



Handlungsleitfaden zur Prävention von Gewalt und Belästigung in öffentlichen Einrichtungen

Die Broschüre entstand in Kooperation mit:

Landeskriminalamt Baden-Württemberg

Taubenheimstraße 85, 70372 Stuttgart

Freiburger Forschungsstelle für Arbeitswissenschaften GmbH

Bertholdstr. 63, 79098 Freiburg

Trauma Informationszentrum Konstanz

Bodanplatz 3, 78462 Konstanz



FFAW



Autorinnen und Autoren:

Alexandra Theiler (UKBW)
Dr. Franziska Bossinger-Fischer (UKBW)
Nadine Gärtner (UKBW)
Liane Sauter (UKBW)
Michaela Schwab (UKBW)
Stefan Tampe (UKBW)

Reinhard Hupke (LKA Baden-Württemberg)
Nadine Joos (LKA Baden-Württemberg)
Melek Metin (LKA Baden-Württemberg)
Marc Reinelt (LKA Baden-Württemberg)

Dr. Matthias Nübling (Freiburger Forschungsstelle für Arbeitswissenschaften GmbH)

Stefanie Rösch (Trauma-Informations-Zentrum Konstanz)

Bildnachweis:

Nicht gekennzeichnetes Bildmaterial entstammt dem Bildarchiv der Jedermann-Verlag GmbH oder kommerziellen Bildarchiven, bei denen es keines Bild-Nachweises bedarf.
4. überarbeitete Auflage, April 2022

Inhalt

1	Wie kam es zu diesem Handlungsleitfaden?	5
2	Was versteht man genau unter Gewalt und Belästigung?	6
3	Ursachen von Konflikten, Gewalt und Belästigung	9
4	Prävention von Gewalt und Belästigung als Managementaufgabe	14
5	Beurteilung der Arbeitsbedingungen	20
6	Präventionsmaßnahmen	32
7	... und wenn es doch passiert! – Der betriebliche Notfall- und Krisenplan	81
8	Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung	99
9	Hilfsangebote externer Anbietender	102
10	Verwendete und weiterführende Literatur	104
	Ein Hinweis zum Schluss	106



1 Wie kam es zu diesem Handlungsleitfaden?

Steigende Arbeitsverdichtung und die zunehmende Aufgabenkomplexität bringen die Mitarbeitenden in öffentlichen Einrichtungen in ein Spannungsfeld zwischen hohen Erwartungen von Bürgerinnen und Bürgern und gesetzlichen Vorgaben. Aus diesem Kontext heraus können heftige Konflikte entstehen, die sich in Form von Beleidigungen, Beschimpfungen, Bedrohungen oder sogar als tätliche Angriffe entladen. Diese stellen eine große Belastung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dar. Die gesundheitlichen Folgen durch derartige Ereignisse reichen bei Beschäftigten von sinkender Arbeitszufriedenheit über physische und psychische Stresssymptome bis hin zu einer posttraumatischen Belastungsstörung.

Mit dieser Broschüre möchten wir einen konstruktiven Beitrag zur Prävention von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt leisten. Unternehmensleitungen und Führungskräfte erfahren, wie sie Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt verhindern können. Ein systematisches Vorgehen mit Hilfe der gesetzlich verankerten Gefährdungsbeurteilung erleichtert die Suche nach passenden Präventionsmaßnahmen. Im Mittelpunkt steht dabei die Schaffung von sicheren und gesundheitsförderlichen Rahmenbedingungen, welche unter anderem bei der baulichen und räumlichen Gestaltung der Arbeitsbereiche, der Installation von sicherheitstechnischen Einrichtungen, aber auch bei einer passenden Arbeitsorganisation oder der Qualifizierung des Personals ansetzen. Hier können insbesondere die Führungskräfte, aber auch die Beschäftigten selbst großen Einfluss nehmen. Die Umsetzung und Akzeptanz von Maßnahmen, die auch die Gesundheitskompetenz des Individuums stärken, tragen dabei wesentlich zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen bei.

Primäre Adressaten dieses Handlungsleitfadens sind Unternehmensleitungen sowie diejenigen, die diese bei der Wahrnehmung ihrer Verantwortung unterstützen – unabhängig von der Betriebsgröße. Weiterhin richtet sich die Broschüre an die gewählten Vertretungen der Beschäftigten, Fachleute für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit und all jene, die sich mit diesem Thema befassen, bis hin zu den Beschäftigten selbst.

Inzwischen handelt es sich um die 4. Auflage der Broschüre. Wir haben sie gründlich überarbeitet und auf den aktuellen wissenschaftlichen Stand gebracht. Darüber hinaus haben wir weitere Kapitel aufgenommen, die die aktuelle Situation in den Einrichtungen des öffentlichen Dienstes widerspiegeln, wie z. B. den Umgang mit sexueller Belästigung, Cybergewalt oder die Arbeit im Außendienst.

Wir freuen uns, wenn die Broschüre dazu beiträgt, Gewalt und Belästigung bei der Arbeit zu erkennen und zu reduzieren. Unser Ziel ist es, ein gesundes und sicheres Arbeiten für alle zu ermöglichen!

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg bei der Umsetzung!

Das Team der Autorinnen und Autoren



2 Was versteht man genau unter Gewalt und Belästigung?

Wenn von Gewalt, Belästigung, Aggression oder Konflikten gesprochen wird, wird oft angenommen, dass alle das Gleiche darunter verstehen. Dabei sind die Begrifflichkeiten weder in der Wissenschaft noch umgangssprachlich eindeutig definiert. Zudem gibt es verschiedene Erscheinungsformen – verbale Beleidigungen, sexuelle Anzüglichkeiten, Hassmails in sozialen Medien, tätliche Übergriffe oder Geiselnahmen. Aber auch Konflikte, Diskreditierung, Demütigung, Verleumdung oder Benachteiligung innerhalb der Belegschaft werden darunter verstanden. Egal um welche Form von Gewalt es sich handelt: Das Erleben solcher Ereignisse kann zu gesundheitlichen, privaten und/oder beruflichen Konsequenzen bei den betroffenen Personen führen.

Die Unternehmensleitung ist aufgrund ihrer Fürsorgepflicht gesetzlich verpflichtet, für sichere und gesunde Arbeitsbedingungen zu sorgen. Doch wie kann das Arbeiten sicher und gesund gestaltet werden? Tatsache ist: Wer eng mit Menschen zusammenarbeitet, kann gewalttätigem oder aggressivem Verhalten ausgesetzt sein. Manche Berufsgruppen haben sogar ein erhöhtes Risiko, Opfer von Gewalt zu werden – etwa in öffentlichen Verwaltungen, Jobcentern, Justizbehörden, Polizei, Hilfeleistungsunternehmen oder Einrichtungen des Gesundheitsdienstes.

Bei der Konferenz der Internationalen Arbeitsorganisation (ILO) in Genf im Juni 2019 wurde ein Übereinkommen zur Beendigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt verabschiedet. Es ist weltweit das erste Übereinkommen, das Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer weitreichenden Schutz vor derartigen Übergriffen bietet. Es bezieht sich dabei nicht allein auf den Schutz der Beschäftigten am Arbeitsplatz, sondern wirkt beispielsweise auch bei Dienstreisen, arbeitsbezogenen Veranstaltungen und schriftlicher Kommunikation.



Definition von Gewalt und Belästigung:

Der Begriff „Gewalt und Belästigung“ in der Arbeitswelt bezieht sich auf eine Bandbreite von inakzeptablen Verhaltensweisen und Praktiken oder deren Androhung, gleich ob es sich um ein einmaliges oder wiederholtes Vorkommnis handelt, die darauf abzielen, zur Folge haben oder wahrscheinlich zur Folge haben werden physischen, psychischen, sexuellen oder wirtschaftlichen Schaden zu verursachen und umfasst auch geschlechtsspezifische Gewalt und Belästigung.

Dieses Übereinkommen gilt für Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt, die während, im Zusammenhang mit oder infolge der Arbeit auftreten:

- a** in der Arbeitsstätte, einschließlich öffentlicher und privater Räume, bei denen es sich um einen Arbeitsplatz handelt;
- b** an Orten, wo der Arbeitnehmer oder die Arbeitnehmerin bezahlt wird, eine Ruhepause einlegt oder eine Mahlzeit einnimmt oder sanitäre Einrichtungen, Waschgelegenheiten und Umkleideeinrichtungen benutzt;
- c** während arbeitsbezogener Fahrten, Reisen, Ausbildungen, Veranstaltungen oder gesellschaftlicher Aktivitäten;
- d** während arbeitsbezogener Kommunikationen, einschließlich derjenigen, die durch Informations- und Kommunikationstechnologien ermöglicht werden;
- e** in vom Arbeitgeber oder von der Arbeitgeberin bereitgestellten Unterkünften; und
- f** auf dem Weg zur und von der Arbeit.

(Quelle: Internationale Arbeitskonferenz, Übereinkommen 190, 108. Tagung Genf, Juni 2019)

Gewalt und Belästigung können dabei von verschiedenen Personengruppen ausgehen. Im Arbeitskontext unterscheidet man zwischen

- Gewalt innerhalb der Belegschaft – durch Kolleginnen/Kollegen oder durch Vorgesetzte – und
- Gewalt durch Dritte – betriebsfremde Personen, die nicht mit der Einrichtung in einem Arbeitsverhältnis im Sinne des § 611 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) stehen

In beiden Kategorien sind die von Gewalt betroffenen Personen die jeweils Schwächeren in der sozialen Beziehung. Dies ergibt sich durch unterschiedliche Machtpositionen oder Hierarchieebenen, den sozialen Status oder die aktuelle „Rolle“, in der sich diese befinden. Gewalt äußert sich dabei eher selten in körperlichen Auseinandersetzungen. Wesentlich häufiger sind verbale Attacken in Form von anzüglichen Bemerkungen, Beleidigungen, Bedrohungen oder der systematischen Verletzung der Würde des Gegenübers. In allen Fällen ist das Ziel der aggressiven bzw. gewaltauslösenden Person, Einfluss, Kontrolle oder Macht über einen oder mehrere Menschen zu erlangen. Gewalt kann dabei instrumentell eingesetzt werden, die ihren Sinn in sich selbst findet oder als Drohung bzw. Zwang zu einer (dauerhaften) Unterwer-

fung führen soll. Die Art und Weise, wie Gewalt ausgeübt wird, unterscheidet sich in der Vorbereitung bzw. Planung einer Gewalttat. Während viele Gewalttaten spontan und unvermittelt stattfinden, ist die willentlich und gewollte Verletzung einer Person beispielsweise durch systematisches Mobbing eine auf eine längere Zeit angelegte Handlung.



HINWEIS: ESKALIERENDE KONFLIKTE – MOBBING

Handlungen, die von Kolleginnen, Kollegen oder Vorgesetzten ausgehen, müssen, um als Mobbing eingestuft zu werden, sich mindestens einmal pro Woche ereignen und sich über einen längeren Zeitraum – mindestens drei Monate – erstrecken. Charakteristisch ist die Zielgerichtetheit und Systematik der Handlungen. Durch Mobbinghandlungen werden einzelne Personen diskreditiert, gedemütigt, verleumdet, an der Arbeit gehindert, von Informationen abgeschnitten, seelisch zermürbt oder körperlich bedroht.

Bevor aus Meinungsverschiedenheiten Konflikte werden, diese sich aufschaukeln oder aus ungelösten Konflikten Mobbing entsteht, bedarf es einer wertschätzenden und fairen Unternehmenskultur.



Ähnlich wie die öffentliche Berichterstattung handelt ein Unternehmen häufig erst dann, wenn ein gewalttätiges Ereignis stattgefunden hat. Dieses Ereignis ist Anlass für nachsorgende Aktivitäten. Es wird eine therapeutische Hilfe angeboten, die Schutzvorkehrungen werden verstärkt, Qualitätssicherung oder andere anlassbezogene Maßnahmen implementiert. Selten wird der Schritt getan, die vielfältigen Faktoren zu untersuchen, die letztlich zu einem gewalttätigen Handeln einer Person geführt haben. Vielmehr ist man damit beschäftigt, die Folgen zu lindern und den Schaden für die Betroffenen zu begrenzen.

Durch die unterschiedliche Vorgehensweise bei der Vermeidung von gewalttätigen Handlungen und der zur Verfügung stehenden juristischen Möglichkeiten bei Gewalt innerhalb der Belegschaft steht in dieser Broschüre die Ausübung von Gewalt und Belästigung durch nicht organisationszugehörige Personen im Fokus!

Formen von Gewalt und Belästigung

Viele der genannten Formen von Gewalt lassen sich als soziale Konflikte interpretieren, die unzureichend bearbeitet werden oder deren Ursachen nicht erkannt werden. Die Formen der Gewalt sind dabei sehr vielfältig.

Sie reichen von

- geringfügigen Fällen der Respektlosigkeit,
- bewusst unhöflichem oder unangepasstem Verhalten über verbalisierte Gewalt

(Beleidigungen, Beschimpfungen, Demütigungen, Anschreien),

- sexueller Belästigung und Gewalt (sexistische Sprache, anzügliche Blicke, verbale Belästigungen, ungewollte sexuelle Berührungen, erzwungener Geschlechtsverkehr sowie Diskriminierungen aufgrund des Geschlechts oder der sexuellen Orientierung),
- (Cyber-)Stalking (beharrliches Nachstellen einer Person durch ständige Telefonanrufe (Telefonterror), Zusenden von Briefen, E-Mails und SMS-Nachrichten oder Geschenken und/oder das andauernde Beobachten und Verfolgen der Betroffenen. Häufig bleibt der Täter oder die Täterin dabei anonym),
- Cyberbullying und Cybermobbing (Verschicken bzw. Bereitstellen von verfälschten, peinlichen oder offenherzigen Bildern, Videos oder Informationen über das Handy oder Internet),
- Gewalt gegen Gegenstände (absichtliches Verschmutzen, Beschädigen oder Randalieren),
- indirekter Gewalt (unter Druck setzen, Einschüchtern, Erpressen, Lächerlich machen und Erniedrigen in der Öffentlichkeit, Drohungen, Schuldzuweisungen oder Nötigungen, um Einfluss auf eine Entscheidung zu nehmen),
- körperlichen Übergriffen (Ohrfeigen, Schläge, Tritte, Stöße, Würgen, Fesseln, Beißen, Angriffe mit Waffen aller Art oder mit Gegenständen) bis hin zu
- Geiselnahme, Amokläufen oder Terroranschlägen.

3 Ursachen von Konflikten, Gewalt und Belästigung

Bürgerinnen und Bürger nehmen durchschnittlich zwei Mal pro Jahr die Dienstleistung einer öffentlichen Verwaltung in Anspruch. Sie erwarten neben kurzen Wartezeiten eine möglichst zügige Bearbeitung ihrer Anliegen, verständliche und nachvollziehbare Entscheidungen und klare Zuständigkeiten. Aus diesem Grund wird jede öffentliche Einrichtung versuchen, Arbeitsprozesse und -abläufe bereits im Vorfeld so zu gestalten und zu organisieren, dass die Zufriedenheit mit der Verwaltung und das Verständnis für Regelungen und Bescheide auf Seiten der Bürgerinnen und Bürger möglichst groß ist.

Dennoch müssen die Beschäftigten hoheitliche Ansprüche und gesetzliche Vorgaben einhalten und umsetzen. Das bedeutet für die Mitarbeitenden oft einen Spagat zwischen dem Erreichen der Zufriedenheit der Kundschaft und der Erfüllung ihres gesetzlichen Auftrags. Daher kommt es häufig zu Konflikten zwischen Beschäftigten und Personen, die sich missverstanden fühlen oder deren Anliegen sogar abgewiesen werden müssen.

Das Konfliktpotenzial wird durch knappe Personalressourcen, termingebundenes Arbeiten sowie fehlende Kommunikation gesteigert. Damit erhöht sich die Gefahr, dass Situationen eskalieren oder Gewalt zur Konfliktlösung eingesetzt wird. Die Konflikte können in verbalen Attacken und/oder physischen Angriffen enden. Diese können die Sicherheit, Gesundheit und das Wohlbefinden der betroffenen Beschäftigten beeinträchtigen.

Es gibt in öffentlichen Einrichtungen Konstellationen, die das Auftreten von Konflikten begünstigen. Diese sind abhängig von der Art der Dienstleistung, den Räumlichkeiten, der Qualifikation der Beschäftigten und natürlich den Personen, die betreut werden oder eine Dienstleistung erwarten. Ein konfliktarmes Arbeitsleben erfordert daher von den Beschäftigten ein Höchstmaß an Empathie und sozialer Kompetenz.

Zusätzlich besteht bei öffentlich zugänglichen Einzelarbeitsplätzen (z. B. Sozialbüros), bei Reisetätigkeiten (z. B. öffentlicher Nahverkehr, Taxi) oder im Außendienst das Risiko, dass Mitarbeitende Gewalt und Belästigung ausgesetzt sind, die aufgrund von Schuldgefühlen oder Scham nicht direkt an die Führungskraft oder an die Personalabteilung gemeldet werden und daher unbemerkt bleiben.

Die Vorstellung von akzeptablen und nicht akzeptablen Verhaltensweisen bleibt häufig dem Urteil der einzelnen Person überlassen. Die Grenzen sind dabei fließend, da sich Wertvorstellungen und gesellschaftliche Normen stetig wandeln. Hinzu kommt, dass viele Menschen aufgrund ihrer Erziehung und Sozialisation sowie in ihrer Ausbildung nicht gelernt haben, auf Konfliktsituationen angemessen und lösungsorientiert zu reagieren.

Folgende Faktoren können zusätzlich begünstigend für Gewalt wirken (siehe Abbildung 1):



HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:

Das Arbeitsschutzgesetz verpflichtet Unternehmensleitungen, Beschäftigte vor Gewalt und Belästigung zu schützen. Als Vorgesetzte sollten Sie daher jede Art von Gewalt verurteilen! Machen Sie deutlich, dass verbale Beleidigungen, Belästigungen, Bedrohungen oder physische Handlungen, die eine Gefahr für Ihre Mitarbeitenden darstellen, nicht geduldet werden.

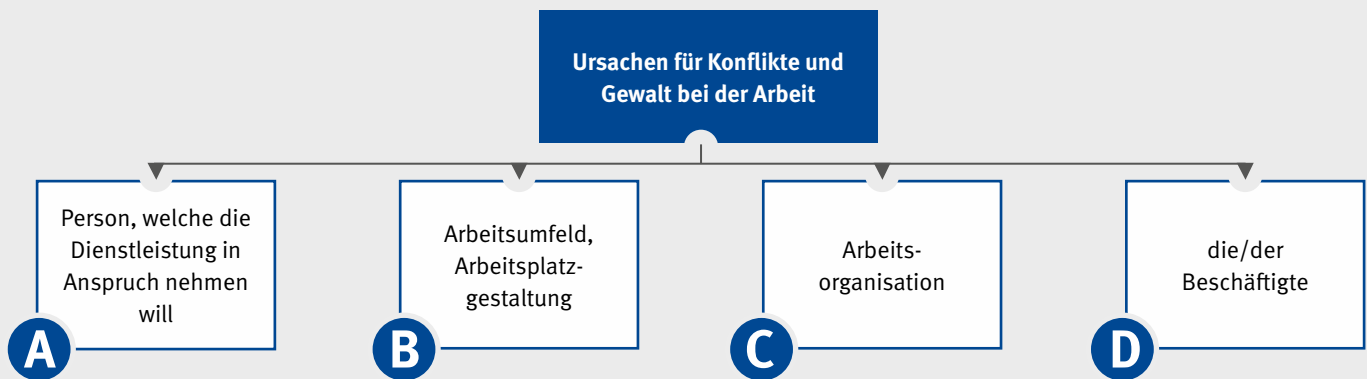


Abbildung 1: Ursachen für Konflikte und Gewalt bei der Arbeit

A Bei der Person, die die Dienstleistung in Anspruch nimmt, z. B.:

- unterschiedliche Wert- und Normvorstellungen,
- falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistung,
- Missverständnisse oder Kommunikationsprobleme,
- keine oder unzureichende Beherrschung der deutschen Sprache,
- Analphabetismus,
- Existenzängste oder familiäre Probleme,
- Suchtproblematiken (z. B. Alkohol, Drogen, Medikamente),
- mentale Störungen oder soziale Auffälligkeiten, psychische Erkrankungen,
- keine Angst vor Repressalien, Konsequenzen oder Strafen.

B Rahmenbedingungen durch das Arbeitsumfeld und die Arbeitsplatzgestaltung, z. B.:

- Großraumbüros,
- nicht ansprechende Gestaltung der Wartebereiche, keine Sitzmöglichkeiten, keine Kinderspielecken,
- abgeschiedene Arbeitsplätze, Einzelarbeitsplätze,
- unzureichende Barrierefreiheit,
- fehlende Sicherheitstechnik (Alarmierung, Notrufsysteme),
- unübersichtliche Gebäude, unzureichende Beschilderung, mangelnde Beleuchtung,
- schlechte Erreichbarkeit der Behörde (mangelnde Parkmöglichkeiten, unzureichende Anbindung an den öffentlichen Nahverkehr).



C Organisatorische Rahmenbedingungen, z. B.:

- Umgang mit Bargeld und Wertsachen,
- Anwendung gesetzlicher Vorgaben oder Kontrollaufgaben,
- hohe Arbeitsbelastung oder Überlastung, zu wenig Personal,
- mangelhafte EDV-Unterstützung, Berücksichtigung des Datenschutzes,
- unzureichende Kommunikation und Information (neue gesetzliche Regelungen, E-Mail-Flut),
- schlecht strukturierte Arbeitsabläufe,
- unzureichender Kundenservice (Wartezeiten, Öffnungszeiten, Erreichbarkeit, Zuständigkeiten, Vertretungsregelungen etc.),
- fehlende oder unzureichende Qualifizierung der Mitarbeitenden und Führungskräfte,
- Alleinarbeit durch Außendienst oder Hausbesuche,
- fehlender Sicherheitsdienst bzw. fehlende Absprachen zwischen Sicherheitsdienst und Mitarbeitenden,
- kein oder mangelhaftes Beschwerdemanagement.

D Bei der/dem Beschäftigten, z. B.:

- Kommunikationsprobleme (sprachlich, kulturell, inhaltlich),
- mangelnde Fachkenntnisse oder Unsicherheit,
- Vorurteile oder Respektlosigkeit gegenüber der Person,
- wenig Empathie oder Verständnis für die Probleme anderer Menschen,
- Überlastung (zeitliche Ressourcen, Arbeitsquantität, aufgrund der Komplexität des Vorgangs),
- mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Gewalterfahrung),
- mangelnde Handlungskompetenz in kritischen, gewaltbeladenen Situationen,
- private Probleme.

3.1 Folgen für die betroffenen Beschäftigten

Beschäftigte reagieren auf verbale, psychische und physische Gewalt sehr vielfältig und individuell. Dies reicht bei den Betroffenen von Hilflosigkeit, Verunsicherung, Demotivation, Verzweiflung, Überforderung bis hin zu Stresssymptomen und posttraumatischen Belastungsstörungen (PTBS). Im Verhalten schwanken Gewaltopfer zwischen Überaktivität und sozialem Rückzug.

Beispiel:

Zwei Kollegen gingen durch das Verwaltungsgebäude. Sie begegneten dem Angreifer zufällig. Auf die Frage des Kollegen A, ob er dem Besucher helfen könnte, stach der Angreifer unvermittelt mit einem Messer auf die beiden Kollegen ein. Kollege A hatte etliche Schnittverletzungen, konnte aber 2 Wochen nach dem Übergriff wieder arbeiten. Kollege B trug keine physische Verletzung davon, ist aber auch 6 Monate nach dem Übergriff noch in therapeutischer Behandlung und nicht arbeitsfähig.

Das Spektrum möglicher Folgen bei Beschäftigten, die mit Gewalt oder Belästigung konfrontiert werden, liefert Tabelle 1. Die Auswirkungen

können in die Bereiche berufliche Leistungsfähigkeit, Berufsauffassung, soziale Beziehungen und Verhalten untergliedert werden.

Berufliche Leistungsfähigkeit	Berufsauffassung	Soziale Beziehung	Verhalten
- Abnahme der Qualität - Abnahme der Quantität - geringe Motivation - Vermeidung bestimmter beruflicher Anforderungen - Fehlerhäufung - Setzen perfektionistischer Standards - Genauigkeitswahn	- Vertrauensabnahme - Interessensverlust - Unzufriedenheit - negative Grundeinstellung - Apathie - Entmutigung - Mangel an Wertschätzung - Distanz, Absonderung - Gefühl von Unzulänglichkeit	- Rückzug von Kolleginnen/Kollegen - Ungeduld - Abnahme der Qualität der Beziehungen - verringerte Kommunikationsbereitschaft - Konflikte mit Vorgesetzten oder Kolleginnen/Kollegen	- Arbeitsunfähigkeit - Erschöpfung - fehlerhafte Einschätzung von Situationen - Reizbarkeit - Unpünktlichkeit - Verantwortungslosigkeit - Überarbeitung - häufiger Arbeitsplatzwechsel - Kündigung

Tabelle 1: Übersicht über individuelle Folgen von Gewalt und Belästigung

Geeignete Ansprechpersonen vor Ort können die aus dem Ereignis resultierende Schockreaktion abmildern. Durch ein stetiges Kümmern um die betroffene Person kann erkannt werden, wann eine psychotherapeutische Intervention

sinnvoll ist. Das schnelle und niederschwellige Angebot einer psychosozialen bzw. traumatherapeutischen Betreuung kann der Entstehung von psychischen Gesundheitsstörungen entgegenwirken (siehe auch Kapitel 7).

