verleumdungen, Demütigungen, Drohungen sowie Quälereien.

## Nötigung

Instrumente der Nötigung sind Gewalt und Drohungen. Ziel dabei ist es, eine Person gegen ihren Willen zu einer bestimmten Handlung zu veranlassen.

Es gibt Formen der Nötigung, die juristisch nicht greifbar sind, d.h. es gibt eine große Grauzone an Nötigungen. Diese vollziehen sich in einer Reihe von unfairen Attacken, die mit subtilen Einschüchterungen arbeiten. Juristisch greifbare Nötigungen sind zum Beispiel sexuelle Nötigung oder Ämtermissbrauch.

## Rassismus

Rassismus ist die Bezeichnung für jede Theorie und Praxis, die Menschen auf Grund bestimmter körperlicher Eigenschaften, (Hautfarbe, Augenfarbe etc.) mit Werturteilen versieht, und diesen dann einen unterschiedlichen Status zuteilt. Dies kann durch Vorurteile oder durch ausgearbeitete Ideologien erfolgen, in denen den verschiedenen „Rassen“ oder „Völkern“ ein unterschiedlicher Wert zugeordnet wird. Dies wiederum hat zur Folge dass verschiedene Menschengruppen aufgewertet oder abgewertet werden.

## Rufmord

Die Vorstufe des Rufmordes ist die Rufschädigung, deren Ziel es ist, einen Menschen, eine Gruppe oder Organisation in Ihrem Ansehen aufs Schwerste zu schädigen, sodass ein dauerhaft schlechter Ruf etabliert wird. Die nächste Stufe ist der Rufmord, dessen Ziel es ist, die soziale Vernichtung einer Person, Gruppe oder Organisation zu erreichen. In der Regel können sich die Betroffenen davon nicht erholen. Mögliche Folgen von Rufmord können schwere Persönlichkeitsverletzungen sein, die zu Traumatisierungen führen können.

## **Sachbeschädigung**

Als Sachbeschädigung wird die rechtswidrige Beschädigung oder Zerstörung einer fremden Sache bezeichnet.

## **Sabotage**

Als Sabotage wird die Zerstörung oder Beschädigung von Geräten, Maschinen oder anderen Dingen genannt. Daher wird hier auch oft von „Gewalt gegen Sachen“ gesprochen. Dabei ist Sabotage immer zweckorientiert und verfolgt ein bestimmtes Ziel. Sabotage ist also ein planmäßiges Zerstören, um die Effektivität einer Person oder Organisation zu beschädigen.

## **Schikane**

Eine Schikane ist ein Hindernis, mit dem einer Person oder einer Organisation das Leben oder die Arbeit unnötig erschwert werden soll. Schikanen sind künstlich hergestellte Probleme, die die betroffene Person oder Organisation vor schwer lösbare Schwierigkeiten stellt. Mögliche Folgen bei den Betroffenen können Einbußen in der Motivations- und Leistungsbereitschaft sein.

## **Schlägerei**

Unter einer Schlägerei wird eine gewalttätige körperliche Auseinandersetzung zwischen mindestens zwei Personen verstanden. Sind mehrere Personen beteiligt, wird eine Schlägerei auch als Massenschlägerei bezeichnet.

## **Sexuelle Belästigung**

Eine Form der Belästigung ist die sexuelle Belästigung, die insbesondere auf das Geschlecht einer Person abzielt. Als sexuelle Belästigung gelten unter anderem sexistische und geschlechtsbezogene entwürdigende bzw. beschämende Bemerkungen und Handlungen, sowie unerwünschte körperliche Annäherung.

Diese Form der Belästigung beinhaltet geschlechtsspezifische Aspekte und attackiert diese. Im Zentrum steht dabei, einen Menschen auf Grund seines Geschlechtes zu diskriminieren oder zu bestimmten Handlungen zu nötigen.

## Sexuelle Gewalt

Sexuelle Gewalt bezeichnet das strukturelle Vorgehen gegen Frauen, Mädchen und Jungen. Hierbei wird z.B. die Machtposition gegenüber einem Opfer missbraucht. Gewalt steht bei diesen Handlungen aber eindeutig im Vordergrund. Der Täter möchte seine Machtbedürfnisse und sexuellen Bedürfnisse befriedigen.