3.2 Folgen für Unternehmen

Medienberichte über spektakuläre Einzeltaten wie bedrohte Verwaltungsangestellte, verprügelte Ordnungskräfte, angespuckte Sozialarbeitende oder angegriffene Beschäftigte aus Justizbehörden sind nur die Spitze des Eisberges. Viele kleine bis mittlere Übergriffe werden erst gar nicht erfasst, weil Beschäftigte und Vorgesetzte sie als „zu gering“ oder „nicht anzeigewürdig“ bewerten. So nehmen Beschäftigte in Behörden und kommunalen Einrichtungen viel

zu häufig Beschimpfungen und Gewalt als Teil ihrer Arbeit hin. Dass diese Taten möglicherweise Straftaten und Arbeitsunfälle sind, bleibt dabei oft unberücksichtigt. Hinzu kommt, dass die psychischen Folgen solcher Übergriffe von Betroffenen und Verantwortlichen oftmals unterschätzt werden: Damit wird die Chance vertan, durch frühzeitiges und angemessenes Handeln möglichen Gewalteskalationen bei der Arbeit und damit auch psychischen und physischen



Verletzungen entgegenzuwirken. Die Folgen eines Gewaltereignisses können schwerwiegend sein: Knapp 30 Prozent aller Betroffenen werden nach einem Angriff krankgeschrieben, mehr als 10 Prozent berichten von anhaltenden psychischen Problemen und einige sind nach einer Gewalterfahrung nicht mehr arbeitsfähig (DGB-Faktenbuch 2020).

Das Auftreten von Konflikten hat meist auch Auswirkungen auf das Betriebsklima, denn Beschäftigte, die in einem Umfeld von Angst und Ressentiments arbeiten, sind weniger leistungsfähig. Sie sind meist diejenigen, die innerlich kündigen, längerfristig krank werden oder sich versetzen lassen. Die Loyalität gegenüber dem Unternehmen schwindet. In weiterer Folge kündigen die Beschäftigten und/oder geben ihren Beruf ganz auf.

Für die betroffenen Abteilungen führt dies bei regelmäßig auftretenden Übergriffen zu einer Verschlechterung der Leistungen, zum vermehrten Auftreten von Fehlern, zu erhöhten Fehlzeiten sowie zu Schwierigkeiten bei der Personalsuche. Auch künftiges Personal muss entsprechend neu eingewiesen, unterwiesen und qualifiziert werden.

Für die Unternehmensleitung kommen weitere Kosten hinzu. Diese entstehen z. B. durch

- Imageverlust, wenn der Vorfall in der Öffentlichkeit bekannt wird,
- Kosten für den Arbeitsausfall und die daraus eventuell resultierende betriebliche Eingliederung mit einer möglichen Versetzung an einen anderen Arbeitsplatz oder Zuweisung einer anderen Tätigkeit,
- Klagen, Straf- und Gerichtsverfahren,
- Folgeschäden aufgrund von Fehlern in der Arbeitsweise (z. B. finanzieller Mehraufwand durch mangelhafte Bescheinigungen und Antragsentscheide).

Weitere Kosten entstehen für die Sozialversicherungsträger in Form von Aufwendungen für Heilverfahren und Rehabilitation sowie Frühberentungen. Die Internationale Arbeitsorganisation schätzt die Gesamtkosten infolge von Gewalt und Stress am Arbeitsplatz für viele EU-Staaten auf 0,5–3,5 Prozent des Bruttoinlandprodukts (Hoel et al., 2001). Gewalt bei der Arbeit verursacht einen großen finanziellen Schaden sowohl für die betroffenen Unternehmen als auch für die Gesellschaft.



4 Prävention von Gewalt und Belästigung als Managementaufgabe

Unternehmensleitungen sind nach dem Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG) verpflichtet, sicheres und gesundes Arbeiten zu gewährleisten. Hierfür ist ein ganzheitliches Konzept erforderlich, welches die Planung, Durchführung, Koordination und Evaluation sämtlicher Maßnahmen für eine bestmögliche Prävention von Gewalt und Belästigung bei der Arbeit beinhaltet. Im Vorfeld sollten grundsätzliche Festlegungen getroffen werden.

Hierzu zählen insbesondere

- die Etablierung eines Managements zur Gewaltprävention durch die Unternehmensleitung,
- die Akzeptanz, Realisierung und Einhaltung gesetzlicher Arbeitsschutzbestimmungen,
- die Festlegung strategischer und operativer Schutzziele,
- die Festlegung von verantwortlichen Personen und Zuständigkeiten,
- die Akzeptanz der Vorgehensweise bei Führungskräften und Beschäftigten,
- die Bereitstellung von organisationalen Ressourcen sowie
- die Stärkung der individuellen Gesundheitskompetenz und die Veränderung hin zu gesundheitsförderlichem Verhalten.

gungen geschaffen, welche die Vermeidung von psychischen und physischen Verletzungen durch Gewaltereignisse der Beschäftigten zum Ziel haben.

Ein Konzept zur Vermeidung von Gewalt und Belästigung sollte mit weiteren betriebsinternen Managementsystemen kompatibel sein und in diese integriert werden. Ein ganzheitliches Management, welches alle Aspekte eines sicheren und gesunden Arbeitens beinhaltet, ist damit Teil einer modernen Unternehmensstrategie. Darüber hinaus nimmt es sich der Schaffung und Stärkung von Gesundheitsressourcen im Unternehmen an. Dies geschieht sowohl durch verhältnis- als auch durch verhaltensorientierte Maßnahmen.

Unter diesen Prämissen werden Prozesse entwickelt sowie Strukturen und Rahmenbedin-

4.1 Entwicklung eines Konzepts zur Prävention von Gewalt und Belästigung

Damit ein Konzept zur Prävention von Gewalt und Belästigung entwickelt werden kann, müssen zunächst die strukturellen und personellen Voraussetzungen geschaffen werden.

Hierbei hat sich ein Vorgehen in folgenden Schritten bewährt:

- Einrichtung eines Gremiums, welches sich mit der Implementierung eines Managements für Sicherheit und Gesundheit befasst,
- Definition von Zielen zu sicherem und gesundem – gewaltfreiem – Arbeiten,
- Festlegung einer Leitlinie zum Umgang mit Gewalt und Belästigung bei der Arbeit,
- Beurteilung der Arbeitsbedingungen speziell zum Umgang mit Gewalt und Belästigung bzw. emotionaler Inanspruchnahme,
- Reflexion aller räumlichen, baulichen, organisatorischen Gegebenheiten, Regeln, Prozessabläufe,
- Auseinandersetzung mit möglichen Ursachen und Beweggründen von aggressiven Verhaltensweisen von Menschen (externe Personen und internes Umfeld),
- Auseinandersetzung mit Eskalationsprozessen und Deeskalationsmöglichkeiten in schwierigen Situationen,
- Festlegung eines Notfall- und Krisenplans während und nach Extremereignissen,
- Unterweisung der Beschäftigten, z. B.
 - in sicherheitstechnische Maßnahmen wie z. B. Fluchtmöglichkeiten oder Auslösen eines Notrufs inklusive der Durchführung von Übungen,
 - in verbalen Deeskalationstechniken,
 - gegebenenfalls in Flucht- und Abwehrmöglichkeiten bei körperlichen Übergriffen,
- Organisation der Nachsorge zur Unterstützung betroffener Personen unter anderem durch eine psychologische Erstbetreuung,
- Aufarbeitung von Extremereignissen und Unfalluntersuchungen zur Vermeidung weiterer Vorkommnisse,
- Evaluation von spezifischen Präventionsmaßnahmen.

4.2 Vorbereitung und Planung

Sorgfältige Planung und Vorbereitung sind wichtige Bestandteile eines systematischen Vorgehens. Dabei ist die Beteiligung von Führungskräften und Beschäftigten besonders wichtig. Eine Unternehmensleitung sollte sich klar hinter das Vorhaben stellen und für Transparenz bei den einzelnen Prozessschritten sorgen. Die Einbindung der betrieblichen Interessenvertretung sowie der Beschäftigten selbst schafft Akzeptanz, nutzt deren Kenntnisse und Wissen und vermeidet damit Widerstände und Bedenken. Gleichzeitig erhöht sich das Risikobewusstsein bei den Beteiligten, wenn beispielsweise in Besprechungen aktuelle Vorkommnisse aufgearbeitet und diskutiert werden. Wird gemeinsam nach Lösungen gesucht, steigt die Chance, kritische Ereignisse künftig zu vermeiden.

Eine interdisziplinär eingerichtete Arbeitsgruppe unterstützt die Unternehmensleitung bei der Implementierung. Diese kann u. a. folgende Personen beinhalten:

- Unternehmensleitung oder eine von ihr beauftragte Vertretung,
- Führungskräfte,
- betriebliche Interessenvertretung,
- Fachleute für Sicherheit und Gesundheit (z. B. Fachkraft für Arbeitssicherheit, Betriebsärztin oder Betriebsarzt, Beauftragte für betriebliches Gesundheitsmanagement, Beauftragte für betriebliches Eingliederungsmanagement, psychosoziale Dienste und Beratungsstellen),
- Beauftragte für Gleichstellung, Schwerbehindertenvertretungen sowie
- interessierte Beschäftigte.



4.3 Strategische Ziele und Kennzahlen

Durch das Festlegen von strategischen Zielen wird eine effektive Steuerung des Gesamtprozesses möglich. Viele Behörden definieren beispielsweise zur Vermeidung von Gewalt und Belästigung als strategisches Leitziel:

- **Wir schaffen ein konflikt-freies und gesundheits-förderliches Arbeitsumfeld!**
- **Wir tolerieren keine Gewalt gegenüber unseren Beschäftigten!**
- **Wir sind eine gewaltfreie Behörde!**

Nicht immer werden diese Ziele mit konkreten Maßnahmen zur Zielerreichung hinterlegt, die dann zur Evaluation genutzt werden können.

Grundsätzlich wird bei der Entwicklung von Kennzahlen und Indikatoren zwischen quantitativen und qualitativen Kennzahlen unterschieden.

Quantitative Kennzahlen nutzen als Basis messbare Werte.

Beispiel:

„Wie oft wurden Sie in der letzten Woche angeschrien?“

Qualitative Kennzahlen unterliegen der subjektiven Bewertung. Hier reichen oft die Aussagen von „zufrieden“ bis „nicht zufrieden“ oder „gut“ bis „schlecht“, um eine Tendenz festzustellen.

Beispiel:

„Wie sicher fühlen Sie sich im Außendienst?“

Vor allem Behörden, die am Anfang des Prozesses stehen, setzen meist auf rein quantitative Kennzahlen. Dies liegt vor allem daran, dass die Strukturen noch nicht ausgeprägt sind und gerade im Bereich des Controllings Kennzahlen für qualitative Zielvorgaben fehlen. Für eine langfristige Strategie ist jedoch die Verknüpfung von qualitativen und quantitativen Kennzahlen sinnvoll. Die folgende Tabelle 2 gibt eine Übersicht über mögliche Kennzahlen und Indikatoren. Diese wurden im Rahmen mehrerer Workshops und Steuerkreis-Sitzungen in verschiedenen Behörden entwickelt und für die folgende Darstellung zusammengefasst:

Quantitative Kennzahlen	Qualitative Kennzahlen
• Anzahl der intern dokumentierten Vorfälle und kritischen Ereignisse • Anzahl der Notrufe und Einsätze von externen Hilfeleistungseinrichtungen • Kosten für Reparaturen, z. B. von Einrichtungsgegenständen, Türen etc. • Fehlzeitenstatistik aufgrund von psychischen Erkrankungen und Arbeitsunfällen • Anzahl der betrieblichen Eingliederungsmaßnahmen, Beratungen durch den psychosozialen Dienst • Anzahl der Beschwerden von externen Personen • Anzahl der innerbetrieblichen Verbesserungsvorschläge • Anzahl der Teilnehmenden bei Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen • Durchführung von Notfallübungen • Fluktuation und Versetzungswünsche von Mitarbeitenden	• Messung der „gefühlten“ Sicherheit am Arbeitsplatz • Messung der Beschäftigtenzufriedenheit • Messung des Work-Ability-Indexes (BAuA, 2007) • Messung des Maslach Burnout Inventory (Maslach et al., 1996) • Feedback- und Mitarbeitendengespräche • arbeitsmedizinische Gesundheitschecks und Screenings • Beurteilungen von Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen • Messung der Zufriedenheit von Bürgerinnen und Bürgern oder Kundinnen und Kunden

Tabelle 2: Quantitative und qualitative Kennzahlen im Zusammenhang mit psychisch belasteten Ereignissen und Übergriffen

Nach der Festlegung der Kennzahlen zur Gewaltprävention ist es wichtig, diese in einen Gesamtzusammenhang mit weiteren Kennzahlen eines Unternehmens zu setzen. Ein Konzept zur Gewaltprävention sollte nicht parallel zu weiteren Managementsystemen entwickelt werden. Eine Klärung der Schnittstellen zu anderen Abteilungen oder Bereichen (z. B. Controlling, Qualitätsmanagement, Arbeitsschutzmanagement, Betriebliches Gesundheitsmanagement) ist dabei unumgänglich.

Dadurch ist es möglich, valide Zusammenhänge zwischen dem tatsächlichen Bedarf der Beschäftigten, den strategischen Zielen und den bereits abgeleiteten bzw. durchgeführten Präventionsmaßnahmen zu erkennen.



HINWEIS:

Durch die Sensibilisierung der Beschäftigten und Führungskräfte zum Umgang mit Gewalt und Belästigung bei der Arbeit steigen zunächst die internen Meldungen über kritische Situationen deutlich an. Wichtig ist, sämtliche Vorkommnisse zu dokumentieren, um einen Überblick über die Anzahl der Ereignisse zu erhalten, und um sicherzugehen, dass alle eventuell daraus resultierenden Spätfolgen geltend gemacht werden können.

4.4 Leitlinien zum Umgang mit Gewalt und Belästigung

Mit klaren Leitlinien wird in einem Unternehmen festgelegt, dass Gewalt und Belästigung nicht toleriert und damit entsprechende Vorkehrungen für den Fall des Auftretens geschaffen werden. Eine Leitlinie hebt die Notwendigkeit und Dringlichkeit entsprechender Maßnahmen hervor und macht die Einstellung der Unternehmensleitung zu einem wertschätzenden und von Fairness geprägten Miteinander für alle Mitarbeitenden sichtbar und nachvollziehbar. Sie gilt verbindlich für alle Beschäftigten und wird schriftlich festgehalten.

Hierfür ist es zielführend, eine Kultur der Wertschätzung und Prävention zu etablieren, in welcher das konsequente Vorgehen gegen Gewalt und Belästigung berücksichtigt wird. Diese beinhaltet insbesondere,

- dass Unternehmensleitungen, Führungskräfte und Beschäftigte Leitlinien gemeinsam erarbeiten und etablieren, in welchen Gewalt und Belästigung nicht geduldet werden – „Null-Toleranz-Haltung“,
- unter Beteiligung der Mitarbeitenden die mit Gewalt und Belästigung einhergehenden Gefahren im Sinne der Gefährdungsbeurteilung zu ermitteln, die Risiken von Gewalt und Belästigung zu bewerten sowie Maßnahmen zu ihrer Vermeidung zu ergreifen, diese konsequent weiter zu entwickeln und zu evaluieren,
- die Mitarbeitenden über die ermittelten Gefahren und Risiken von Gewalt und Belästigung und die damit verbundenen Präventions- und Schutzmaßnahmen, einschließlich der Rechte und Pflichten von Arbeitnehmenden, zu informieren und entsprechend zu qualifizieren,
- sicherzustellen, dass die Beschäftigten das Recht haben, sich von einer Arbeitssituation zu entfernen, wenn sie das Gefühl haben, dass ein Ereignis eine unmittelbare und ernste Gefahr für ihr Leben, ihre Gesundheit oder ihre Sicherheit darstellt,
- sicherzustellen, dass Beschäftigte keine Repressalien oder andere ungerechtfertigte Folgen erleiden, wenn sie Hilfe oder Unterstützung anfordern (z. B. Auslösen des Notrufes mit anschließendem Einsatz der Polizei)
- dass Beschäftigte alle Gewaltereignisse an eine zentrale Stelle melden oder in einem betriebsinternen System dokumentieren,
- sicherzustellen, dass Betroffene im Ernstfall eine professionelle Betreuung erhalten (u. a. durch psychologische Erstbetreuende, Kooperationen mit psycho- oder traumatherapeutischem Fachpersonal, Veranlassung des Psychotherapeuten-Verfahrens durch die Unfallkasse Baden-Württemberg),
- Straftaten restriktiv zu verfolgen und kritische Ereignisse zu dokumentieren.



Definition von gesundheitsgerechten und humanen Arbeitsbedingungen

Grundlage für die Entwicklung einer Leitlinie zum Umgang mit Konflikten und Gewalt können die von Eberhard Ulich (1991) definierten gesundheitsgerechten und humanen Arbeitsbedingungen sein:

„Als human werden Arbeitsplätze bezeichnet, die die psychophysische Gesundheit der Arbeitstätigen nicht schädigen, ihr psychosoziales Wohlbefinden nicht – oder allenfalls vorübergehend – beeinträchtigen, ihren Bedürfnissen und Qualifikationen entsprechen, individuelle und/oder kollektive Einflussnahme auf Arbeitsbedingungen und Arbeitssysteme ermöglichen und zur Entwicklung der Persönlichkeit im Sinne der Entfaltung ihrer Potenziale und Förderung ihrer Kompetenz beizutragen vermögen.“

Ein offener, vertrauensvoller Umgang, welcher durch die Akzeptanz und Toleranz gegenüber anderen Denkweisen, Mentalitäten und Kulturen geprägt ist, trägt im Unternehmen wesentlich dazu bei, dass Probleme im Umgang mit schwieriger Kundschaft aktiv angegangen und die Entstehung von Übergriffen verhindert werden.

Eine Unternehmenskultur, in der Ausgrenzung und Diskriminierung aufgrund einer Behinderung, Herkunft, Hautfarbe, Religion, sexuellen

Orientierung oder Weltanschauung nicht toleriert werden, stellt die Grundlage für ein „gewaltfreies“ Arbeiten dar. Dies gilt selbstverständlich nicht nur im Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern, sondern auch im gegenseitigen kollegialen Miteinander.

Eine wichtige Voraussetzung für die Akzeptanz der Leitlinie ist, dass sie von der Unternehmensleitung, Führungskräften und Mitarbeitenden gelebt wird.

4.5 Aufgaben und Pflichten von Führungskräften

Ein wesentlicher Faktor bei der Implementierung eines Managements zur Gewaltprävention ist die Einbindung von Führungskräften. Gute Führungsarbeit fördert nicht nur die Arbeitsleistung, sondern trägt auch zur Gesunderhaltung der Beschäftigten bei. Durch die Wahrnehmung ihrer Fürsorgepflicht sorgen Vorgesetzte dafür, dass Maßnahmen ergriffen werden, die zu einer Minimierung von Extremereignissen führen. Dabei verpflichten sich die Führungskräfte selbst, Präventionsmaßnahmen gemeinsam mit ihren

Mitarbeitenden konsequent weiterzuentwickeln und auf ihre Wirksamkeit zu überprüfen.

Im Vordergrund allen Handelns stehen dabei die Sicherheit der Mitarbeitenden und eine professionelle Betreuung im Ernstfall. Gute soziale Beziehungen im Arbeitsbereich können manche Belastungssituation „abpuffern“. Hierzu gehören ein fairer, kollegialer Umgang und eine Kultur der gegenseitigen Wertschätzung.



HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:

- Informieren Sie Ihre Mitarbeitenden über die Ursachen, den Verlauf und die gesundheitlichen Auswirkungen von Gewalt und Belästigung und sorgen Sie für Enttabuisierung und Bewusstseinsbildung.
- Erstellen und leben Sie ein klares Bekenntnis zu einer Kultur der Gewaltfreiheit, um klare Regeln für alle Hierarchieebenen und alle Beschäftigten festzulegen.
- Überprüfen Sie regelmäßig die Einhaltung von Regeln und handeln Sie konsequent, wenn diese nicht eingehalten werden.
- Vereinbaren Sie einen klaren Handlungsablauf, wenn sich Beschäftigte einer Gewaltsituation ausgesetzt fühlen und üben Sie diesen regelmäßig ein.
- Qualifizieren Sie Ihre Mitarbeitenden (z. B. Konfliktbewältigungs- oder Deeskalationstraining).
- Sorgen Sie im Bedarfsfall für vertrauensvolle, kompetente Ansprechpersonen (z. B. Fachkraft für Arbeitssicherheit, betriebsärztlicher oder psychosozialer Dienst, psychologische Erstbetreuende, Gleichstellungsbeauftragte, Konfliktbeauftragte), um sicherzustellen, dass Gewaltereignisse gemeldet und aufgearbeitet werden.
- Sichern Sie den Beschäftigten eine juristische Beratung bei Gewaltereignissen zu.
- Bieten Sie Unterstützung für die Verarbeitung von erlebten kritischen Ereignissen durch Supervision und Coaching durch psychologisch ausgebildetes Fachpersonal an.
- Dokumentieren Sie Gewalthandlungen.
- Melden Sie Gewaltereignisse als Arbeitsunfall an die Unfallkasse Baden-Württemberg (siehe Kap. 7.7).

5 Beurteilung der Arbeitsbedingungen

Nach der Festlegung von verantwortlichen Personen und Zuständigkeiten sowie strategischer Ziele und Kennzahlen zur Gewaltprävention werden im Anschluss die Arbeitsbedingungen beurteilt. Hierzu ist jede Unternehmensleitung nach § 5 ff. Arbeitsschutzgesetz verpflichtet. Umgangssprachlich hat sich der Begriff der Gefährdungsbeurteilung etabliert. Dabei bezeichnet eine Gefährdung „die Möglichkeit eines Schadens oder einer gesundheitlichen Beeinträchtigung ohne bestimmte Anforderungen an deren Ausmaß oder Eintrittswahrscheinlichkeit“.

Eine Gefährdungsbeurteilung hat das Ziel, Schwachstellen und Defizite auf der einen und Gestaltungsspielräume für gesundheitsförderliche Maßnahmen auf der anderen Seite aufzudecken. Bei einer systematischen Gefährdungsbeurteilung werden die unterschiedlichen Gefährdungen wie auch deren Wechselwirkungen beurteilt.

Durch die Beteiligung der Mitarbeitenden werden die Spezifika der Tätigkeiten berücksichtigt. Dies fördert die Akzeptanz bei der Entwicklung und Einführung von geeigneten Maßnahmen.

Eine offene Kommunikation über Hierarchieebenen und Abteilungen hinweg ermöglicht den Austausch sowohl über Defizite als auch Verbesserungspotenziale beim Umgang und Kontakt mit Kundschaft.

Die Gefährdungsbeurteilung erfolgt in sieben Schritten, die auf den folgenden Seiten im Einzelnen näher erläutert werden. Eine Übersicht bietet die folgende Abbildung 2:

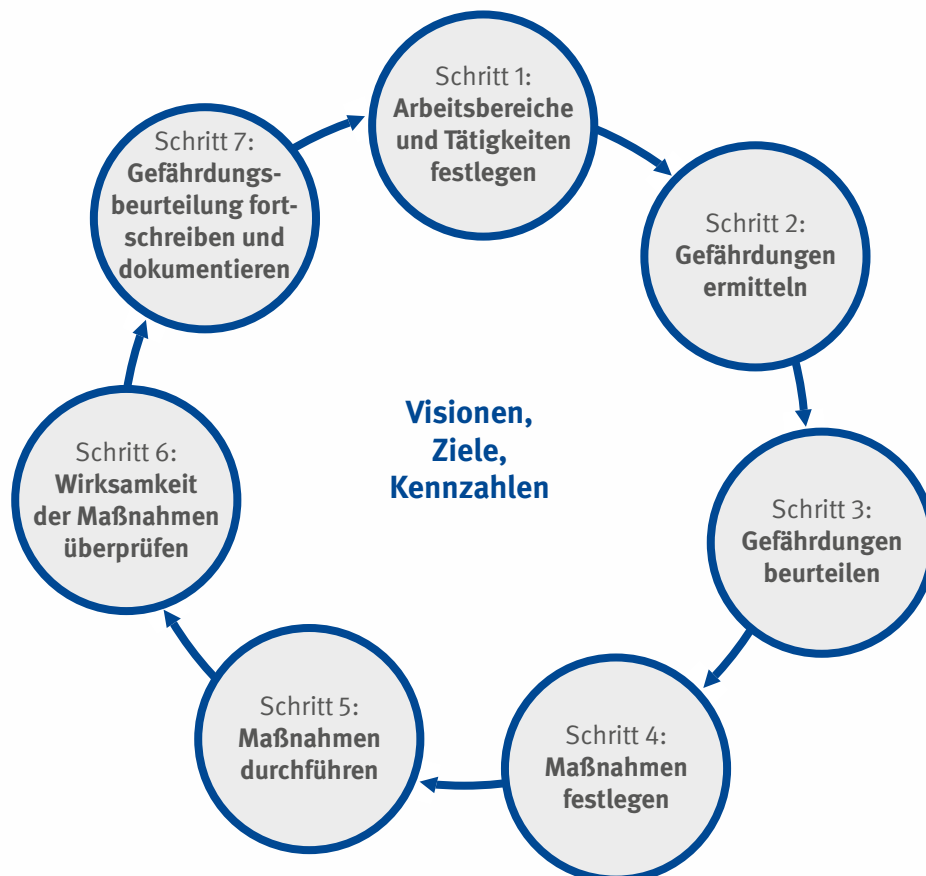


Abbildung 2: Schritte in der Gefährdungsbeurteilung

5.1 Arbeitsbereiche und Tätigkeiten festlegen

Bei der Festlegung und Bewertung der Gefährdungen durch potenziell aggressives oder gewalttätiges Publikum sollten vorrangig die Bereiche untersucht werden, in denen die meisten Dienstleistungstätigkeiten für und mit externen Personen stattfinden und das höchste Publikumsaufkommen erwartet wird (siehe Abbildung 3).

Dazu gehören sämtliche Tätigkeiten mit Publikumsverkehr, wie z. B. in Sozial- und Jugendämtern, Jobcentern, Migrationsämtern, Bußgeldstellen, auf Wertstoffhöfen, in Gerichten oder der Natur- und Landschaftspflege.

Tätigkeiten, die abseits von Sicht- und Rufweite von Kolleginnen und Kollegen liegen, dürfen dabei nicht vergessen werden. Dies gilt insbesondere für Alleinarbeitsplätze, Außendienst- und Reisetätigkeiten, beim Besuch von Privatwohnungen oder abseits gelegenen Einsatzorten (z. B. an „Arbeitsplätzen“ von Streetworkern).

Ein weiteres Risiko besteht für Beschäftigte, die in ihrer Freizeit oder über Soziale Medien von Personen erkannt und für eventuelle Restriktionen zur Verantwortung gezogen werden.

A hand-drawn diagram titled 'RISIKOMATRIX' in red capital letters. It consists of a vertical column of seven blue lines, each followed by a horizontal line, creating a list of seven categories. To the right of this list, the word 'RISIKOMATRIX' is written vertically in red capital letters. The categories listed are: Jobcenter, Führerscheinstelle, Bürgerbüro, Veterinäramt, Finanzamt/Außendienst, Migrationsamt, and Sozialamt.

Jobcenter	
Führerscheinstelle	
Bürgerbüro	
Veterinäramt	
Finanzamt/Außendienst	
Migrationsamt	
Sozialamt	

Abbildung 3: Beispielhafte Auflistung von Ämtern, in denen mit Konflikten gerechnet werden muss

5.2 Gefährdungen ermitteln

Im zweiten Schritt werden die Gefährdungen bei den einzelnen Tätigkeiten konkret untersucht. Das Arbeitsschutzgesetz unterteilt mögliche Gefährdungen bei der Arbeit in 11 Faktoren. Für die Beurteilung von Gewaltvorkommnissen müssen insbesondere die Faktoren 10 (Psychische Faktoren) und 11 (Sonstige Gefährdungs- und Belastungsfaktoren: Gewalt durch Menschen oder Tiere) berücksichtigt werden.

Einen beispielhaften Überblick enthält folgende Abbildung 4 auf der nächsten Seite.

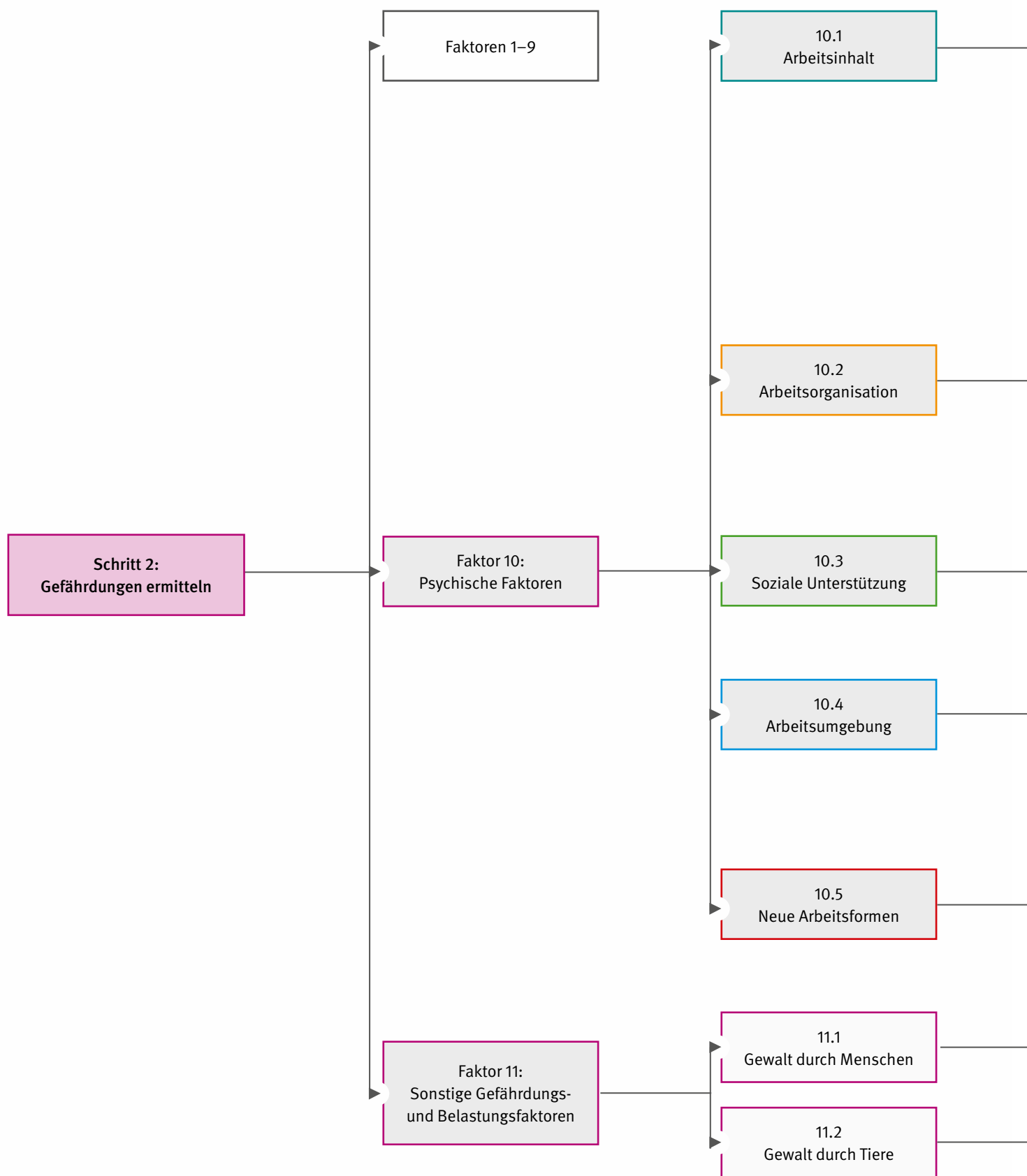
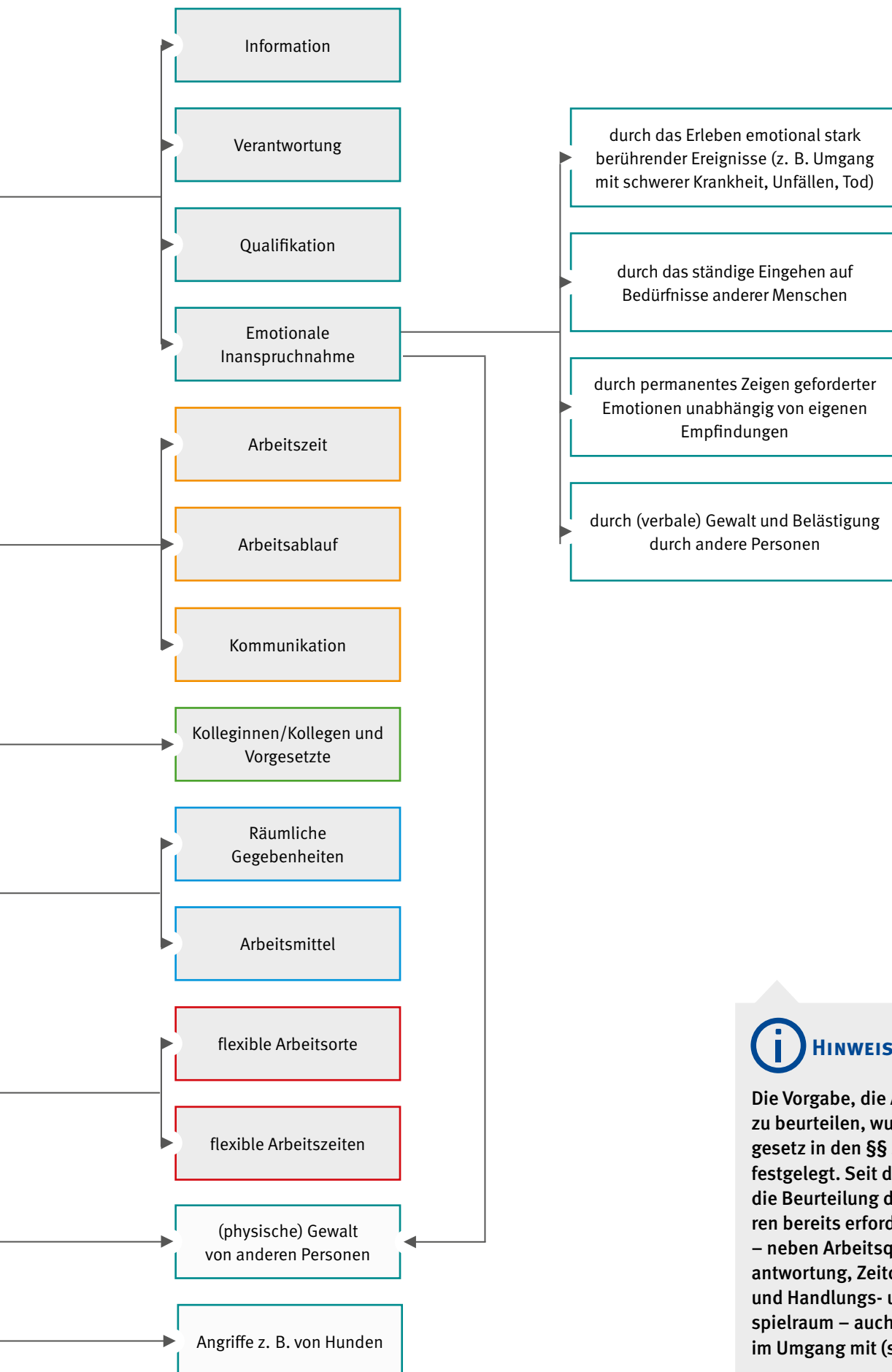


Abbildung 4: Übersicht über die möglichen zu beurteilenden Gefährdungsfaktoren



HINWEIS:

Die Vorgabe, die Arbeitsbedingungen zu beurteilen, wurde im Arbeitsschutzgesetz in den §§ 5 und 6 bereits 1996 festgelegt. Seit diesem Zeitpunkt war die Beurteilung der psychischen Faktoren bereits erforderlich. Hierzu gehört – neben Arbeitsquantität, hoher Verantwortung, Zeitdruck, Wertschätzung und Handlungs- und Entscheidungsspielraum – auch die Emotionsarbeit im Umgang mit (schwierigem) Klientel.

Emotionale Inanspruchnahme

Als Emotionsarbeit werden das Zeigen eines bestimmten Emotionsausdrucks bzw. das Unterdrücken inadäquater Emotionen im Rahmen von personenbezogenen Tätigkeiten bezeichnet. Auslöser können dabei sowohl Ereignisse sein, welche die eigenen Emotionen beeinflussen, als auch betriebliche Erwartungen zum Umgang mit Kundschaft.

Die Bedeutung der Emotionsarbeit ist mit der Zunahme an Dienstleistungs- und Interaktionsarbeit insgesamt gestiegen. Die Erwartungen an ein freundliches und höfliches Verhalten gelten sowohl für die Managementebene eines Unternehmens als auch für Mitarbeitende mit direktem Publikumsverkehr. Vor allem im Dienstleistungsbereich, in dem knapp 74 % der Beschäftigten in Deutschland tätig sind (Statistisches Bundesamt, 2017), entstehen vermehrt Aufgaben, die in enger Interaktion mit Menschen zu erfüllen sind und als Anforderung die Darstellung positiver, negativer oder auch neutraler Emotionen verlangen.

Zur sogenannten emotionalen Dissonanz kommt es insbesondere dann, wenn die zu äußernde Emotion nicht der eigenen Stimmung entspricht bzw. wenn die gefühlte Emotion nicht dem gezeigten Emotionsausdruck gleicht.

Welche Daten, Zahlen und Fakten werden in der Gefährdungsbeurteilung erhoben?

Die häufigste Frage, die in diesem Zusammenhang von Führungskräften gestellt wird, ist: „Wo sollen wir anfangen?“

Sinnvoll ist, zunächst alle Zahlen, Daten und Fakten zusammenzutragen, die bereits im Unternehmen zum Thema Gewaltprävention erhoben werden oder durch (Arbeitsplatz-)Begehungen dokumentiert worden sind. Dadurch lässt sich die aktuelle Situation (Ist-Zustand) darstellen, die im Anschluss durch zusätzliche Daten ergänzt werden kann.

Dazu ist es hilfreich, auf das Wissen inner- und außerbetrieblicher Fachleute für Sicherheit und Gesundheit zurück zu greifen. Eine Ermittlung der baulichen bzw. sicherheitstechnischen Gegebenheiten erfolgt u. a. durch eine Begehung der Arbeitsplätze. Dies kann zum Beispiel in einer gemeinsamen Begehung durch die Behördenleitung, Führungskräfte, Fachkraft für Arbeitssicherheit, betriebsärztlicher Dienst, Interessenvertretung und Mitarbeitende der örtlichen (kriminal-)polizeilichen Beratungsstelle erfolgen. Dabei werden z. B. die Anordnung von Mobiliar, Flucht- und Rettungswege sowie die vorhandenen technischen Sicherheitsstandards (z. B. Alarmierungs- und Notrufsysteme) dokumentiert. Die Beteiligten bewerten ge-

meinsam die Arbeitsbedingungen und können bei dieser Gelegenheit die betroffenen Mitarbeitenden für die verschiedenen Facetten der Gewaltprävention sensibilisieren.

Folgende Themen stehen dabei unter anderem im Mittelpunkt:

- Sicherung von Gebäuden, Zugängen und gefährdeten Bereichen im Haus,
- Überprüfen von Gebäudeplänen, die z. B. bei der Polizei hinterlegt werden,
- Überprüfung von Alarmierungs- und Überwachungseinrichtungen,
- Überprüfung von Notfallplänen,
- Organisation der psychologischen Erstbetreuung und Nachsorge,
- Qualifizierung von Beschäftigten.

Auch müssen Gefährdungen für Tätigkeiten ermittelt werden, die keinem festen Arbeitsplatz zugewiesen sind (z. B. Außendienst, Reisetätigkeit) oder in einem privaten Umfeld (z. B. Hausbesuch) stattfinden. Daraus lassen sich der vordringliche Handlungsbedarf in besonders betroffenen Bereichen feststellen und passende Interventionsmaßnahmen ableiten.

Neben diesen objektiven Daten ist das persönliche Empfinden der Personen wichtig, die von Gewalt und Belästigung betroffen sein können. In der Praxis hat sich gezeigt, dass die Bewertung von Gefahrensituationen der Realität am

nächsten kommt, wenn neben den Einschätzungen der Fachleute für Sicherheit und Gesundheit und verantwortlichen Führungskräfte auch die Erfahrungen der Beschäftigten in die Analyse einbezogen werden.



HINWEIS:

Nach der DIN EN ISO 10075-1 (Stand: Januar 2018) ist die psychische Belastung definiert als „Gesamtheit aller erfassbaren Einflüsse, die von außen auf einen Menschen zukommen und diesen psychisch beeinflussen“. Die Definition ist somit neutral. Erst die Bewertung einer Situation durch den Menschen führt zu einer Beanspruchung, die positive (z. B. Kompetenzerwerb) oder negative (z. B. Burnout-Symptome) gesundheitliche Folgen haben kann. Die psychische Belastung nach der DIN-Definition stimmt daher nicht mit dem umgangssprachlichen Begriff „psychischer Belastungen“ überein, der üblicherweise negativ konnotiert ist

Für die Ermittlung stehen zahlreiche Analysemethoden und Instrumente zur Verfügung.

Dies kann beispielsweise durch eine Beschäftigtenbefragung, Beobachtungsinterviews oder der Durchführung von themenspezifischen Workshops geschehen. Meist handelt es sich um Verfahren, bei welchen die Mitarbeitenden die psychische Belastung (Ursachen) durch ihre Tätigkeit subjektiv einschätzen. Darüber hinausgehend können für einen Gesamtüberblick auch die Beanspruchungen und deren Folgen (Wirkungen) erfasst werden. Dabei werden die psychischen Anforderungen der unterschiedlichen Tätigkeiten aufgedeckt.

Ein Befragungsmodul speziell zum Umgang mit Gewalt und Belästigung ermöglicht es, verlässliche empirische Daten zu erheben. Die Ergebnisse sollten im Anschluss sowohl nach Berufsgruppen als auch nach Arbeitsbereichen oder Organisationseinheiten ausgewertet werden können. Dadurch ist ein Vergleich hinsichtlich des gesamten Spektrums psychischer Belastungsfaktoren möglich.

Weitere Informationen hierzu sind beispielsweise in der DGUV Information 206-022 „Verfahren und Methoden im Präventionsfeld 'Gesundheit im Betrieb' – Empfehlungen für Präventionsfachleute“ (Webcode p206022, Stand 2019.05) enthalten.

Die gewonnenen Erkenntnisse sollten durch Sichtung verschiedener Unterlagen wie zum Beispiel Stellen- und Arbeitsplatzbeschreibungen, innerbetriebliche Dokumentationen zu arbeitsbedingten Fehlzeiten oder Meldungen über Hausverbote und Strafanzeigen vervollständigt werden. Auch eine interne Unfallstatistik bzw. Unfallmeldungen an den Unfallversicherungsträger liefern wertvolle Hinweise.



HINWEIS: KULTURDIALOGE

Ziel der Kulturdialoge ist es, einen Einstieg in das Gespräch zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit zu finden. Die Dialog-Karten ermöglichen eine fundierte Auseinandersetzung zu verschiedenen Handlungsfeldern (unter anderem Gewalt, Sicherheit und Gesundheit, Führung, Beteiligung, Kommunikation, Fehlerkultur und Betriebsklima). Mit Hilfe eines systematischen Ansatzes werfen dabei die Unternehmensleitung, Führungskräfte und Beschäftigte gemeinsam einen Blick auf die aktuelle Situation und den Umgang mit unterschiedlichen Themen. Ein 5-Stufen-Modell dient dabei als Qualitätsmaßstab. Im Kulturdialog kann herausgefunden werden, wie der Arbeitsalltag erlebt wird und welche Möglichkeiten zur Verbesserung es gibt.



Weitere Informationen erhalten Sie unter
<https://publikationen.dguv.de/praevention/kulturder-praevention/kulturdialoge-praevention/3899/kulturdialoge-praevention>

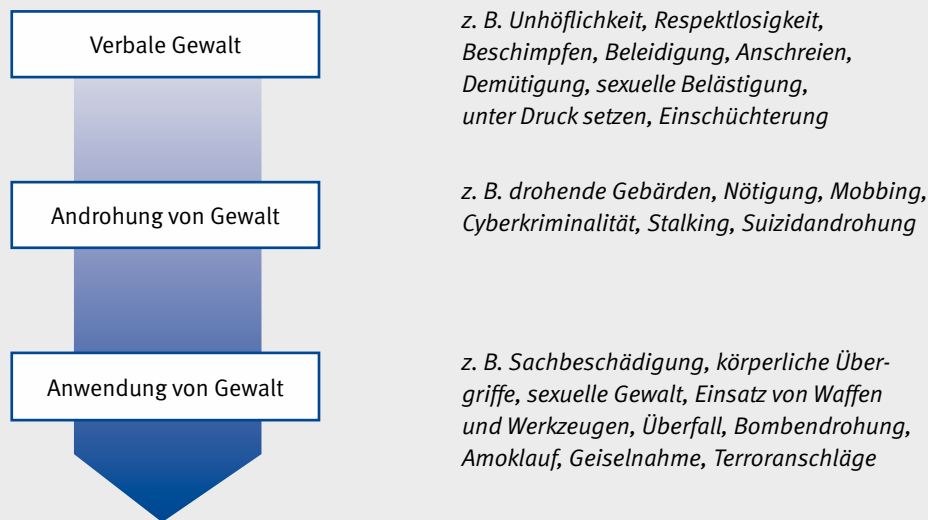


Abbildung 5: Einteilung von Gewaltereignissen

5.3 Gefährdungen beurteilen

Im nächsten Schritt werden die ermittelten Gefährdungen beurteilt. Aus der Beurteilung werden im Anschluss Interventionsmaßnahmen zur Gewaltprävention entwickelt, die je nach Höhe der ermittelten Gefährdung spezifisch für unterschiedliche Berufsgruppen oder Organisationsbereiche sein können.

Hierzu werden die Ergebnisse (z. B. Risikomatrix, Arbeitsplatzbegehungen, Befragungen, Workshops) zu den Gewaltereignissen in drei Bereiche unterteilt (siehe Abbildung 5):

- verbale Gewalt,
- Androhung von Gewalt und
- Anwendung von Gewalt



HINWEIS:

Die Ermittlung und Beurteilung von Gewaltereignissen erfolgt meist retrospektiv unter anderem durch die Auswertung von Unfallstatistiken oder Beschäftigtenbefragungen. Aus der Tatsache, dass bisher keine schweren Übergriffe in einem Unternehmen stattgefunden haben, lässt sich dennoch nicht ableiten, dass diese Ereignisse nicht auch in Zukunft stattfinden könnten. Daher ist vor allem bei der Beurteilung der bisherigen Vorkommnisse auch eine Einschätzung möglicher künftiger Ereignisse besonders wichtig.

Anhand dieser Einteilung können gezielte Präventionsmaßnahmen und Verantwortlichkeiten festgelegt werden. Diese Bereiche sind nicht immer eindeutig voneinander abzugrenzen: Aus einer vermeintlich harmlosen Kritik kann sich ein gegenseitiges Anschreien entwickeln, aus einem Wortgefecht ein Tritt gegen die Zimmertüre resultieren und ein Missverständnis kann zu einer anschließenden Geiselnahme führen. Daher ist es für alle Beteiligten wichtig, im Zweifelsfall auf das schlimmste anzunehmende Ereignis vorbereitet zu sein und immer alle Stufen zu berücksichtigen.

Eine weitere Hilfestellung und Beurteilung von Gewaltereignissen bietet unter anderem das Aachener Modell (siehe Literaturhinweis im Anhang).

Beurteilung mit der Risikomatrix

Mit Hilfe einer Risikomatrix können die besonders betroffenen Bereiche auf einen Blick erfasst werden. Hierzu werden die einzelnen Bereiche aufgelistet und hinsichtlich eines möglichen Auftretens von Gewaltereignissen eingeschätzt. Für eine Bewertung des Risikos ist es sinnvoll, die Ergebnisse von Arbeitsplatzbegehungen mit Erkenntnissen aus Interviews, Beschäftigtenbefragungen oder Workshops zu verknüpfen.

Um das Gefahrenpotenzial in einzelnen Organisationsbereichen einschätzen zu können, wird das Risiko, dass Mitarbeitende einem Gewaltereignis ausgesetzt sein können, nach

- Eintrittswahrscheinlichkeit,
- Schadensschwere und
- Häufigkeit bewertet.



HINWEIS:

Hilfreiche Informationen zur Risikobeurteilung finden Sie in der DGUV Information 206-026 „Psychische Belastung – der Schritt der Risikobeurteilung“ (Stand 2019.08, Webcode: p206026)

Beschäftigtenbefragung zu den häufigsten Konflikten mit externen Personen

Ein Fragenkatalog, der die Häufigkeit und Art von Konflikten mit externen Personen in einem Zusatzmodul erfasst, ist beispielsweise der Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ).

Insgesamt wurden in den letzten fünf Jahren bisher mehr als 105.000 Personen in verschiedenen Berufen und Branchen zu Konflikten mit externen Personen befragt. Diese stammen vornehmlich aus Berufsfeldern, die viel Kontakt mit Menschen haben, wie bestimmte Verwaltungs- oder Erziehungsberufe, Sozialarbeit, Einzelhan-

del, Verkehrs- oder Pflegeberufe, da nur bei bestehenden Kontakten zu externen Personen das Zusatzmodul in einer Befragung integriert wird. Das Modul besteht aus einer Filterfrage zum Kontakt mit externen Personen und aus neun Fragen zu auftretenden Gewaltereignissen.

Die in Abbildung 6 dargestellten Werte für die einzelnen Fragen sind Prozentwerte. Sie zeigen, welcher Anteil der Beschäftigten die entsprechende Konfliktsituation in den letzten zwölf Monaten mindestens einmal bei der eigenen Tätigkeit erlebt hat (Stand Juli 2021, weitere Informationen unter www.copsoq.de).