## Snuff Video

Als Snuff-Film (engl. to snuff out = jemanden auslöschen) wird die filmische Aufzeichnung eines Mordes bezeichnet. Der Zweck des Mordes selbst ist seine Aufzeichnung. Neben brutalen Morden oder Hinrichtungen können Snuff Videos im weiteren Sinne auch Bilder mit pornographischem Inhalt, sowie reale und nachgestellte Demütigungen, Vergewaltigungen, Folter- und Sodomie-Szenen enthalten. Diese Art von Bilddarstellungen und Videofilmen sind als Download im Internet verfügbar. (Den Jugendlichen, die diese Videos meistens auf den Schulhöfen tauschen, kommt es unter anderem auch darauf an, das brutalste Video zu haben und hierfür von ihren Mitschülern Lob und Anerkennung zu erhalten. Unter dem entstehenden Gruppendruck wird immer neues Material aus dem Internet heruntergeladen und weiterverbreitet.) Die Inhalte können nicht nur zu einer höheren Gewaltbereitschaft und generellen Enthemmung, sondern auch zu psychischen Beeinträchtigungen führen. Ess- und Schlafstörungen können die Folge eines regelmäßigen Konsums dieser Filme sein.

## Stalking

Der Begriff Stalking kommt aus der Jägersprache und bedeutet „sich anpirschen“. Stalking beschreibt das Verhalten von Menschen, die einen Mitmenschen mit ständigen Telefonanrufen, Briefen, E-Mails, Liebesbekundungen oder Drohungen verfolgen, belästigen und/oder terrorisieren. Für Stalking gibt es weder eine allgemein typische Verhaltensweise noch eine bestimmte Ursache oder spezielle Motivation. Stalker sind nicht zu verwechseln mit Menschen, die vorübergehend unter Liebeskummer leiden und ihren ehemaligen Partner noch eine Weile mit Telefonanrufen oder Briefen behelligen, vielmehr handelt es sich eher um ein einseitiges Kontaktstreben. Der Stalker versucht Aufmerksamkeit zu bekommen. Er möchte in irgendeiner Form eine Beziehung zu einem anderen Menschen (Opfer) erlangen. Will die Person dies nicht, können Kontaktversuche nur schwer unerbunden werden. Stalking beinhaltet Handlungen die anfänglich eher subtil sind und es somit für das Opfer schwierig machen, diese Tatsache zur Anzeige zu bringen.

Stalking kann beim Opfer psychische und physische Reaktionen hervorrufen, die sich im Verlauf des Stalkings entsprechend steigern und zu einer ernsthaften Erkrankung führen können.

## Straftat

Als Straftat bezeichnet das deutsche Strafrecht eine Verhaltensweise, die durch ein Strafgesetz mit Strafe bedroht ist.

## Üble Nachrede

Üble Nachrede liegt vor, wenn im Bezug auf eine Person Tatsachen verbreitet werden, die nicht der Wahrheit entsprechen und die die betroffene Person öffentlich herabsetzen und verächtlich machen. Es ist die konkretere, aggressivere und ehrenverletzendere Form des Gerüchts. Handelt es sich um Unwahrheiten, und ist dies dem Täter bewusst, so spricht man auch von Verleumdung.

## Vandalismus

Vandalismus ist der Begriff für Zerstörungswut und beinhaltet eine bewusste, illegale Beschädigung oder Zerstörung fremden Eigentums. Für Vandalismus existieren verschiedene Ursachen, z.B. destruktiver Zeitvertreib, aggressives Abreagieren von Wut oder Imponiergehabe.

## Vergewaltigung

Bei einer Vergewaltigung werden Opfer gegen ihren Willen sexuellen Übergriffen ausgesetzt. Vergewaltigung ist eine Form der sexuellen Gewalt. Im Gegensatz zu sexueller Nötigung bzw. sexuellen Übergriffen beinhaltet diese, dass das Opfer zum Vollzug des Beischlafs (mit vaginaler, oraler oder analer Penetration) genötigt wird. Auch andere sexuelle Handlungen, zu denen das Opfer gezwungen oder genötigt wird und die mit dem Eindringen in den Körper verbunden sind, nennt man Vergewaltigung.

Im Allgemeinen wird angenommen, dass die Opfer einer Vergewaltigung Frauen und Mädchen sind, während der Täter ein Fremder ist. Statistiken zeigen jedoch, dass vorher bereits oft eine Beziehung zwischen Täter und Opfer bestand (flüchtige Bekanntschaften, aber vor allem Freunde und Mitglieder der eigenen Familie). Gegen die allgemeine Erwartung sind auch Jungen von Vergewaltigung betroffen.

## **Weiterführende Informationen**

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

[www.inqa-trauma-praevention.de](http://www.inqa-trauma-praevention.de)

Psychische Belastungen am Arbeits- und Ausbildungsplatz  
(GUV-I 8628)

Traumatisierende Ereignisse in Gesundheitsberufen  
(GUV-I 8599)

Umgang mit aggressivem Verhalten im Gesundheitsdienst –  
Anforderungen an Schulungskonzepte (GUV-I 8600)