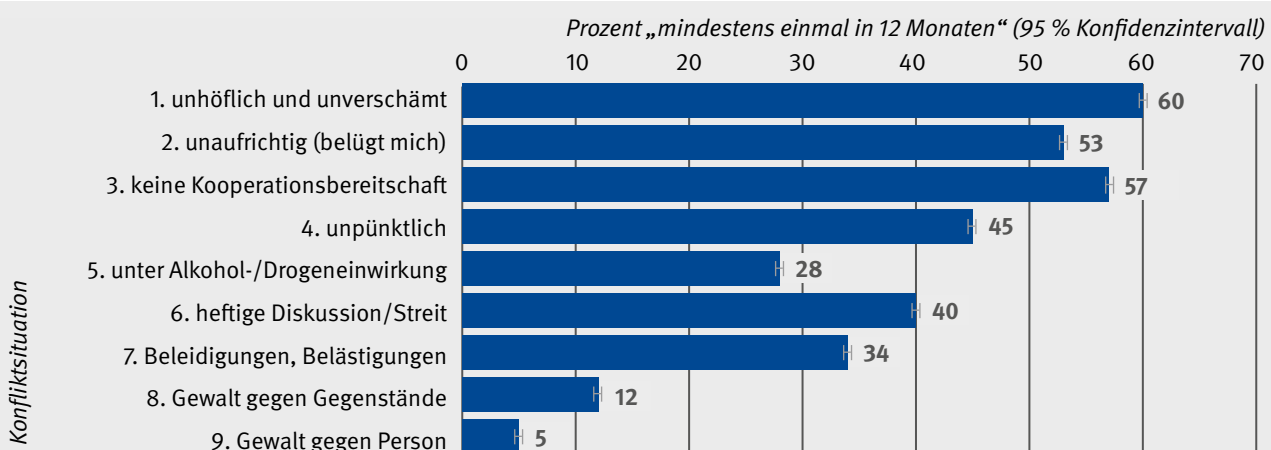


Abbildung 6: Häufigkeit von Konflikten mit externen Personen (Stand Juli 2021)

Die häufigsten Konflikte mit externen Personen betreffen erwartungsgemäß verbale Aggressionen durch:

- Unhöflichkeit,
- mangelnde Kooperationsbereitschaft,
- Unaufrichtigkeit und
- Unpünktlichkeit.

Hier geben jeweils 45–60 Prozent der Befragten an, dass diese Konflikte mindestens einmal in den letzten 12 Monaten bei ihrer Tätigkeit vorgekommen sind.

Auch beim Aspekt „heftige Diskussion oder Streit“ liegt die Einjahresprävalenz noch bei etwa 40 Prozent. Jeweils ca. 30 Prozent der Befragten sind im Laufe eines Jahres mit Klientel unter „Alkohol- oder Drogeneinwirkung“ oder mit „Beschimpfungen, Beleidigungen oder Belästigungen“ konfrontiert worden. Zu beachten ist hier zusätzlich, dass sich hinter „mindestens einmal in den letzten 12 Monaten“ auch stärkere Häufungen verbergen können.

Zwölf Prozent der Befragten machen innerhalb eines Jahres die Erfahrung, dass eine externe Person in ihrer Gegenwart Gewalt gegen Gegenstände ausübte. Direkte körperliche Gewalt gegen sich selbst als Person haben 5 Prozent der Befragten innerhalb des letzten Jahres erfahren.

Konflikte mit externen Personen nach Berufsgruppen

Der Wert für die Skala „Konflikte mit externen Personen“ ist ein von 0 bis 100 rangierender Mittelwert aus den 9 Fragen – in diesen geht auch die Häufigkeit der Konfliktsituationen mit ein. Der Gesamtmittelwert der Skala liegt im deutschen Durchschnitt bei 24 Punkten.

Konflikte mit externen Personen sind nach Berufsgruppen sehr unterschiedlich verteilt. An der Spitze der hier dargestellten ausgewählten Berufsgruppen rangiert der Rettungsdienst mit 56 Punkten. Fast so hohe Werte (50 Punkte) werden für die Berufsgruppen Polizei und Justizvollzug gemessen, gefolgt von der Krankenpflege mit 47 Punkten und Berufen der Sozialarbeit und Sozialpädagogik mit 42 Punkten. Erhöhte Werte weisen auch die Berufsgruppen Transport (inkl. öffentlicher Nahverkehr), Einzelhandel, Altenpflege und Erziehungsberufe auf. Für Sparkassen und Banken ist der Wert mit 24 Punkten

gemessen am deutschen Gesamtdurchschnitt unauffällig, während z. B. in den künstlerischen Berufen, in der Land- und Forstwirtschaft nebst Gartenbau oder in Berufen im Bereich Forschung und Lehre Konflikte mit je rund 15 Punkten seltener als im deutschen Durchschnitt sind. In den meisten Produktionsberufen, hier sind stellvertretend die Metallberufe dargestellt, treten kaum Konflikte mit externen Personen auf; auch, weil hier organisationsbedingt kaum Kontakt mit externem Klientel besteht.

In der Öffentlichen Verwaltung insgesamt liegt der Skalenwert auf dem deutschen Gesamtschnitt aller Berufe von 24 Punkten. Bei der Betrachtung von spezifischen Gruppen kann der Wert aber deutlich abweichen, wie hier bei Mitarbeitenden in Jobcentern mit fast doppelt so hohen 46 Punkten (siehe Abbildung 7).

Negative Beanspruchungsfolgen durch das Auftreten von Gewaltsituationen bei der Arbeit

Der ständige Umgang mit schwierigem Klientel kann zu Stresssymptomen und möglicherweise zu einer psychischen Erkrankung führen (z. B. Burnout-Syndrom, siehe auch Kapitel 3.1).

Negative Beanspruchungsfolgen direkt in Bezug zur Arbeit mit externen Personen werden im COPSOQ mit einer Skala aus sechs Fragen zu „Burnout-Symptomen durch Kontakte mit externen Personen“ erhoben. Die Ergebnisse für verschiedene Berufsgruppen sind in Abbildung 8 dargestellt – besonders betroffen sind vor allem diejenigen Gruppen mit häufigen Konflikten. Der statistische Zusammenhang der beiden Skalen „Konflikte mit externen Personen“ und „Burnout-Symptome durch den Umgang mit externen Personen“ ist daher auch sehr deutlich ($r=0.65$).

Weitere Befunde: Befragte mit erhöhten Konflikten durch externe Personen geben zudem signifikant schlechtere Einschätzungen allgemeiner Folgefaktoren an, z. B. eine schlechtere Bewertung der eigenen Gesundheit, eine signifikant niedrigere Arbeitszufriedenheit sowie eine höhere Neigung zur Berufsaufgabe.

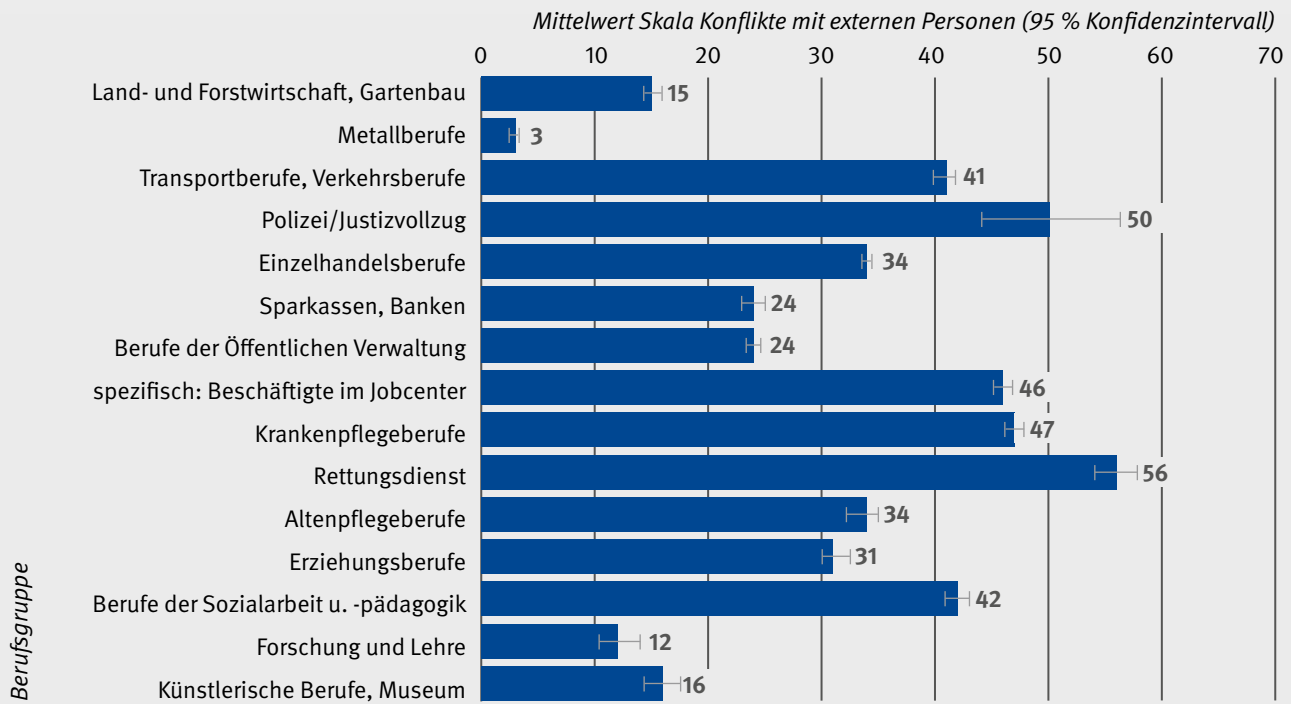


Abbildung 7: Konflikte mit externen Personen nach Berufsgruppen (Stand Juli 2021)

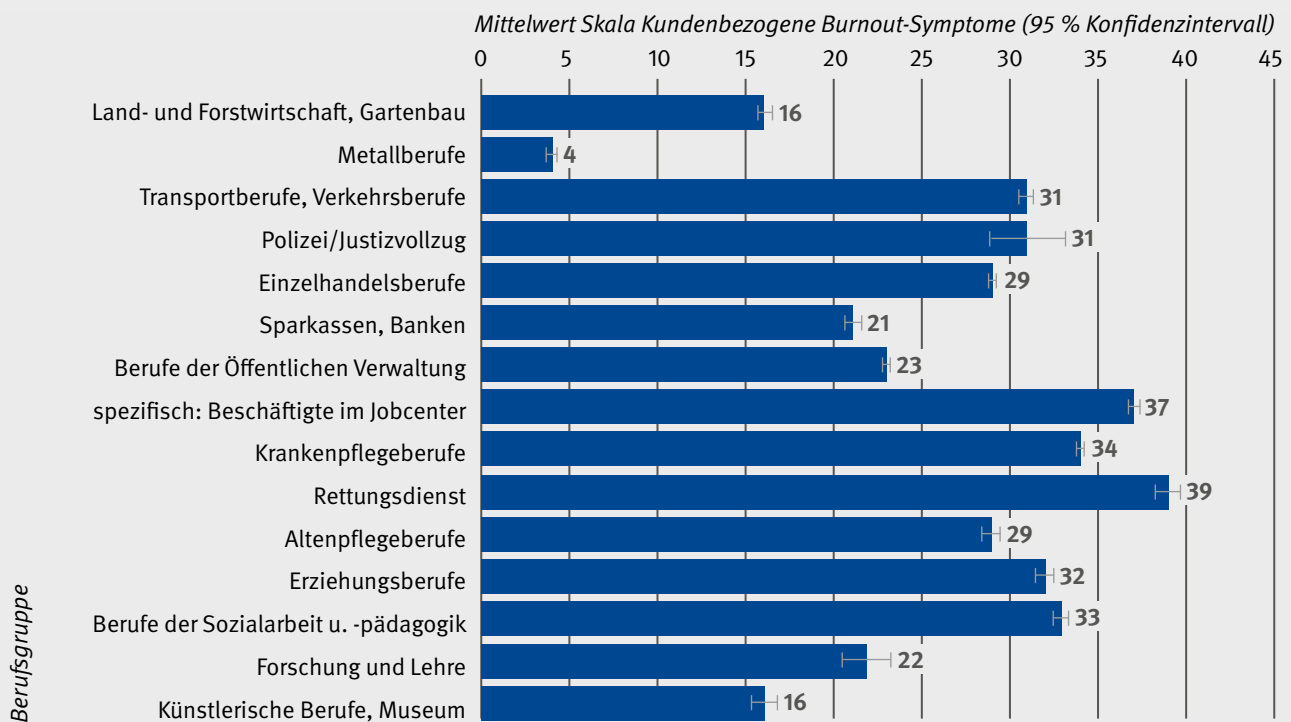


Abbildung 8: Auftreten von Burnout-Symptomen durch den Umgang mit externen Personen (Stand Juli 2021)

5.4 Konkrete Präventionsmaßnahmen festlegen

Nachdem nun die Ermittlung und Bewertung der Gefährdungen abgeschlossen ist, werden im nächsten Schritt die erforderlichen Präventionsmaßnahmen aus den gewonnenen Erkenntnissen abgeleitet.

In § 4 des Arbeitsschutzgesetzes wird die Rangfolge des allgemeinen Vorgehens bei der Gefahrenverhütung in Stufen festgelegt.

Diese erfolgen in der Rangfolge **S**ubstitution bzw. möglichst vollständige Vermeidung von Gewaltereignissen vor **T**echnischen oder baulichen Maßnahmen vor **O**rganisatorischen Maß-

nahmen und diese wiederum vor **P**ersonenbezogenen Maßnahmen (**S-T-O-P**-Konzept). Die Wirksamkeit der Interventionsmaßnahmen nimmt von der Vermeidung von Kontakten mit externen Personen über die baulichen und räumlichen Gegebenheiten, den sicherheitstechnischen, organisatorischen Voraussetzungen bis hin zu den personenbezogenen Maßnahmen ab.

Grundsätzlich haben daher kollektiv wirkende Interventionen zur Vermeidung von Gewaltsituationen Vorrang gegenüber individuellen Präventionsmaßnahmen (siehe Abbildung 9).

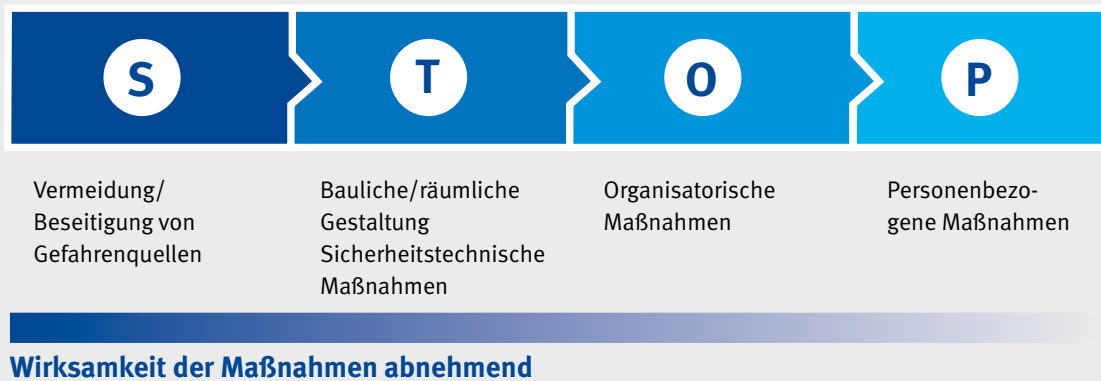


Abbildung 9: Wirksamkeit von Präventionsmaßnahmen

Die Maßnahmen können dabei

- für ein gesamtes Unternehmen (z. B. Entwicklung von Leitlinien, Erstellung eines Nachsorgekonzepts, Qualifizierungsangebot in Kommunikationstechniken),
- nach Bereichen oder Organisationseinheiten (z. B. Umgang mit interkulturellen Herausforderungen oder psychisch erkrankten Menschen),
- oder besonders betroffenen Berufsgruppen oder Tätigkeiten (z. B. Einführung eines Notrufsystems für Außendienstmitarbeitende) bedarfsbezogen festgelegt werden.

Dabei ist nicht wichtig, dass die Verantwortlichen möglichst viele Maßnahmen planen. Wichtig ist vielmehr, dass sie systematisch vorgehen und die Maßnahmen im Anschluss einer Evaluation unterzogen werden.

Eine Vielzahl möglicher Maßnahmen werden im Kapitel 6 erläutert.

5.5 Maßnahmen durchführen

In einem Unternehmen können meist aus finanziellen und personellen Ressourcen nicht alle Defizite sofort behoben werden. Die Umsetzung der geplanten Maßnahmen sollte daher mit Hilfe eines Prioritätenplanes erfolgen. Sinnvoll ist es, Beschäftigte und Führungskräfte frühzeitig an

der Umsetzung der Maßnahmen zu beteiligen, um Verständnis und Akzeptanz zu erreichen. Es empfiehlt sich, sowohl die verantwortlichen Personen festzulegen als auch welche Maßnahmen bis zu welchem Termin durchgeführt werden (wer tut was bis wann!).

5.6 Maßnahmen hinsichtlich der Wirksamkeit überprüfen

Die erfolgreiche Umsetzung der Maßnahmen kann durch regelmäßige Erhebungen sowie eine persönliche Befragung der Beschäftigten und Führungskräfte bewertet werden. Hierzu muss einerseits kontrolliert werden, ob die Maßnahmen termingerecht umgesetzt wurden, andererseits, ob das geforderte Ziel erreicht und die Gefährdung auch wirklich beseitigt wurde. Die zu Beginn des Prozesses festgelegten Kennzahlen (s. Kapitel 4.3) helfen bei der Überprüfung der Wirksamkeit.

Sicherheitstechnische Systeme müssen regelmäßig geprüft werden, ob diese auch tatsächlich funktionieren (z. B. Alarmierungs- und Notrufsysteme) und die Beschäftigten nach dem Auslösen entsprechend handeln.

Dienstanweisungen dagegen sollten auf Praktikabilität und auf sich verändernde Prozesse in wiederkehrenden Abständen angepasst werden. Eine Unterweisung der Beschäftigten ist dabei mindestens einmal jährlich erforderlich.

5.7 Gefährdungsbeurteilung fortschreiben und dokumentieren

Durch eine Gefährdungsbeurteilung wird der Handlungsbedarf in den einzelnen Bereichen sichtbar. Ein unverzichtbares Hilfsmittel für die Transparenz der bei dem Prozess beteiligten Personen, der Terminüberwachung und der Wirksamkeitskontrolle der durchgeführten Maßnahmen ist eine gute Dokumentation.

Diese Dokumentation bildet die Grundlage für den schriftlichen Nachweis, welche Maßnahmen bis zu welchem Zeitpunkt von wem umzusetzen sind. Zur Umsetzung gehört auch die weitere Fortschreibung im Rahmen eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.



HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:

- Prüfen Sie regelmäßig, ob die Arbeitsplätze bzw. Tätigkeiten den Sicherheitsstandards entsprechen und passen Sie diese gegebenenfalls an. Sie schaffen damit eine sichere Arbeitsumgebung!
- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Faltblatt „Sicherheitshinweise für Beschäftigte von Behörden mit Publikumsverkehr“. Sie können das Faltblatt jederzeit beim Landeskriminalamt Baden-Württemberg anfordern oder downloaden unter www.polizei-beratung.de/medienangebot/detail/274-beschaefigte-vor-uebergreifen-schuetzen/.

6 Präventionsmaßnahmen

Die Unternehmensleitung ist durch ihre Fürsorgepflicht sowie die gesetzlichen Regelungen verpflichtet, sichere und gesunde Arbeitsbedingungen zu schaffen.

Im folgenden Kapitel werden daher verschiedene Möglichkeiten vorgestellt, um dieses Ziel zu erreichen. Einen Überblick über mögliche Handlungsfelder und entsprechende Maßnahmen bietet Abbildung 10. Dabei ist zu beachten, dass nicht jede Maßnahme für jede Einrichtung sinnvoll oder realisierbar ist. Dies ist bei-

spielsweise abhängig von der Örtlichkeit, der Ausstattung mit ergonomischem, stabilem und geeignetem Mobiliar, den strukturellen Gegebenheiten, der Arbeitsorganisation und nicht zuletzt den personellen und finanziellen Ressourcen.

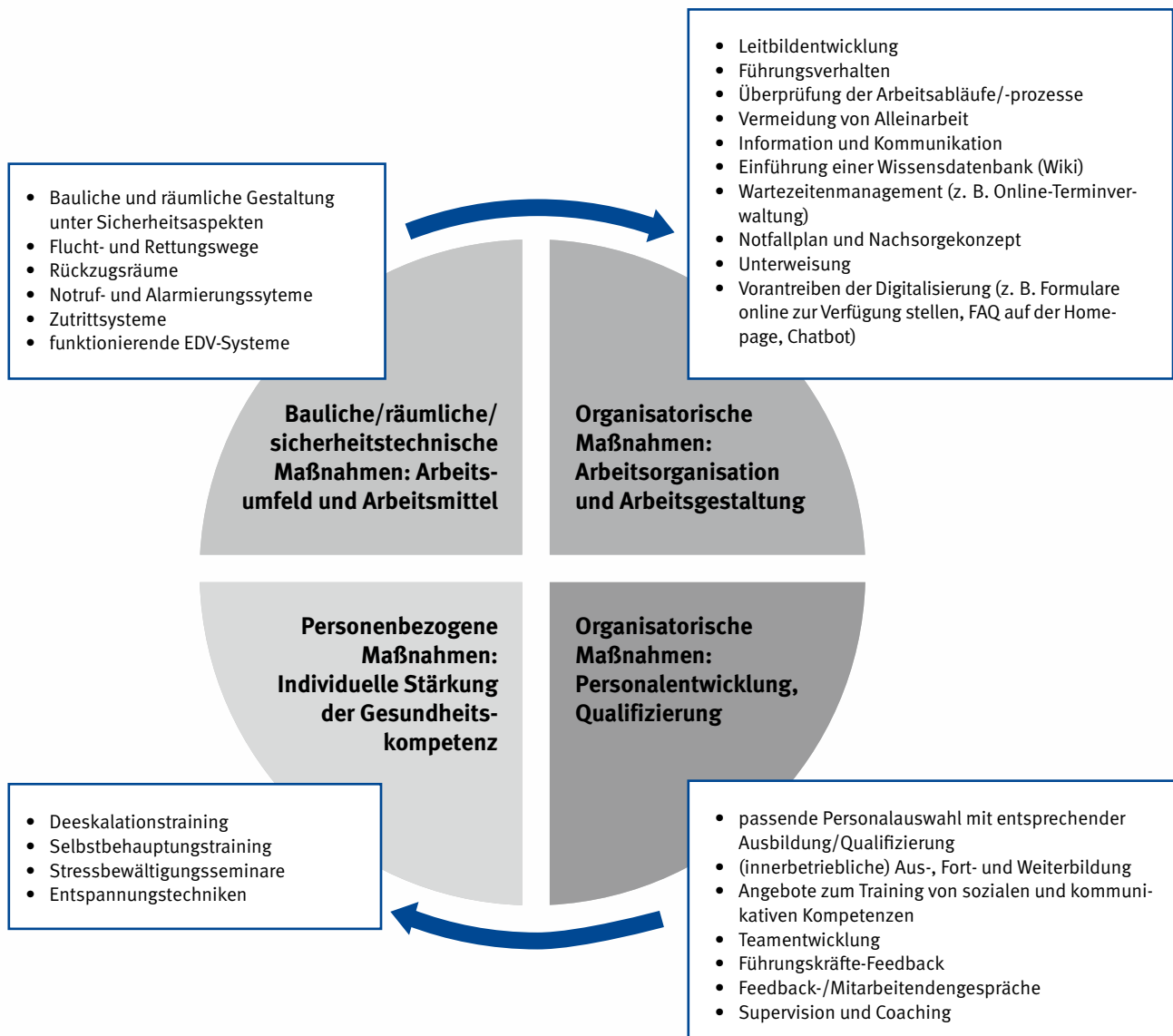


Abbildung 10: Überblick über mögliche Interventionsmaßnahmen



6.1 Bauliche Interventionsmaßnahmen

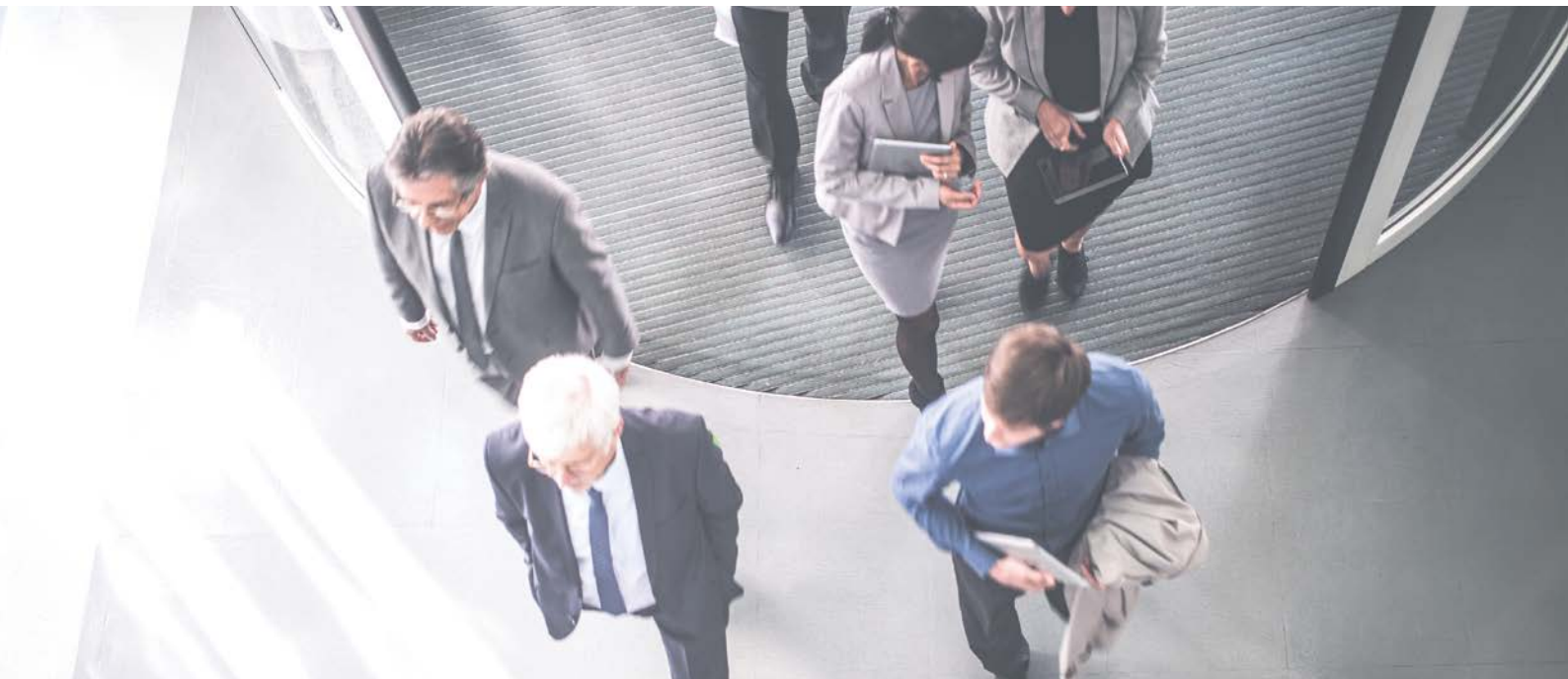
Gebäude und deren räumliche Ausgestaltung beeinflussen die Sicherheit und Gesundheit der Beschäftigten maßgeblich und haben großen Einfluss auf die Abläufe und das Wohlbefinden bei der Arbeit. Bei der Planung eines Neubaus sollten daher immer in enger Abstimmung mit den Nutzerinnen und Nutzern die vielfältigen Anforderungen an das Gebäude einfließen, möglichst mit der Flexibilität, räumliche Anpassung ohne großen Aufwand bei späteren Änderungen in der Nutzung vornehmen zu können.

Im Bestand geht es darum, erkannte Mängel zu beheben oder Änderungswünsche unter oft schwierigen Randbedingungen umzusetzen, was oft nicht ohne Kompromisse möglich ist.

Die Raumgestaltung hat jedoch auch großen Einfluss auf das Befinden der Besucherinnen und Besucher. Fühlen sie sich willkommen und

werden sie entsprechend empfangen, hat das unmittelbar Auswirkungen auf das Verhalten den Beschäftigten gegenüber.

Ziel sollte es daher sein, sowohl den Beschäftigten unter dem Aspekt der Gewaltprävention ein möglichst sicheres Umfeld zu bieten als auch gleichzeitig die Besucherinnen und Besucher möglichst freundlich und offen zu empfangen. Selbstverständlich sollten nach den heutigen gesetzlichen Bestimmungen zur Barrierefreiheit Zugänge, Wartebereiche, Büroräume, Aufzüge und Sanitärbereiche so gestaltet sein, dass sie auch von Personen, die auf Hilfsmittel angewiesen sind, oder Besuchenden mit körperlichen Einschränkungen genutzt werden können.



6.1.1 Eingangsbereich

Die Verwaltung hat dabei einen Spagat zu erfüllen. Einerseits geht es darum, den Bürgerinnen und Bürgern bestmöglichen Service zu bieten, auf der anderen Seite gilt es, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor ungebetenen oder aggressiven Besuchenden zu schützen. Dem Eingangsbereich kommt dabei eine Schlüsselrolle zu: Er dient der Zutrittskontrolle und er ist die Visitenkarte des Hauses. Dieser Bereich wird von Besuchenden zuerst wahrgenommen.

Daher zählt hier der erste Eindruck. Durch einen zentralen Anlaufpunkt können erste Fragen beantwortet werden, Abläufe werden erläutert oder der Weg zur zuständigen Ansprechperson wird aufgezeigt. Ein freundlich gestalteter Wartebereich bewirkt, dass sich Kundinnen und Kunden willkommen fühlen. Eine übersichtliche Wegführung und Beschilderung verhindern ein Umherirren der Besuchenden im Gebäude.

6.1.2 Zugangssteuerung

Gegen ein „offenes Haus“, wie es oft von der Verwaltungsspitze gefordert wird, ist grundsätzlich nichts einzuwenden. Es gilt jedoch gleichzeitig dafür Sorge zu tragen, dass ungebetene Besuchende nicht unbemerkt das Gebäude betreten und in die Räumlichkeiten sowie zu den Beschäftigten vordringen können.

Ein zentraler Eingang lässt sich besser kontrollieren als mehrere dezentrale Zugänge. Nach einer Überprüfung der Örtlichkeiten stellt sich oft heraus, dass einzelne Eingänge zugunsten eines zentralen Zugangs geschlossen werden können. Dies sind beispielsweise offene unbeobachtete Zugänge in anderen Gebäudeabschnitten oder in der Tiefgarage. Diese dienen dann nur noch dem Zutritt von Mitarbeitenden

mit einem Schlüssel oder Transponder und fungieren weiterhin als Flucht- und Rettungsweg.

Außerhalb der Öffnungszeiten sollte das Gebäude für das Publikum grundsätzlich geschlossen sein. Ein Zutritt erfolgt dann nur durch bewusstes Öffnen durch eine Mitarbeiterin oder einen Mitarbeiter.

Eine Videosprechstelle im Eingangsbereich dient der Überwachung und dazu, angemeldete Besuchende zu erkennen und diesen per Knopfdruck die Tür zu öffnen. Unter dem Gesichtspunkt der Gewaltprävention ist eine durchdachte Zugangssteuerung einer der Dreh- und Angelpunkte.

6.1.3 Zugangskontrollsysteme

Behörden sind serviceorientiert und sollen möglichst offen sein. Daher ist meist nicht vorgesehen, den Zugang durch allgemeine Ausweiskontrollen zu beschränken. Über Zugangskontrollsysteme können öffentliche Gebäude, einzelne Räume oder sicherheitsrelevante Bereiche vor unberechtigtem Zutritt Dritter geschützt und kontrolliert werden (z. B. Sozialräume, Kopierraum, Lager oder Personaltoiletten). Soweit möglich, soll der Zugang zu diesen übrigen Bereichen einschließlich der Aufzüge über Zugangskontrollsysteme gesichert werden. Sofern Umbau- oder Neubaumaßnahmen anstehen, sollte in Zusammenarbeit mit der Vermögens- und Hochbauverwaltung dafür gesorgt werden, dass die öffentlich zugänglichen

Bereiche von den übrigen Bereichen baulich abgetrennt werden und ein Zugang zu Letzteren ausschließlich über Zugangskontrollsysteme möglich ist.

Abgestimmt auf die jeweiligen spezifischen Anforderungen stehen unterschiedliche Technologien, Geräte und Anlagen zur Verfügung, wie beispielsweise die Verwendung von Zahlen-codes, digitale Schließsysteme mit Transponderschlüsseln oder biometrische Systeme, die über die Erkennung eines Fingers, der Retina, Iris oder des Gesichtes funktionieren. Eine Installation solcher Anlagen sollte immer in enger Abstimmung mit der Interessenvertretung erfolgen.



6.1.4 Zonierung

Um zu vermeiden, dass das komplette Gebäude für den Publikumsverkehr zugänglich ist, können verschiedene Zonen mit unterschiedlichen Formen der Öffentlichkeit geschaffen werden. Zunächst bietet sich hierfür natürlich der Eingangsbereich mit einem zentralen Empfang an, im Anschluss daran der Wartebereich. Von dort gelangen Besuchende in ein Front-Office für die unmittelbare Betreuung. Im Hintergrund ist das Back-Office für die Sachbearbeitung angesiedelt, ohne oder nur mit gezieltem Kontakt zur Kundschaft.

Der Vorteil ist, dass sich die Besuchenden in klar definierten Bereichen aufhalten und zu anderen Abteilungen keinen Zugang erhalten.

In großen Verwaltungen wird das Front-Office in der Regel mit mehreren Beschäftigten besetzt, so dass nie eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter mit einer externen Person alleine ist. In kleineren Verwaltungen kann der Empfang Aufgaben eines Front-Offices übernehmen.

Der Bereich der internen Sachbearbeitung ohne Kontakt zu externen Personen ist durch die entsprechende Schließanlage nur für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zugänglich.

So könnte eine Zonierung gestaltet sein:

Zentraler Empfang/Infobereich: übliche Empfangstätigkeit, enge Vernetzung und Unterstützung durch Fachgebiete

Zentraler Wartebereich: räumlich und akustisch von Büroräumen getrennt

Front-Office: stark frequentierte und häufig nachgefragte Dienstleistungsangebote

Back-Office: weniger frequentiert, zeitintensive, vertrauliche Aufgaben, Telefonservice

In der detaillierten Ausführung können den einzelnen Zonen je nach Größe der Verwaltung und Art der Dienstleistung unterschiedliche Aufgaben zugewiesen werden (siehe Abbildung 11).

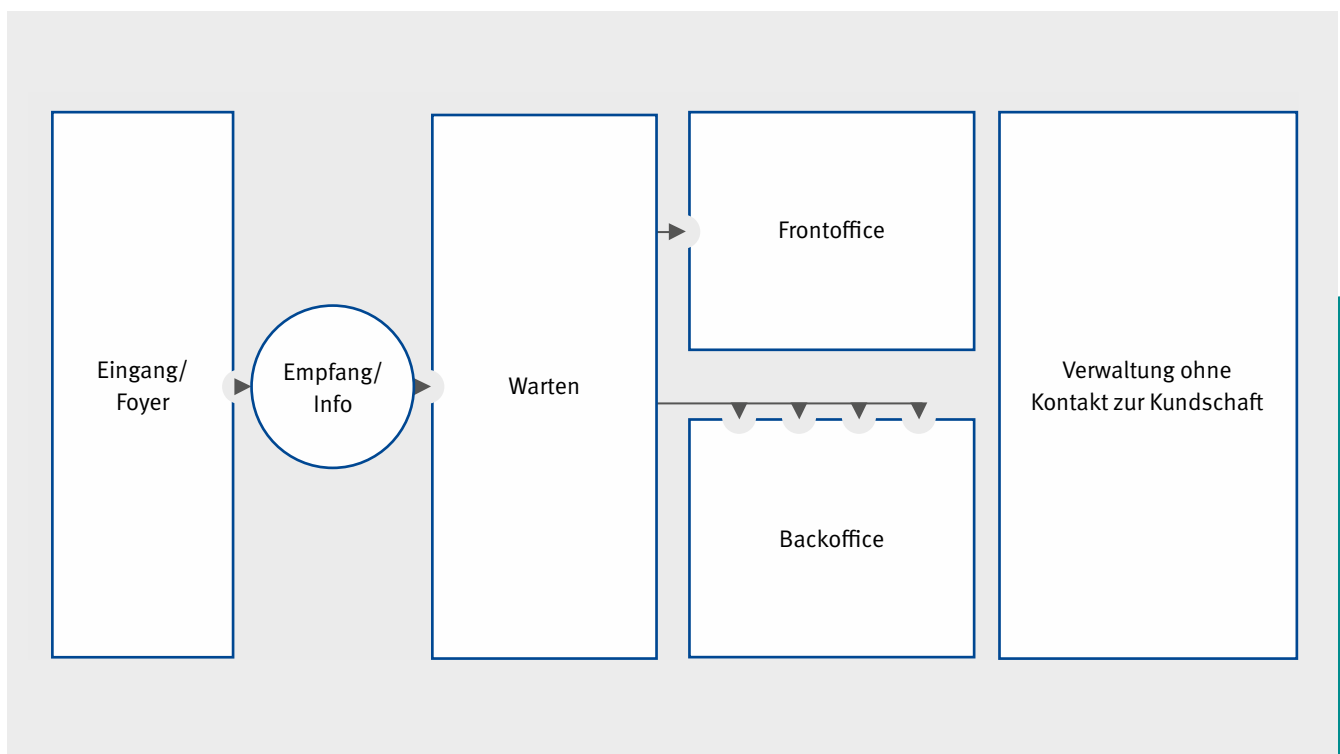


Abbildung 11: Beispiel einer Zonierung

6.1.5 Zentraler Empfang

Ein zentraler Empfang geht über den “klassischen Pförtner” aus früheren Zeiten weit hinaus. Er dient der Zutrittssteuerung. Dadurch können Besuchende, die im falschen Gebäude angekommen oder grundsätzlich nicht erwünscht sind, noch im Eingangsbereich weitergeleitet oder abgewiesen werden.

Der Empfang übernimmt jedoch vielfältige weitere Funktionen. Hier können Fragen beantwortet werden, mitgebrachte Unterlagen auf Vollständigkeit überprüft oder Formulare und bestellte Dokumente ohne größere Wartezeiten abgeholt werden. Externes Publikum muss wegen Bagatellfragen nicht lange warten oder wird gezielt zu der für sie zuständigen Ansprechperson weitergeleitet.

Bei einer guten prozessualen Verknüpfung mit der Sachbearbeitung können hier bereits fallabschließende Antworten auf einfach gelagerte Fragen der Bürgerinnen und Bürger gegeben werden. Dies sollte eines der Ziele sein, um eine regelmäßige Weitervermittlung zu vermeiden, die dann nur eine doppelte Bearbeitung nach sich ziehen würde.

Der baulichen Gestaltung kommt dabei eine weitere Bedeutung zu. Besuchende sollen offen und freundlich willkommen geheißen, die Beschäftigten jedoch gleichzeitig vor potenziell aggressivem Klientel geschützt werden.

Die Empfangstheke kann daher so konstruiert sein, dass den Besuchenden der Zutritt dahinter verwehrt wird. Wichtig hierbei ist die Sitzposition der Beschäftigten. Die übliche Höhe einer Theke beträgt in etwa 1,10–1,15 m. Damit Mitarbeitende den Besuchenden in Augenhöhe gegenüber treten können, empfiehlt sich, die Sitzposition durch den Einbau eines Podestes zu erhöhen (siehe Abbildung 12). Die Beschäftigten haben so die Möglichkeit, weiter im Sitzen zu arbeiten, müssen jedoch Besuchende nicht „von unten her“ bedienen, was von vornherein ein ungleichmäßiges „Kräfteverhältnis“ darstellt. Dies ist ein nicht zu unterschätzender psychologischer Effekt!

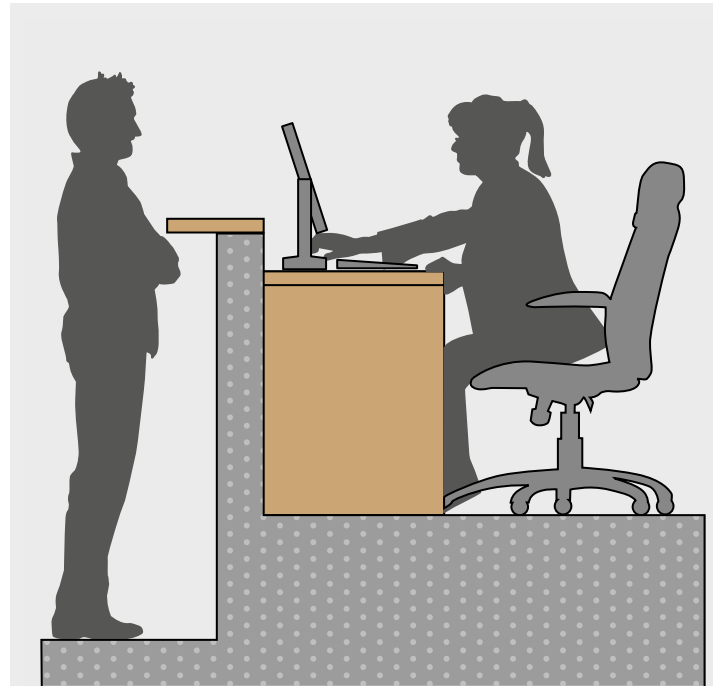


Abbildung 12: Erhöhte Empfangstheke – Mitarbeitende sitzen auf einem Podest in Augenhöhe

Ein erhöhter Tresen lässt sich zudem nicht so leicht überwinden, wie es bei einem Schreibtisch in üblicher Höhe der Fall ist. Die Offenheit dem Publikum gegenüber ist jedoch nach wie vor gewährleistet.

Es gibt auch die Möglichkeit, Verglasungen als Trennscheibe zwischen Besuchenden und Mitarbeitenden einzubauen. Dies kann z. B. aus hygienischen Gründen zweckmäßig sein und wird von Menschen nicht notwendigerweise negativ wahrgenommen. Dabei ist darauf zu achten, dass bei Verglasungen Verbundsicherheitsglas (VSG) gewählt wird.

In dienstarmen Zeiten, bei denen z. B. das Rathaus kaum besetzt ist, kann den Bürgerinnen und Bürgern durch eine gut durchdachte und gestaltete zentrale Anlaufstelle weiterhin ein geöffnetes Haus mit entsprechendem Service angeboten werden.

Ein funktionierender zentraler Empfang trägt maßgeblich zu einem entspannten Verhalten gegenüber der Verwaltung und einer erhöhten Zufriedenheit der Kundschaft bei.



6.1.6 Wartebereiche

Wartezeiten vor Gesprächsterminen rufen bei den Menschen oft Stress hervor, der durch die Sorge um die eigene Existenz (Schuldenproblematik, Ausweisung etc.) oder durch auferlegte Strafen (z. B. Entzug des Führerscheins) noch gesteigert wird. Wartezeiten lassen sich nicht immer vermeiden. Eine ansprechende bauliche Gestaltung kann dazu beitragen, dass bei den Besuchenden nicht allzu viel Unmut aufkommt. Neben dem Empfang ist der Wartebereich die zweite Visitenkarte einer Verwaltung.

Eine freundliche Atmosphäre mit guter Raumgestaltung, einer beruhigenden Farbgebung, Pflanzen und ansprechendem Mobiliar heißen Besuchende willkommen. Sie fühlen sich wahrgenommen und sitzen nicht wie gefühlte Störenfriede in einem kahlen und zugigen Verwaltungsflur.

Der Wartebereich sollte grundsätzlich genügend Sitzplätze bieten und ein Mindestmaß an Diskretion und räumlicher Großzügigkeit gewährleisten. Auch die Raumakustik spielt eine wichtige Rolle. Räume oder Flure mit einer langen Nachhallzeit können einen erheblichen Lärmpegel und somit Unruhe bei allen Beteiligten erzeugen. Große und gut sichtbare Anzeigetafeln, welche Person wann und in welchem Zimmer empfangen wird, erleichtern das Abschätzen der Wartezeit. Diese Anzeigetafeln können ebenfalls z. B. in Spielecken, Sanitär- oder Raucherbereichen angebracht werden.

Wenn ein kostenfreies WLAN angeboten wird, erzielt dies automatisch eine ruhigere Atmosphäre, ebenso ein Fernseher mit Informationen zur Verwaltung, den internen Abläufen oder den Tagesnachrichten. Auch Tierfilme oder ein

Aquarium sollen beruhigende Wirkung erzeugen. Bei der Verwendung von Bildern sollte neben der Farbgebung darauf geachtet werden, dass diese nicht mit einem Blick erfasst werden können, sondern dazu anregen, Details zu entdecken.

Ein Wasserspender oder Kaffeeautomat ist ein erweitertes Serviceangebot, das in größeren Verwaltungen gerne angenommen wird. Wartebereiche, in denen sich häufiger Kinder aufhalten, werden gerne mit Spielecken ausgestattet.

Toiletten sollten in der Nähe des Wartebereichs vorhanden und deutlich erkennbar ausgeschildert sein. Sie sind eindeutig von den Personaltoiletten abzugrenzen.

Grundsätzlich ist zu bedenken, dass Gegenstände und mobile Einrichtungen als Waffen genutzt oder durch Vandalismus beschädigt werden können.

Auch müssen die Vorgaben aus dem Baurecht zur behindertengerechten Gestaltung erfüllt werden. Hierbei geht es beispielsweise um ausreichende Stellflächen für Personen, die auf Hilfsmittel angewiesen sind (z. B. Rollstuhl, Rollator), aber auch für Kinderwagen sollten Abstellmöglichkeiten vorhanden sein.



HINWEIS:

Hinweise zum Wartezeitenmanagement sind in Kapitel 6.3.2 enthalten.

6.1.7 Wegeführung/Beschilderung

In vielen Einrichtungen werden Auskunftsstellen oder Informationsbereiche durch Schilder oder digitale Wegweiser ersetzt.

Eine klare Wegeführung im Gebäude ist wichtig, damit sich Besuchende schnell im Gebäude zu-rechtfinden und ein langes Umherirren vermieden wird. Je nach Klientel reicht eine Beschilderung ausschließlich aus Ziffern und Zahlen nicht aus. Mit mehrsprachigen Anzeigetafeln oder einer sinnvollen farblichen Unterstützung kann die Wegeführung oft besser hervorgehoben werden. Beschildert werden müssen zudem die Flucht- und Rettungswege. Mittels entsprechender Piktogramme sollten sich auch die Sanitäreinrichtungen schnell auffinden lassen. Eine Anbringung der taktilen (tastbaren) Punktschrift (Brailleschrift) z. B. auf Handläufen oder Informationstafeln, ermöglicht, dass sich auch blinde und stark sehbehinderte Menschen gut orientieren können.

In Anschreiben sollten die Angaben von Ansprechpersonen und Raumnummern mit der Beschilderung im Verwaltungsgebäude übereinstimmen.

Ein deutliches Hinweisschild an den Eingängen kennzeichnet, dass Waffen jeglicher Art oder Gegenstände, die als solche benutzt werden können, in den Gebäuden verboten sind. Dieses Verbot sollte ebenso für Hunde (mit Ausnahme von Blindenhunden) gelten.



6.1.8 Räume mit Publikumsverkehr

Ein Büro, in dem externe Personen empfangen werden sollen, ist grundsätzlich auch dafür einzurichten. Auch hier sollte der besuchenden Person das Gefühl vermittelt werden, sie sei willkommen und muss nicht zwischen Akten, Drucker und Wasserflasche ihren Platz finden.

Egal ob die Kundin oder der Kunde an einem angebauten oder freistehenden Besprechungstisch Platz nimmt, die Beschäftigten sollten der Person gegenüber sitzen und sie gut im Blick haben. So können sie plötzliche Bewegungen und Aggressionen schneller wahrnehmen und sind in der Lage, im Bedrohungsfall schneller zu reagieren.

Beschäftigte müssen in einer Bedrohungssituation die Möglichkeit haben, das Büro auf schnellstem Wege zu verlassen. Externe Personen sind daher so zu platzieren, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den kürzeren Weg zur Tür haben. Der Fluchtweg darf nicht durch den Schreibtisch oder andere Möbel einge-

schränkt oder versperrt sein. Je nach Tätigkeit und Diskretionsumfang können auch die Verbindungstüren zu den benachbarten Büros offengehalten werden.

Beispiel:

Ein Kunde erscheint vor dem vereinbarten Termin in der Behörde. Aufgrund einer Leistungsverweigerung wird der Kunde handgreiflich und schlägt den Spuckschutz (Plexiglasscheibe) in Richtung der Beschäftigten. Der Schutz zerbricht und der Kunde hält Teile des Spuckschutzes (Holzhalterung) als Waffe vor sich. Als die Polizei ihn stellen möchte, flüchtet er in weitere Räume der Behörde und holt ein Messer aus seinem Rucksack. Es kommt zur Geiselnahme. Den Polizeibeamten gelingt es erst nach einiger Zeit den Störer zu überwältigen. Die Beschäftigten erhalten nach dem Ereignis Unterstützung durch die betriebsinterne psychosoziale Beratungsstelle sowie den Kriseninterventionsdienst des Landkreises.

Eine zweite Tür in das benachbarte Büro bietet eine gute Fluchtmöglichkeit und wird inzwischen in vielen Ämtern, zumindest beim Neubau, vorgesehen. Oft kann schon durch eine Umstellung oder ein Verrücken der Möblierung eine Fluchtmöglichkeit geschaffen werden. Es geht grundsätzlich darum, dass die Beschäftigten nicht in eine Situation gedrängt werden können, aus der es kein Entrinnen mehr gibt.

Gegenstände wie Scheren, Brieföffner, Blumenvasen oder Wasserflaschen können als Wurfgeschosse oder Waffen verwendet werden und sollten daher außerhalb der Reichweite der Besuchenden, am besten nicht auf dem Schreibtisch, aufbewahrt werden.

Auch mit der Preisgabe von persönlichen Informationen ist man besser zurückhaltend. Das Hochzeitsfoto an der Wand oder das Kinderfoto auf dem Schreibtisch kann als Anlass für persönliche Bedrohungen verwendet werden.

Der Einsatz von Verglasungen in Tür- oder Wandflächen bietet die Möglichkeit von Sichtbeziehungen zwischen den einzelnen Räumen, die somit eine gewisse Transparenz ermöglichen, ohne jedoch die Intimsphäre der jeweiligen Besprechung zu stören. Lichtdurchlässige Türen und Wandflächen müssen bruchsicher sein. Ausgebildet werden die Glasflächen daher in der Regel in Verbundsicherheitsglas.

6.1.9 Nebenräume für Beschäftigte

Fremde Personen sollten sich im Gebäude nur dort aufhalten können, wo sie erwünscht sind und wo es erforderlich ist. Daher sollten öffentliche und nicht öffentliche Bereiche voneinander getrennt sein. Zwischentüren mit entsprechenden Zugangsberechtigungen können hier Abhilfe schaffen (siehe auch Kapitel 6.2.4).

Der Sozialraum, die Teeküche oder der Drucker- raum sollten grundsätzlich für Besuchende nicht zugänglich sein. Das Gleiche gilt für die Personaltoiletten. Hier ist, auch aus hygienischen Gründen, eine klare Trennung zwischen Besuchenden und Beschäftigten vorzusehen. Bestenfalls befinden sich die Nebenräume bei großen Büroeinheiten in einem eigenen, für die Besuchenden unzugänglichen Bereich.

Bewährt hat sich in vielen Fällen das Vorhalten eines zentral gelegenen Besprechungsraumes, in dem Gespräche geführt werden können, bei denen im Vorfeld ein gewisses Konfliktpotential bekannt ist. Dieser Raum kann durch Verglasungen einsehbar sein und die umliegenden Kolleginnen und Kollegen werden vorab über den Termin informiert.

Zugangstüren zu Diensträumen in besonders gefährdeten Bereichen oder Personaleingänge, die direkt in den Außenbereich führen, sollten mit einem Weitwinkel-Türspion ausgestattet werden.

Beispiel:

Ein uns seit längerem bekannter Bürger erschien um 17:45 Uhr im Verwaltungsgebäude. Der Mann bedrohte mich und forderte mich auf, sofort Zutritt zu „seiner“ Sachbearbeiterin zu bekommen. Da meine Kollegin noch eine andere Person in ihrem Zimmer betreute, verweigerte ich ihm den Eintritt. Daraufhin schrie er „Ich kriege euch alle. Ich warte auf euch draußen!“ Wir schlossen das Verwaltungsgebäude um 18 Uhr ab. Der Mann stand am Hintereingang des Gebäudes und entfernte sich auch auf meine Aufforderung nicht. Wir riefen die Polizei. Der Mann beschimpfte uns und die Polizisten auf das Übelste und wurde gegen diese sogar handgreiflich. Daraufhin nahm die Polizei den Mann in Gewahrsam.

6.1.10 (Flucht-)Türen und (Not-)Ausgänge

Notausgänge und Fluchttüren erfüllen gleichzeitig mehrere Anforderungen. Ein leichtes Öffnen von Türen, das jederzeit möglich ist, garantiert in einer Krisensituation, dass die Menschen in den betroffenen Bereichen das Gebäude schnell und sicher verlassen können.

Damit Flucht- und Paniktüren nicht unbemerkt von innen geöffnet werden, kommen oftmals elektronische Verriegelungssysteme zum Einsatz.

Zum Schutz vor unberechtigtem Betreten sollten diese Türen, die zudem häufig in einem schlecht einsehbaren Bereich des Gebäudes liegen, ständig geschlossen und verriegelt sein. Hier helfen technische Vorkehrungen wie beispielsweise selbstschließende Türen mit mechanischer Selbstverriegelung. Klassische Schlüssel-Schloss-Lösungen sind dagegen nicht zulässig.

Häufig sind Notausgangstüren auch gleichzeitig Brand- und/oder Rauchschutztüren. Das Anbringen zusätzlicher Sicherungsmaßnahmen ist daher nur unter Beachtung der rechtlich und technisch zulässigen Änderungen gestattet und sollte stets von einem Fachunternehmen durchgeführt werden.

Im Falle einer Amoktat müssen sich Türen von innen leicht verriegeln lassen, hierzu können Knaufzylinder angebracht werden. Auch eine hohe Widerstandsfähigkeit der Türen kann vor gewaltsamen Eindringen schützen.

Sogenannte Farbleitsysteme (FLS) ermöglichen den Sicherheitskräften wie Rettungsdienst, Feuerwehr und Polizei eine einfache und schnelle Orientierung innerhalb des Gebäudes, um vor allem in Not- und Krisenfällen eine unmittelbare Hilfe zu gewährleisten. Orientierungstafeln,



Abbildung 13: Zimmertür mit Raumnummer und Knaufzylinder, Ansicht raumseitig

welche vor und im Gebäude angebracht sind, ermöglichen zudem einen ersten Überblick hinsichtlich der Gebäudeposition. Sogenannte Eingangs-, Wand- und Türmarker verschaffen sowohl den Besuchenden als auch dem verantwortlichen Rettungspersonal eine detaillierte Orientierungshilfe.

Türmarker sollten nicht nur auf der Außen-, sondern auch auf der Innenseite der Tür angebracht sein, damit die im Raum befindlichen Personen auch in schwierigen Situationen zielgerichtet Hilfe anfordern können (siehe Abbildung 13).

Vorschläge, um Zugänge, Wartebereiche und Fluchtwege im Bestand einzurichten, finden sich in den folgenden Grundrisssskizzen

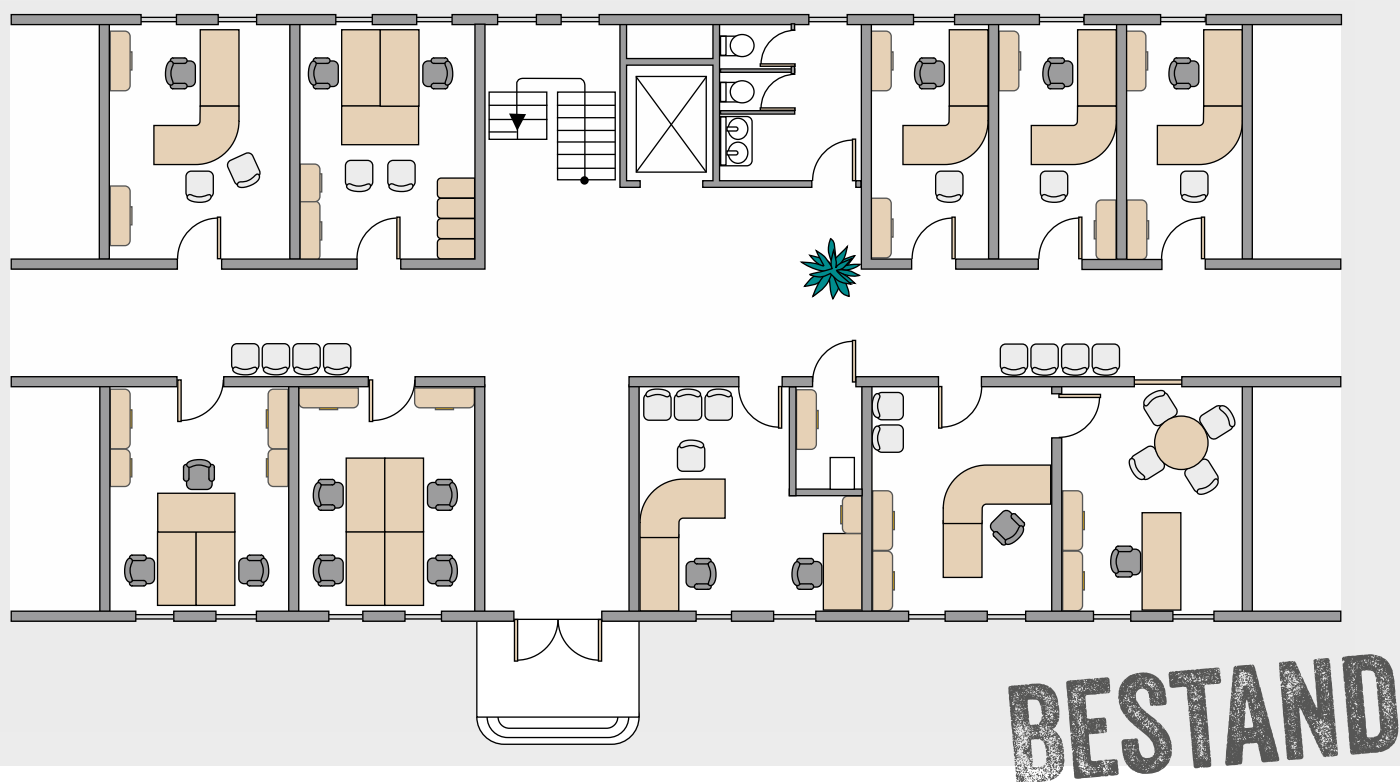


Abbildung 14: Beispiel 1 – Grundriss Bestand

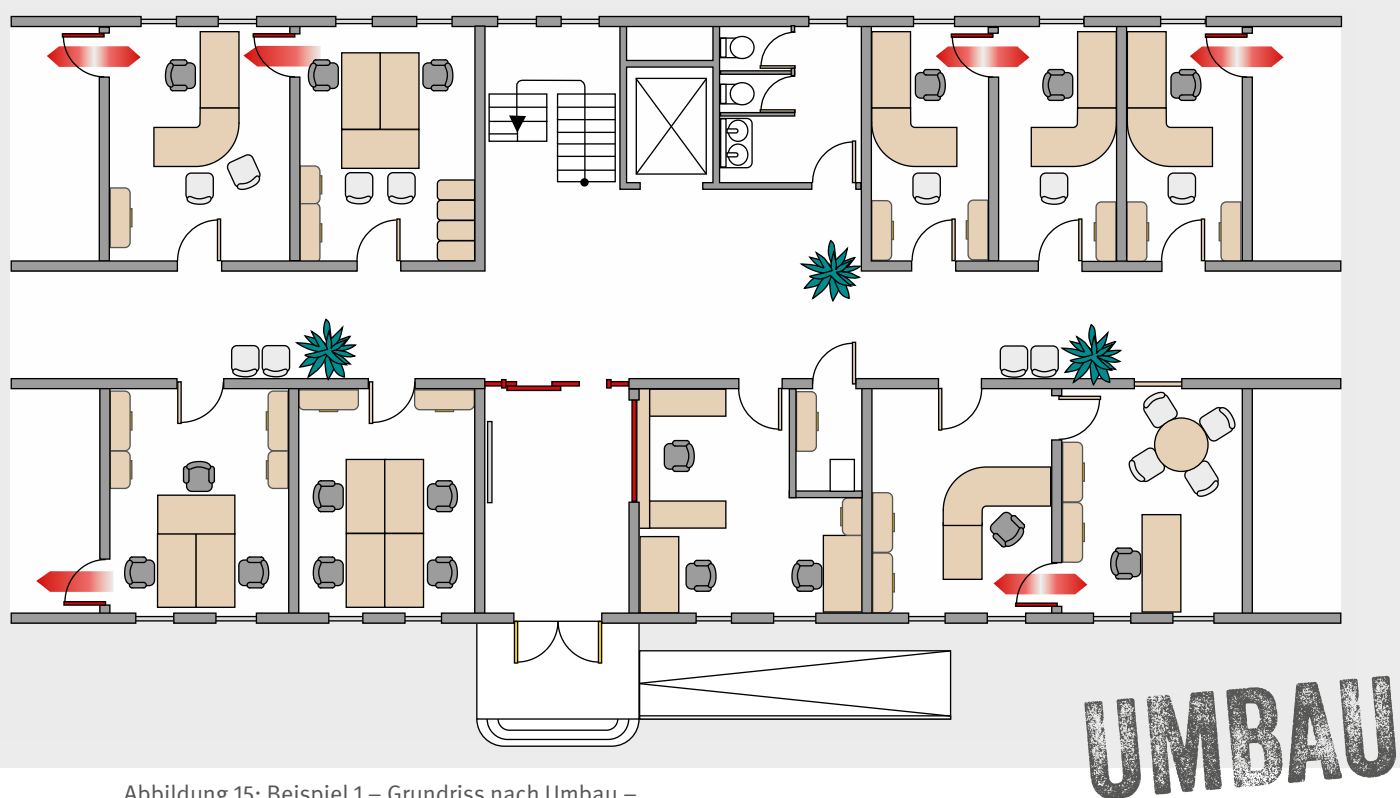


Abbildung 15: Beispiel 1 – Grundriss nach Umbau – Minimallösung (Zugangskontrolle, Empfang (Pforte), Fluchttüren in den Büros)

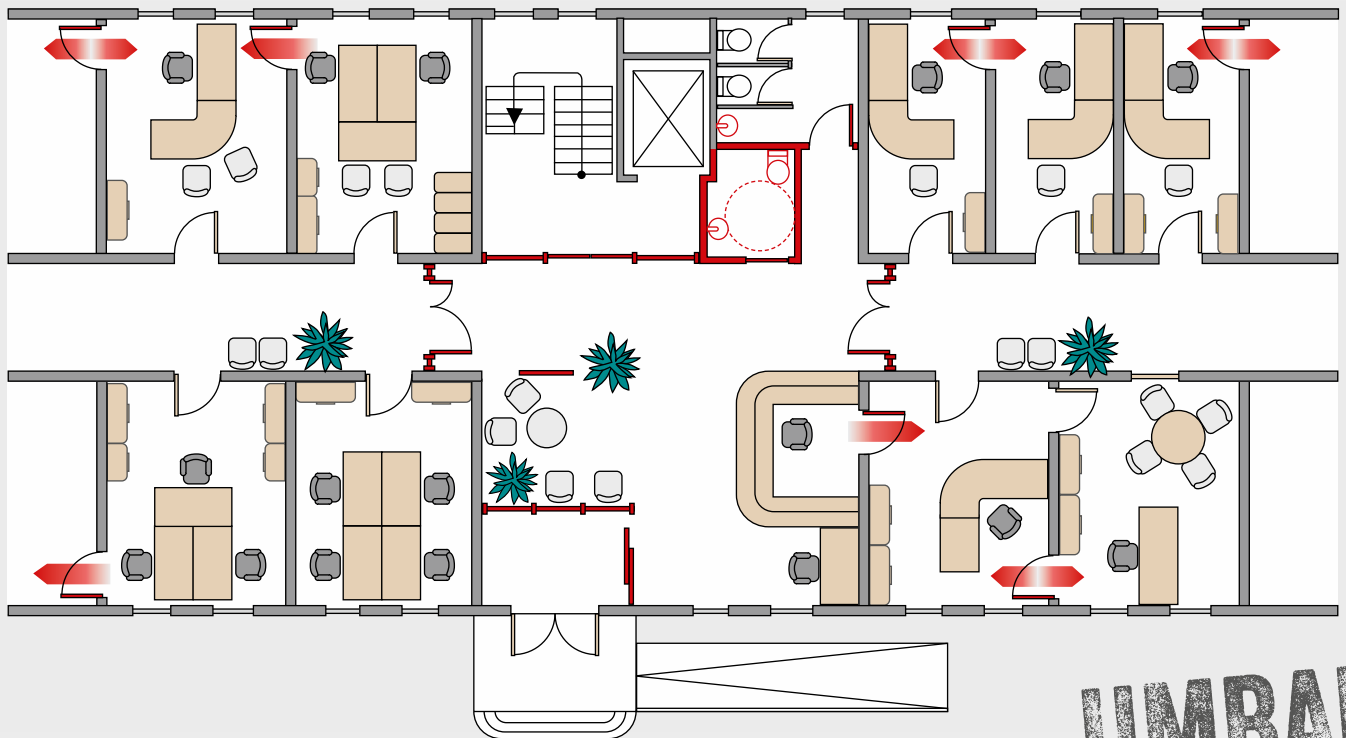


Abbildung 16: Beispiel 1 – Grundriss nach Umbau – Umbaumaßnahme I
(zentraler Empfang, kleiner Wartebereich, Zugangskontrolle, Einbau eines barrierefreien Sanitärbereiches, Fluchtmöglichkeiten aus den Büros in einen Nebenraum)

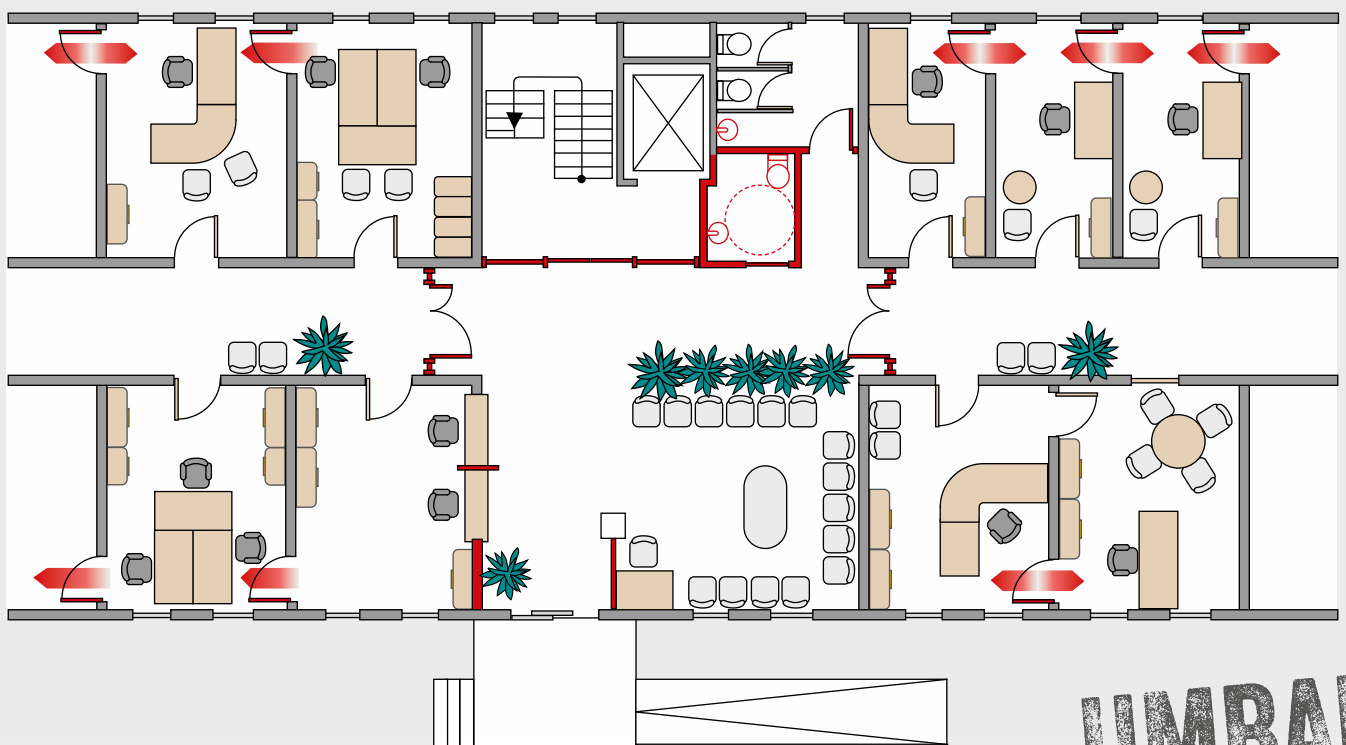


Abbildung 17: Beispiel 1 – Grundriss – nach Umbaumaßnahme II
(zentraler Empfang, großer Wartebereich, Zugangskontrolle, Einbau eines barrierefreien Sanitärbereiches, Fluchtmöglichkeiten aus den Büros durchgehend)

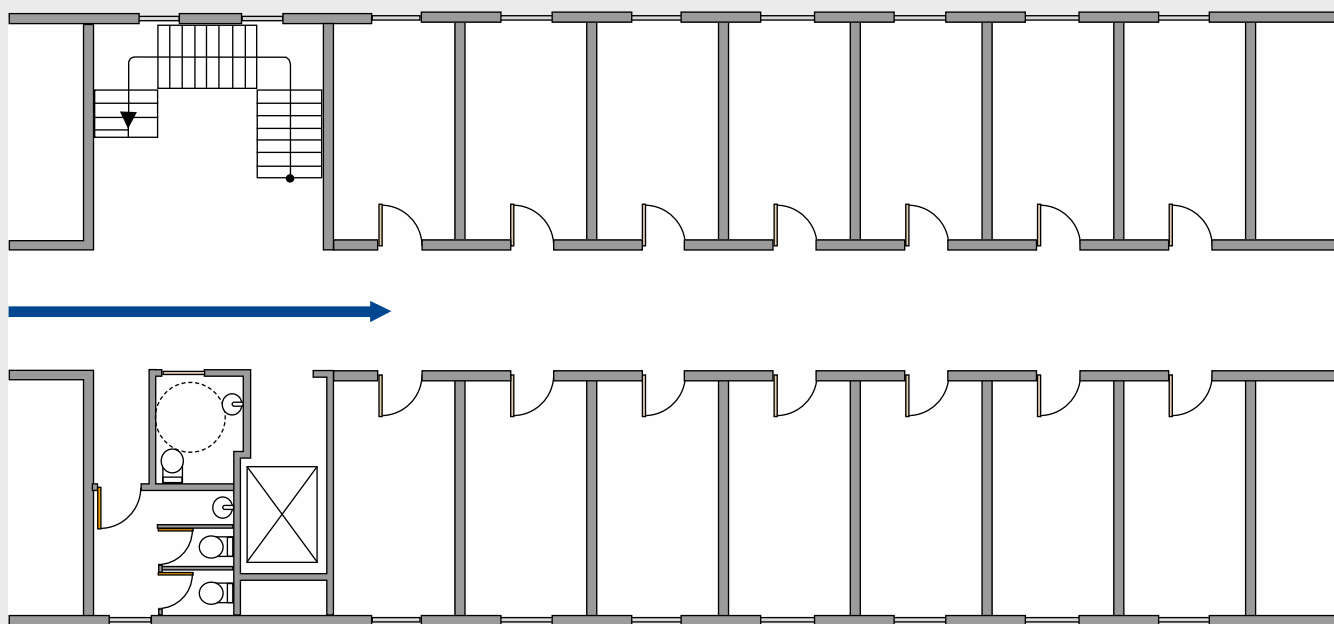


Abbildung 18: Beispiel 2 – Grundriss Bestand

BESTAND

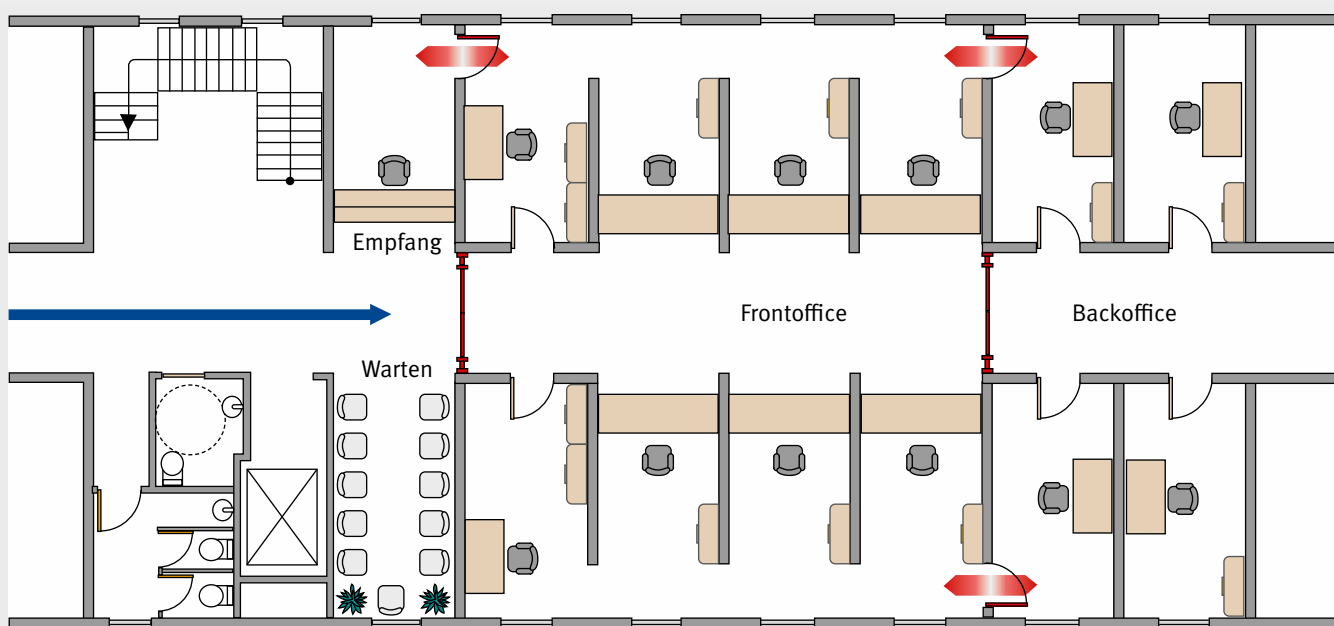


Abbildung 19: Beispiel 2 – Grundriss nach Umbau

UMBAU

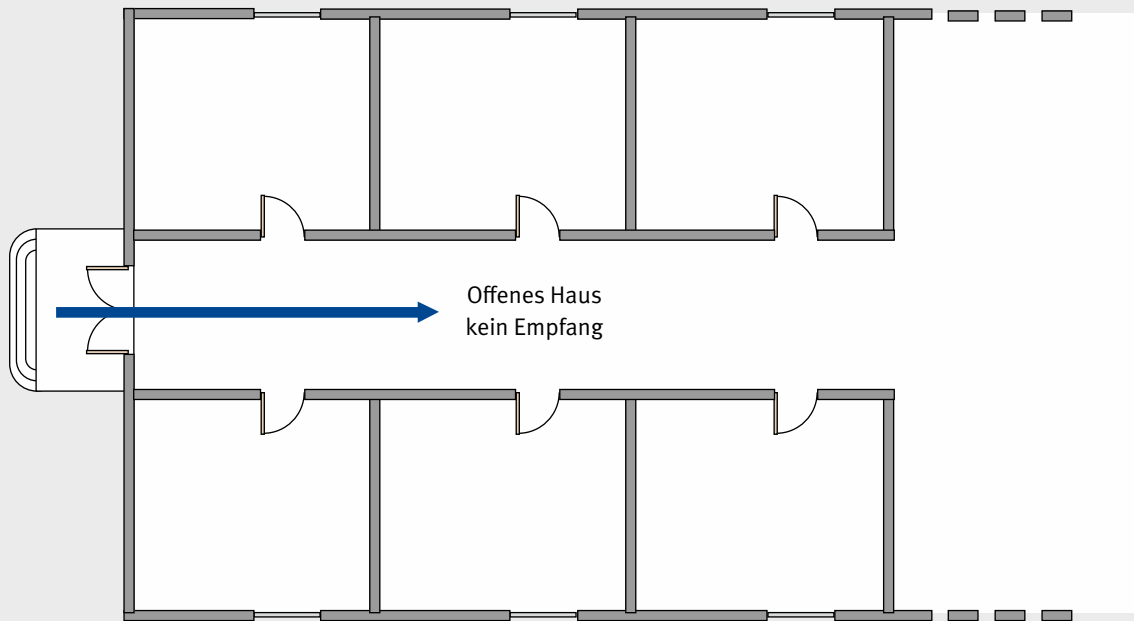


Abbildung 20: Beispiel 3 – Grundriss Eingang

BESTAND

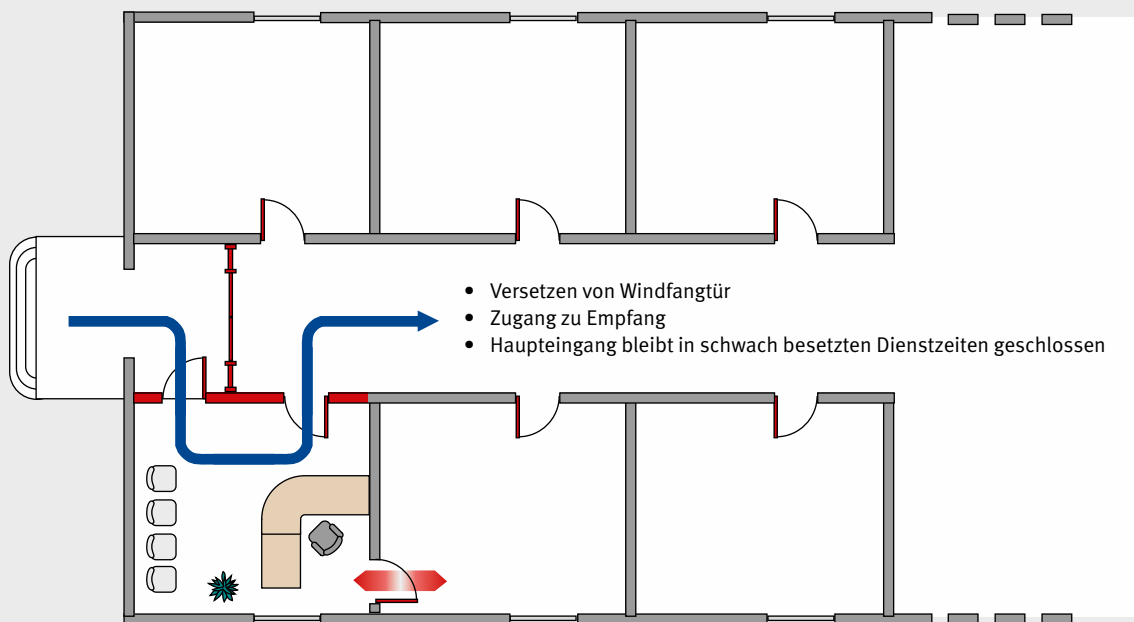


Abbildung 21: Beispiel 3 – Grundriss nach Umbau

UMBAU

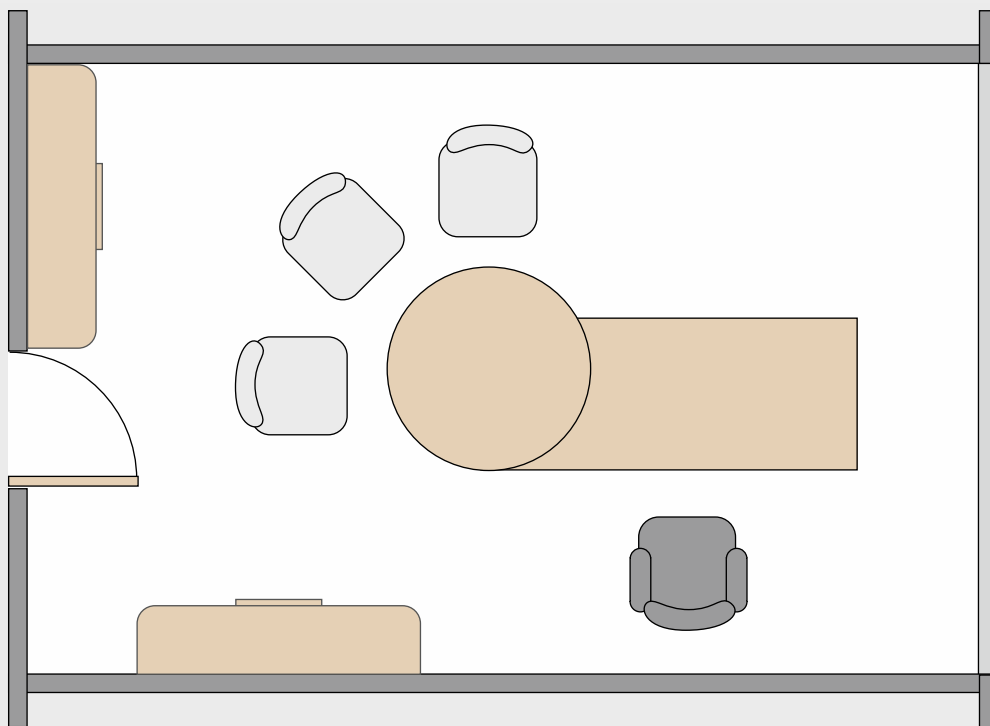


Abbildung 22: Beispiel 4 – Einzelbüro mit Kontakt zu Kundschaft – die externe Person sitzt Richtung Tür

BESTAND

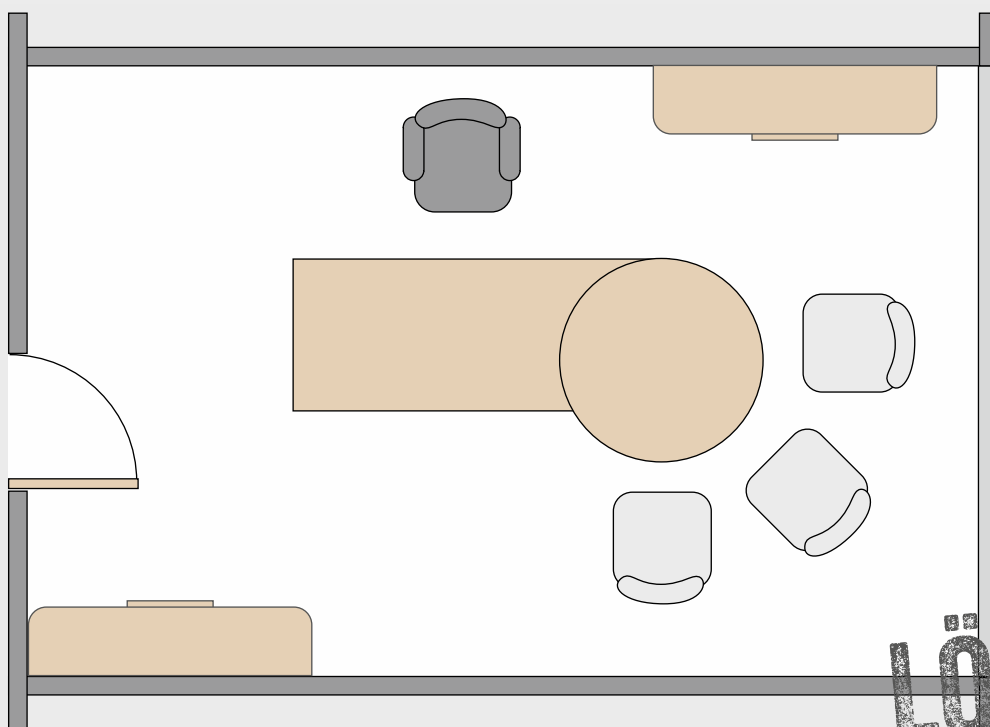


Abbildung 23: Beispiel 4 – Einzelbüro mit Kontakt zu Kundschaft – durch Umstellung der Möbel sitzt die/der Beschäftigte Richtung Tür

LÖSUNG

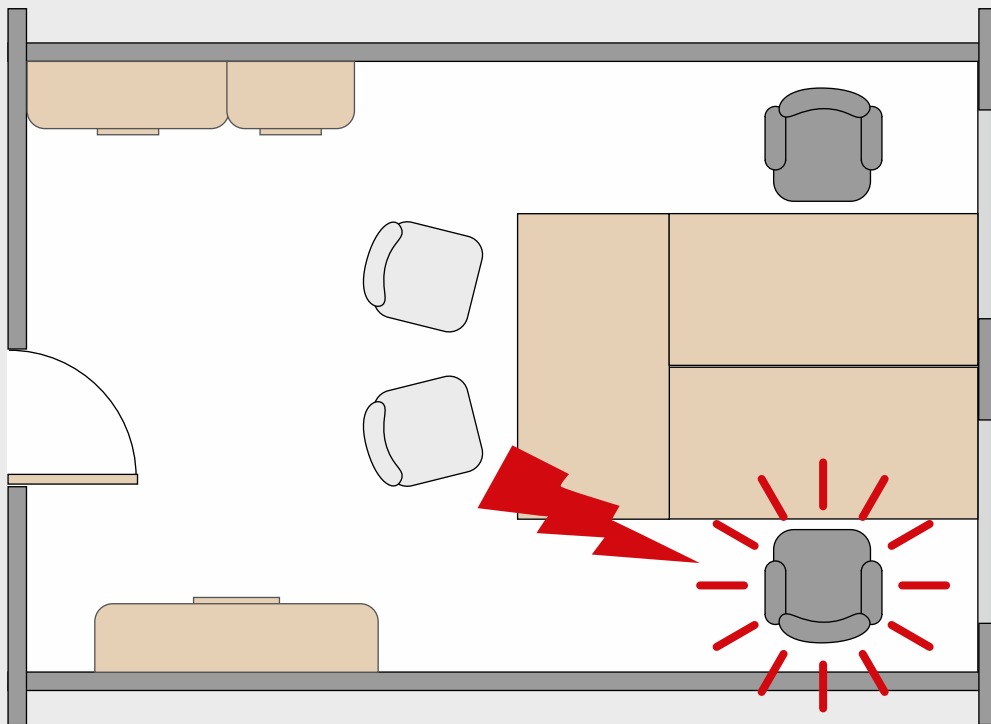


Abbildung 24: Beispiel 5 – Grundriss Büro – kein Entkommen

BESTAND

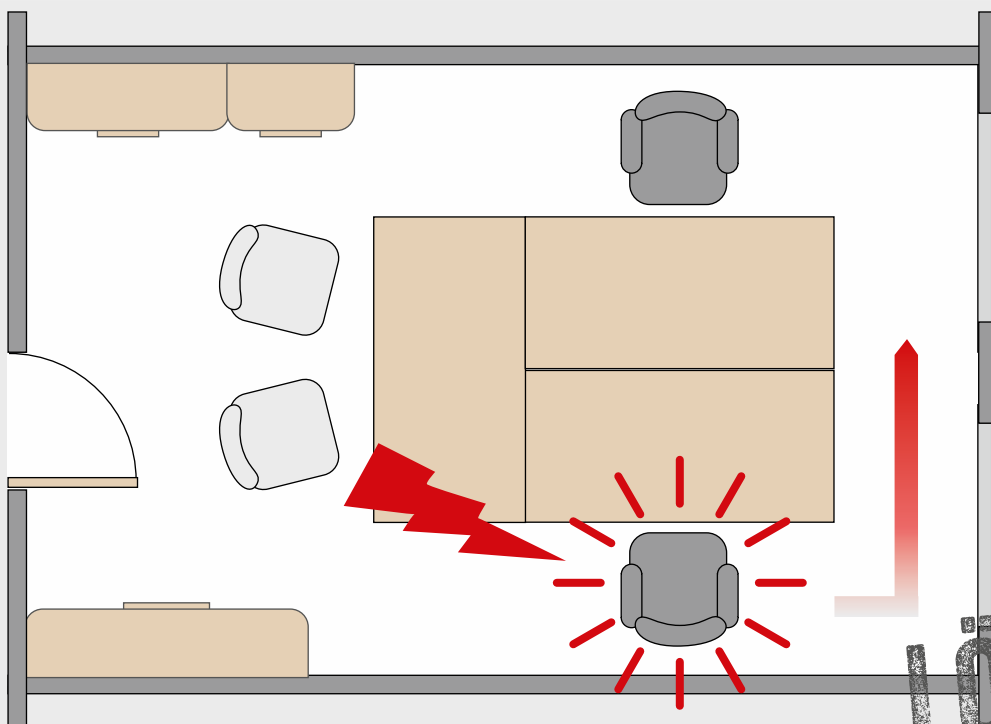


Abbildung 25: Beispiel 5 – Grundriss Büro – durch Abrutschen des Tisches von der Wand kann aus der Ecke geflüchtet werden (teilweise aufgrund von Kabelzuleitung erschwert)

LÖSUNG

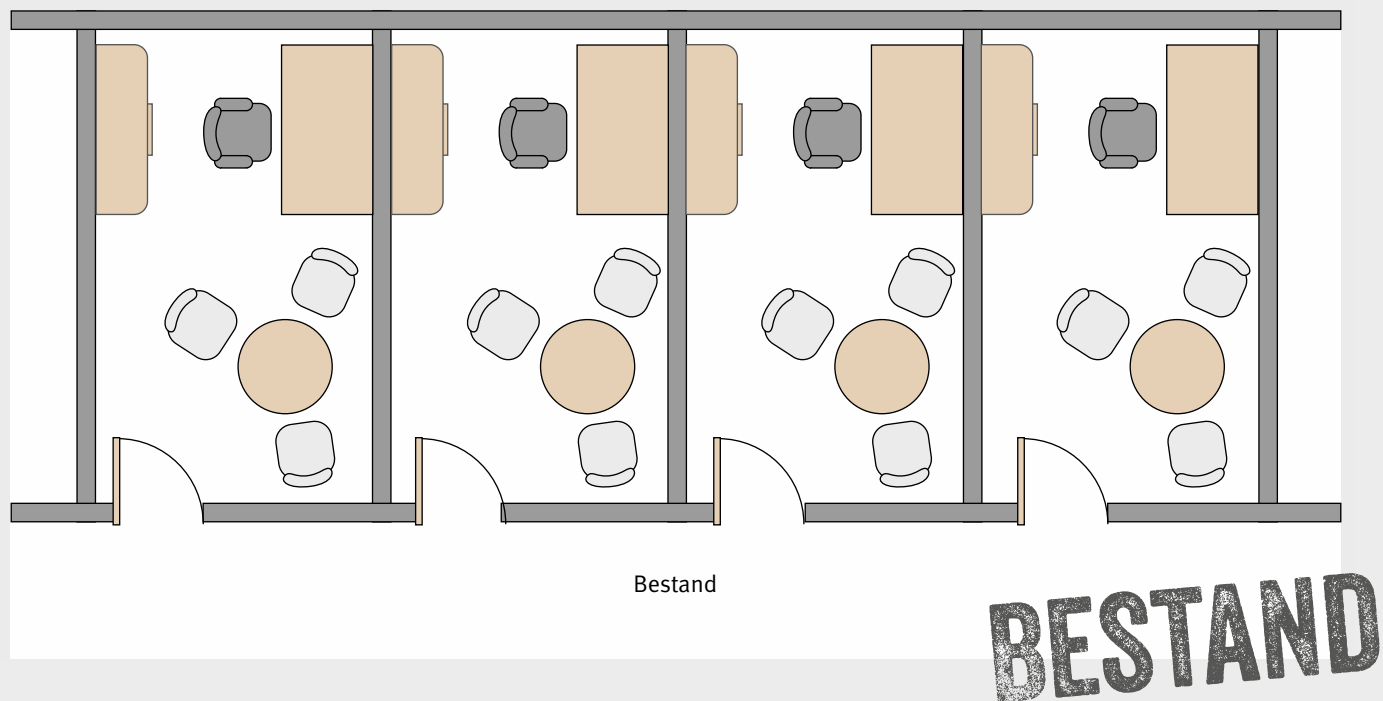


Abbildung 26: Beispiel 6 – Beispiel einer klassischen Raumaufteilung

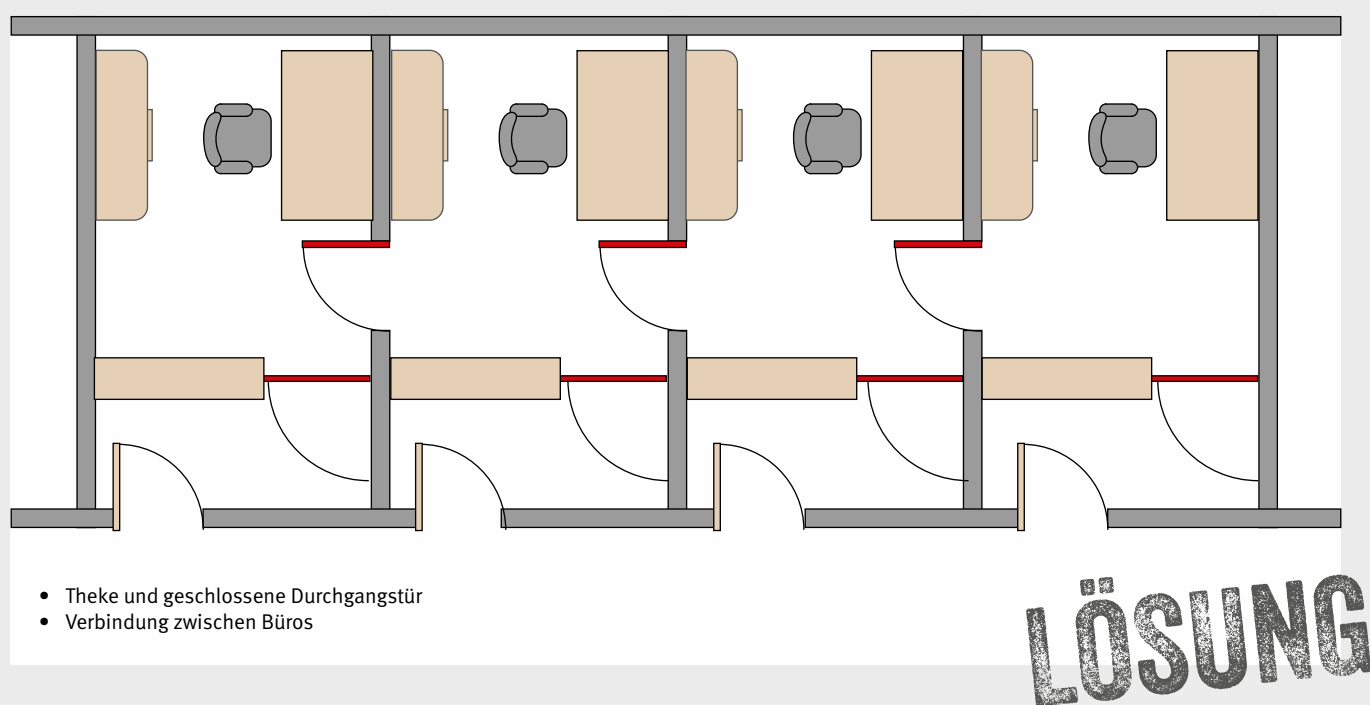


Abbildung 27: Beispiel 6 – Beispiel einer veränderten Ausführung mit Theken und Fluchtmöglichkeiten

6.1.11 Raucherbereiche

Rauchen ist nach den Nichtraucherschutzgesetzen der Bundesländer in öffentlichen Einrichtungen nicht mehr oder nur noch in abgetrennten Bereichen erlaubt. Um Konflikte mit Bürgerinnen und Bürgern zu vermeiden, sollten spezielle Raucherbereiche eingerichtet und entsprechend gekennzeichnet werden.

6.1.12 Beleuchtung

Neben der Farbgestaltung spielt die Beleuchtung eine wesentliche Rolle. Eine ausreichende Beleuchtung auf Wegen, Fluren oder Gängen vermittelt sowohl dem oder der Beschäftigten als auch den Besuchenden Sicherheit und erlaubt einen Überblick über die Situation. Dies gilt ebenfalls für öffentlich zugängliche Parkplätze, in Tiefgaragen oder in Verbindungsgängen zwischen Gebäuden.

6.2 Sicherheitstechnische Einrichtungen

Beispiel:

Während eine Beschäftigte telefonierte, betrat Herr K. (ihr als Klient bekannt) ohne Termin und sehr aufgeregt das Zimmer. Sie bat ihn zu warten, da sie telefonierte. Herr K. regte sich lautstark auf und verlangte, dass die Beschäftigte sich umgehend um sein Problem zu kümmern habe. Zusätzlich beschuldigte er sie, Geld von seinem Konto abgehoben zu haben und dafür verantwortlich zu sein.

Da seine Aufregung nicht zu bremsen war, beendete die Beschäftigte das Telefonat, um eine weitere Eskalation zu vermeiden. Es gelang ihr nicht, aus den Äußerungen des Herrn K. zu verstehen, um was es ging, sie konnte ihn aber auch nicht beruhigen und den Sachverhalt klären. Herr K. wurde immer lauter und kam der Beschäftigten mit erhobenen Fäusten und wild gestikulierend immer näher. Die Beschäftigte fühlte sich bedroht und löste das Notrufsystem aus. Kurz darauf kamen ihr Kollegen zu Hilfe.

Die Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst nimmt inzwischen einen hohen Stellenwert ein. Durch den Kontakt mit Menschen kann es sowohl in den Gebäuden als auch außerhalb tagtäglich zu zwischenmenschlichen Interaktionen, Spannungen und Konflikten kommen. Durch ein abgestimmtes

Schutzkonzept in Verbindung mit modernen technischen Sicherheitslösungen helfen diese, entstehende Krisensituationen mit einer zielgerichteten Reaktion zu bewältigen und so ein positives Sicherheitsgefühl bei den Beschäftigten zu erzeugen.

6.2.1 Notfall-, Alarmierungs- und Überwachungseinrichtungen

Unternehmensleitungen sind nach § 10 Abs. 1 Arbeitsschutzgesetz verpflichtet, entsprechend der Art der Arbeitsstätte und der Tätigkeiten sowie der Zahl der Beschäftigten Maßnahmen zu treffen, die zur Ersten Hilfe, Brandbekämpfung und Evakuierung der Beschäftigten erforderlich sind. Dafür müssen im Notfall die erforderlichen Meldeeinrichtungen zu außerbetrieblichen Stellen eingerichtet sein, damit notwendige Hilfe unverzüglich herbeigerufen und an den Einsatzort geleitet werden kann.

Meldemöglichkeiten müssen insbesondere auch dann sichergestellt werden, wenn davon auszugehen ist, dass z. B. Gesprächstermine für zu betreuende Personen spätnachmittags stattfinden oder überwachende Behörden bzw. Außendiensttätige außerhalb der üblichen Dienstzeiten unterwegs sind.

Zur Sicherheit der Beschäftigten sollten daher Notfall-, Alarmierungs- und Überwachungseinrichtungen zur Verfügung gestellt werden. Hierbei kommen in Betracht:

- Telefone, stationäre oder mobile Notruftasten am Schreib-/Besprechungstisch, Computer oder Telefon,
- Notrufknöpfe,
- Notrufgeräte,
- Sprechfunkgeräte,
- Videoeinrichtungen,
- Personen-Notsignal-Anlagen (PNA) oder
- Notfall- und Gefahren-Reaktionssysteme (NGRS) nach DIN VDE V 0827
- Überfallmeldeanlagen nach DIN VDE 0833 bzw. VDS 2311 ab Klasse B.

Der Ablauf eines Notrufs wird in einem Notfall- oder Alarmplan dokumentiert. Dabei ist auch die Anwesenheit weiterer Personen zu berücksichtigen.

6.2.1.1 Personen-Notsignal-Anlagen (PNA)



HINWEIS:

Der Einsatz solcher Systeme darf nicht zu einem falschen Sicherheitsgefühl und damit zu einem sich selbst gefährdenden Verhalten führen.

Eine Personen-Notsignal-Anlage besteht aus einem Personen-Notsignal-Gerät (PNG), welches am Körper getragen wird, und einer Personen-Notsignal-Empfangszentrale (PNEZ), von welcher die Hilfeleistungen koordiniert werden. Löst eine Person in Not den Alarm aus, kann sie identifiziert und lokalisiert werden, vorausgesetzt es besteht eine Verbindung zwischen dem Personen-Notsignal-Gerät und der Personen-Notsignal-Empfangszentrale.

In Situationen, in denen ein aktives Bedienen nicht möglich ist, kann der Notruf automatisch durch Verhaltensweisen ausgelöst werden. Dies kann durch Lageveränderung, Bewegungslosigkeit oder auch Fluchtbewegungen geschehen.

Bei einigen Ausführungen von Personen-Notsignal-Geräten gibt es weitere Zusatzfunktionen. Zum

können Textnachrichten empfangen werden (Paging), sodass zusätzliche Informationen für die Trägerin oder den Träger möglich sind. Auch Sprachkommunikation erweitert die Funktionen, indem eine Kommunikation zwischen der Trägerin oder dem Träger und der PNEZ möglich ist. Der Gebrauch von Sprachfunk könnte das Absetzen des Notsignals allerdings geringfügig verzögern.

Mobilfunktelefone, Smartphones

Eine weitere Möglichkeit zum Auslösen und Übertragen von Alarmsignalen in Notfällen sind Mobiltelefone und Smartphones. Sie eignen sich vor allem für Alleinarbeit und Tätigkeiten außerhalb von Gebäuden.

Bei Beratungsgesprächen oder auch im Außendienst kann über das Smartphone Hilfe von der Behörde angefordert oder auch ein offizieller Notruf abgesetzt werden. Voraussetzung ist ein ausreichender Empfang und vorhandene Akkuleistung.



i HINWEIS:

Smartphones erfüllen nicht die Anforderungen an Personen-Notsignal-Geräte. Die nach DIN VDE V 0825-11 geforderte, rot gekennzeichnete Notsignaltaste, ist über das Smartphone nicht verfügbar.

Auch Notruf-Apps können über das Smartphone bedient werden. Schon im Voraus definierte Daten werden beim Betätigen der Notruf-App an festgelegte Empfangsstellen versandt. Die aktuellen GPS-Koordinaten oder der momentane Aufenthaltsort laut Route und Dienst-

plan können automatisch an das Unternehmen, einen Sicherheitsdienst oder eine Rettungsleitstelle übertragen werden, wenn es eine passende Softwarelösung gibt und entsprechende organisatorische Rahmenbedingungen erfüllt sind.

i HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:

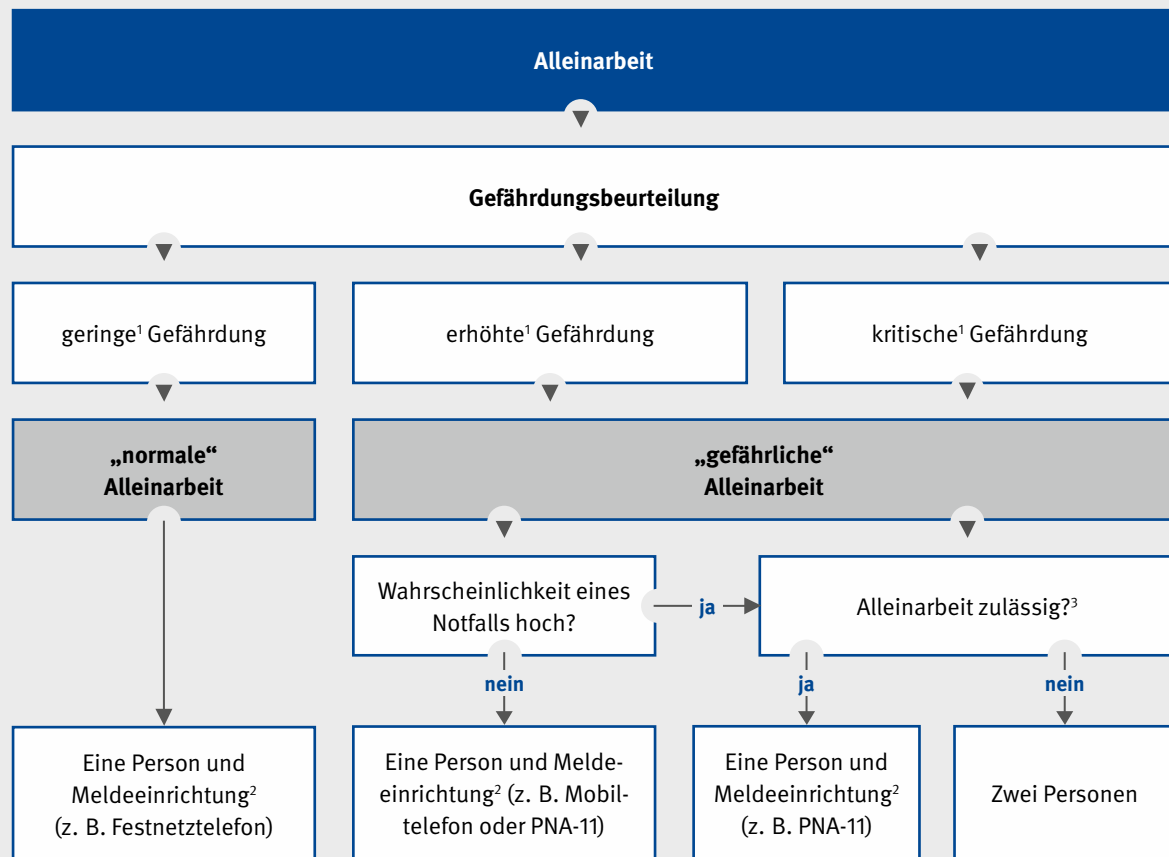
- Weisen Sie in betrieblichen Vereinbarungen und in Unterweisungen darauf hin, wie und wann Ihre Mitarbeitenden Notrufe auslösen sollen, und wie diejenigen, die die Alarmsignale empfangen, reagieren müssen.
- Ihre Mitarbeitenden dürfen bei Übergriffen auf Kolleginnen und Kollegen oder weitere Personen nur eingreifen, wenn sie sich der Situation persönlich gewachsen fühlen und sich nicht selbst in Gefahr bringen. Darüber hinaus darf es keine Verpflichtung der Beschäftigten zur aktiven körperlichen Hilfeleistung geben.
- Vor allem im Außendienst sollten Mobiltelefone und bei höherer Gefährdung Notrufeinrichtungen mit Totmannschaltung und evtl. einer Ortung zur Verfügung stehen. Voraussetzung ist jedoch immer, dass der Alarm an einer ständig besetzten Stelle bemerkt wird (z. B. Pforte, Bereitschaftsdienst etc.) und die notwendigen Maßnahmen eingeleitet werden.
- Eine direkte Alarmierung der Polizei ist unter bestimmten Voraussetzungen zulässig. Dabei müssen jedoch die Richtlinien für Überfall- und Einbruchmeldeanlagen mit Anschluss an die Polizei eingehalten werden.



Alleinarbeit

Auch in öffentlichen Einrichtungen wird die Arbeit aus Kosten- und Personalgründen so umorganisiert, dass immer mehr Beschäftigte alleine arbeiten. Eine Alleinarbeit liegt immer dann vor, wenn eine Person außerhalb von Ruf- und Sichtweite zu anderen Personen Tätigkeiten ausführt. Dies betrifft z. B. Beschäftigte in Bürgerämtern, in Museen oder Stadtbibliotheken. Diese arbeiten wegen kundenorientierter Öffnungszeiten häufig in versetzten Schichten und damit oftmals alleine. Alleinarbeit ist nicht zulässig, wenn beim Vorliegen einer kritischen Gefährdung die Wahrscheinlichkeit eines Notfalls als hoch eingestuft werden muss.

Für Tätigkeiten und Arbeitsplätze, an denen Personen alleine arbeiten, muss die Unternehmensleitung eine Gefährdungsbeurteilung durchführen. Ergibt die Beurteilung, dass Beschäftigte durch Gewalt oder Belästigung betroffen sein können, so muss für geeignete technische und organisatorische Schutzmaßnahmen gesorgt werden. Zu diesen Maßnahmen zählen insbesondere Notruf- und Überwachungsmöglichkeiten für Alleinarbeitende. Eine Übersicht über die in Frage kommenden Meldeeinrichtungen bietet Abbildung 28.



¹ Einteilung nach Gefährdungsstufen, siehe DGUV Information 212-139, S. 7

² Darstellung von Tätigkeiten und Zuordnung möglicher Gefährdungsstufen, siehe DGUV Information 212-139, S. 8ff.

³ siehe DGUV Regel 112-139

Abbildung 28: Mögliche Notrufsysteme der Alleinarbeit nach DGUV Information 212-139

HINWEIS:

Weitere Informationen sind in der DGUV Regel 112-139 „Einsatz von Personen-Notsignal-Anlagen“ (Stand: 2012.01, Webcode p112139) und DGUV Information 212-139 „Notrufmöglichkeiten für allein arbeitende Personen“ (Stand 2016.09, Webcode p212139) enthalten.

Die Stelle, die den Hilferuf einer in Not geratenen Person empfängt, muss unverzüglich handeln, zusätzliche Hilfe und Unterstützung anfordern und Rettungsdienst, Polizei oder Feuer

erwehr an den Einsatzort leiten können. Dies bedeutet, dass die Weiterleitung eines Notrufs auch außerhalb verwaltungsüblicher Öffnungs- und Dienstzeiten gegeben sein muss.

6.2.1.2 Notfall- und Gefahren-Reaktionssystem (NGRS) nach DIN VDE V 0827

Ein Notfall- und Gefahren-Reaktions-System (NGRS) dient zur Alarmierung von Notfällen (Amok- oder Bedrohungsalarm), Hausalarm, Deeskalations- oder Hilferufen – gegebenenfalls mit Sprachkommunikation. NGRS sind vorwiegend für den Einsatz in öffentlichen Gebäuden und Bildungseinrichtungen konzipiert. Das System nimmt hierfür Ereignisse (Notfall- und Gefahrenmeldungen) auf und leitet diese an eine entsprechende Empfangsstelle weiter. Durch eine Quittierung des Empfangs übernimmt dann eine hilfeleistende Stelle die Verantwortung für den Notfall.

Um bestimmte Ereignisse wie z. B. Amoktaten sofort zu erkennen, muss sich das Alarmsignal von anderen bedrohlichen Situationen (z. B. Brände) unterscheiden. Das akustische Signal kann mit Sprachdurchsagen unterstützt wer-

den, um Informationen und Anweisungen verbreiten zu können.

Die automatische Alarmübertragung an die Polizei aus solchen Anlagen ist nur unter Einhaltung der „Bundeseinheitlichen Richtlinie für Überfall- und Einbruchmeldeanlagen bzw. Anlagen für Notfälle und Gefahren mit Anschluss an die Polizei (ÜEA) – kurz: ÜEA-Richtlinie“ zulässig. Sie enthält die entsprechenden Anforderungen zu Planung, Errichtung, Erweiterung, Änderung, Betrieb und Instandhaltung von Gefahrenmeldeanlagen.

Damit im Notfall die Alarmierung über das jeweilige System sichergestellt werden kann, muss die Funktionsfähigkeit der Technik regelmäßig geprüft und müssen die Beschäftigten in der Bedienung regelmäßig geschult werden.

6.2.2 Videoüberwachung

Die Zugänge zum Gebäude können mit Kontrollen und Video-Überwachung gesichert werden. Video-Überwachungen wirken abschreckend. Aktive Kontrollen durch Videosprechanlagen oder elektrische Sicherheitssysteme können verhindern, dass Unbefugte Zutritt zum Gebäude oder zum Gelände erlangen. Zusätzlich installierte Videoüberwachungsanlagen können auch zur Aufklärung von Straftaten und Vandalismus dienen.

Für die von öffentlichen Stellen betriebene Video-Überwachung gibt es eine gesetzliche Regelung in § 4 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG). Nach Abs. 1 der Vorschrift ist die Beobachtung öffentlich zugänglicher Räume mit

optisch-elektronischen Einrichtungen nur zulässig, soweit sie zur Aufgabenerfüllung öffentlicher Stellen oder zur Wahrnehmung des Hausrechts erforderlich ist und keine Anhaltspunkte bestehen, dass schutzwürdige Interessen der betroffenen Personen überwiegen.

Unternehmensleitungen und die betriebliche Interessenvertretung sind grundsätzlich befugt, eine Videoüberwachung im Betrieb einzuführen. Die Zulässigkeit des damit verbundenen Eingriffs in die Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten richtet sich jedoch immer nach dem Grundsatz der Verhältnismäßigkeit und ist im Einzelfall abzuwägen.

6.3 Organisatorische Interventionsmaßnahmen

Neben den baulichen und technischen Sicherheitsmaßnahmen sind die organisatorischen Interventionsmaßnahmen ein wichtiger Bestandteil zur Vermeidung von Konflikten und Übergriffen. Hierbei stehen sowohl die Modernisierung der öffentlichen Verwaltung als auch

der Abbau von Bürokratie im Fokus. Der Dienstleistungsgedanke muss dabei für die Besuchenden klar erkennbar sein und eine Lösungsorientierung gewährleistet werden. Die Qualifikation der Beschäftigten zu den bürgernahen Prozessen spielt hier eine übergeordnete Rolle.

6.3.1 Digitale Verwaltung

Die „Digitale Verwaltung“ wird in öffentlichen Einrichtungen mit Hochdruck vorangetrieben. Während die Bevölkerung und Unternehmen es mittlerweile gewöhnt sind, Einkäufe, Banktransaktionen und Abo-Kündigungen mit nur wenigen Klicks online erledigen zu können, ist es bei Verwaltungsleistungen häufig nötig, noch persönlich im Amt zu erscheinen und oftmals warten zu müssen.

Dabei ist die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ein wesentlicher Bestandteil der organisatorischen Interventionsmaßnahmen. Durch das Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG) sind die Verwaltungen bis Ende 2022 verpflichtet, ihre Leistungen digital anzubieten. Dazu zählen vor allem auch die Dienstleistungen für Bürgerinnen und Bürger. Voraussetzung hierfür ist die Einführung der E-Akte. Sie ist die Grundlage für die meisten digitalen Angebote der Verwaltungen und die im Hintergrund auszuführenden Prozesse.

Von digitalen Dienstleistungen profitieren alle Beteiligten. Somit ist eine öffnungszeitenunabhängige Bearbeitung der Anträge möglich und die Bürgerinnen und Bürger können von jedem Ort aus ihre Anträge stellen und bearbeiten. Verschiedene Angebote wurden bis heute schon umgesetzt. Dazu zählen vor allem die KFZ-Zulassung (iKFZ), Anmelden und Abmelden vom Wohnsitz, Sperrmüllabruf, Urkundenbe-

stellung, Beantragung von Parkausweisen, Anmeldung eines Gewerbes und noch vieles mehr. Über den digitalen Personalausweis kann hier in den Fällen, in denen dies notwendig ist, die Identität bestätigt werden.

Auch bei den digitalen Angeboten ist darauf zu achten, dass diese barrierefrei und intuitiv zu bedienen sind. So wird Konfliktpotenzial vermieden. Die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger und auch der Beschäftigten steigt unter anderem durch die Einsparung von Zeit und Ressourcen auf beiden Seiten. Zudem bewerben zufriedene Bürgerinnen und Bürger automatisch die Onlineangebote.

Die Digitalisierung der Verwaltung kann unter anderem dazu genutzt werden, die Prozesse, die mit der Anwesenheit antragstellender Personen durchgeführt werden müssen, soweit zu optimieren, dass die Informations- und Formularbeschaffung einfacher wird, sowie Warte- und Anwesenheitszeiten in den Ämtern verringert werden.

Hier ist auch eine Kombination aus digitalen Prozessen denkbar, z. B. das Ausfüllen und anschließende Einreichen der entsprechenden Anträge über eine App bzw. online. So kann im Vorfeld die Vollständigkeit der Unterlagen geprüft werden und die Bürgerinnen und Bürger müssen nur noch zur Unterschrift oder aufgrund der Identitätsprüfung persönlich im Amt vorbeischauen.

6.3.2 Reduzierung der Wartezeiten

Die Organisation von Sprechzeiten und die Verkürzung von Wartezeiten sind ein wesentlicher Faktor für die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger. Eingeplante Wartezeiten werden durch die Menschen weitgehend akzeptiert, auch wenn das Warten unangenehm ist und innere Unruhe hervorruft. Der Umgang mit Besuchenden, die Wartezeiten jedoch nicht eingeplant haben, stellt für die Beschäftigten ein besonderes Risiko dar. Kombiniert mit einer großen inneren Verunsicherung, kann dies zu lautstarkem Artikulieren bis zu aggressiven oder gewalttätigen Handlungen bei den betroffenen Personen führen. Öffentliche Einrichtungen sind daher ständig daran interessiert, mit Hilfe eines Wartezeitenmanagements die Kapazität und die Zahl der Kundinnen und Kunden in Einklang zu bringen. Daher sollte ein besonderes Augenmerk darauf gelegt werden, das „Warten“ zu organisieren oder zu vermeiden.

Dies kann durch folgende Maßnahmen gewährleistet werden:

- klare Terminabsprachen mit festgelegten Zeiten,
- Hinweise auf besuchsarme Zeiten,
- verlängerte Öffnungszeiten,
- Organisation mit fortlaufend nummerierten Zetteln und Anzeigetafeln,
- zusätzlicher Einsatz von Personal bei großem Besuchsandrang,
- Unterstützung durch moderne technische und digitale Kommunikationslösungen,
- Überprüfung und eventuell Erweiterung der Entscheidungsbefugnisse einzelner Personen mit speziellen Aufgabenbereichen,
- Entscheidungswege vereinfachen und verkürzen.

6.3.3 Umgang mit Bargeld

Auch in öffentlichen Einrichtungen wird oftmals Bargeld entgegengenommen oder ausgezahlt. Dies betrifft beispielsweise Stadtkassen, Theater, Bäder, Museen, Stadthallen, Bürgerbüros, Stadtbibliotheken, Ordnungsämter, Meldeämter, Touristeninformationen, Veranstaltungen oder Zulassungsstellen. Übergriffe, Diebstahl und Raubüberfälle lassen sich nicht zu 100 Prozent vermeiden. Allerdings gibt es zahlreiche Möglichkeiten, den Umgang mit Bargeld sicher zu gestalten, denn: Damit eine Person an ihre Beute gelangen kann, setzt sie oftmals ein hohes Potenzial an Gewalt ein.

Maßnahmen, die vor, während und nach einem Überfall ergriffen werden können, lassen sich individuell auf jeden Kassenraum abstimmen. Dazu gehören Überfall- und Einbruchmeldeanlagen, Überwachungskameras mit Aufzeichnung sowie eine gute Sicherung der Kasse. Eine unbare Zahlungsweise, z. B. durch Bezahlung mit EC-Karte oder Zahlung am Kassensystem, ist eine Möglichkeit, in solchen Fällen die Kassenbeschäftigten zu entlasten.

Größere Bargeldbeträge sollten grundsätzlich nicht in Geschäftsräumen aufbewahrt werden, um möglichst keinen Tatanreiz zu bieten. Mitar-

beitende müssen auf solche Ausnahmesituationen vorbereitet werden, um im Ernstfall besser und vor allem sicherer reagieren zu können.

Hierzu hat die Unternehmensleitung für den Umgang mit Banknoten, den Umgang mit Mängeln und Störungen an Sicherheitseinrichtungen sowie für das Verhalten der Versicherten bei Überfällen schriftliche Betriebsanweisungen zu erstellen. Die Unterweisung der Beschäftigten muss nach der DGUV Vorschrift 25 zur Überfallprävention vor Antritt der Tätigkeit und anschließend halbjährlich erfolgen.

Sollte ein Überfall stattfinden, hat die Unternehmensleitung dies unverzüglich der Unfallkasse Baden-Württemberg mitzuteilen.



HINWEIS:

Weitere Informationen zum Umgang mit Bargeld sind in der DGUV Vorschrift 25 „Überfallprävention“ (Stand 2020.08, Webcode: p021725) und in der DGUV Regel 115-005 „Überfallprävention in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand“ (Stand: 2021.04, Webcode p115005) enthalten.

**HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:**

Als Führungskräfte können Sie dazu beitragen, dass Raubüberfälle möglichst nicht stattfinden, indem

- Kassenarbeitsplätze hell und übersichtlich gestaltet werden,
- Aus- und Eingänge hell beleuchtet werden,
- der Bestand an Bargeld möglichst gering gehalten wird. Bargeld sollte in einem Tresor verwahrt oder abgeholt werden,
- mit Plakaten darauf hingewiesen wird, dass große Bargeldbeträge nicht vorhanden sind,
- sensible Bereiche besonders gesichert sind, z. B. über Zutrittsberechtigungen für Dritte,
- Überfallmelder („stiller Alarm“) an sensiblen Stellen wie Besuchstheken oder im Tresorraum installiert werden. Prüfen Sie, ob Einbruchmeldeanlagen und Videoüberwachung sinnvoll sind,
- Dritte die Geldbearbeitung (Sortieren, Zählen, Bündeln) nicht beobachten können,
- Beschäftigte nicht mit Außenstehenden über Sicherheitsmaßnahmen und die Aufbewahrung von Wertgegenständen oder Bargeld reden,
- Mitarbeitende regelmäßig unterwiesen und das Verhalten bei Überfällen regelmäßig trainiert wird.

6.3.4 Security-Dienst

Je nach Behörde und Klientel hat sich der Einsatz eines seriösen Security-Dienstes bewährt, der allein durch seine Präsenz Wirkung erzeugt. Durch die Zutrittskontrolle und Präsenz im Gebäude können u. U. interimsmäßig bauliche Mängel wie z. B. fehlende Fluchtwege aus den einzelnen Büros kompensiert werden. Somit kann die Sicherheit für die Beschäftigten ad hoc verbessert werden, bis die entsprechenden baulichen Maßnahmen umgesetzt werden können.

Nicht zu unterschätzen ist dabei auch das subjektive Sicherheitsgefühl der Mitarbeitenden, die hierdurch effektiver arbeiten und sicherer auftreten können.

Um dieser Aufgabe gerecht zu werden, müssen vergleichsweise hohe Ansprüche an die Qualifikation und Eignung des Sicherheitspersonals gestellt werden. So kann auch die Qualifizierung eigener Sicherheitskräfte eine Alternative zu externen Sicherheitsdiensten darstellen.

6.3.5 Einsatz von mehrsprachigem und dolmetschendem Personal

Konflikte und sich daraus ergebende Gewalttaten entstehen häufig durch Missverständnisse in der Kommunikation. Bereits bei der Zuteilung von Aufgaben und Zuständigkeiten sollten Fremdsprachenkompetenzen der Beschäftigten berücksichtigt werden.

Daher gehen einige Behörden vermehrt dazu über, mehrsprachiges Personal in den publikumsintensivsten Bereichen einzusetzen, die bei Bedarf als Dolmetscherin oder Dolmetscher fungieren können. Dadurch können Formulare und Anträge schneller und vollständig ausgefüllt und damit effektiver bearbeitet werden.

Verständigungs- und Kommunikationsprobleme zwischen Beschäftigten und Bürgerinnen und

Bürgern werden ebenfalls reduziert, wenn Schriftstücke in verschiedenen Sprachen zur Verfügung stehen.

Ebenso kann für kritische Gespräche, z. B. im Außendienst, gezielt dolmetschendes Personal eingesetzt werden. Hierfür gilt es einen entsprechenden Pool an kurzfristig verfügbaren Ansprechpersonen zur Verfügung zu haben. Ebenso müssen klare Kriterien definiert werden, in welchen Szenarien und in welcher Form auf Dolmetscherinnen und Dolmetscher zurückgegriffen werden kann.

Treten unerwartete Verständigungsprobleme auf, kann temporär eine Übersetzungssoftware auf dem Diensthandy oder Tablet unterstützend wirken.



6.3.6 Fallweitergabe

Vorbelastete Beziehungen zwischen zu betreuenden Personen und Beschäftigten können bei wiederholtem Zusammentreffen einen Risikofaktor darstellen, insbesondere dann, wenn z. B. Drohungen durch eine Klientin oder einen Klienten im Raum stehen.

Eine interne Prozessbeschreibung, welche eine Fallbesprechung mit der Führungskraft einleitet,

kann helfen, kritische Fälle mit Gewaltpotenzial rechtzeitig zu identifizieren. Gemeinsam kann im Anschluss entschieden werden, inwiefern eine Entschärfung des Konflikts durch die Einbindung einer Führungskraft oder einer weiteren fachkundigen Person erzielt werden kann. In sehr kritischen Fällen ist eine vollständige Fallweitergabe an eine Kollegin oder Kollegen zu empfehlen.

6.3.7 Unterweisung

Der Unternehmer oder die Unternehmerin hat die Beschäftigten über die mit ihrer Arbeit verbundenen Gefährdungen durch Gewalt und Belästigung bei Bedarf, aber mindestens einmal jährlich, zu unterweisen und über die notwendigen Schutzmaßnahmen zu informieren. Hierzu gehören das Erkennen von eskalierenden Situationen, Aufklärung über die bei Gewaltereignissen erforderlichen Maßnahmen, Informationen zu Alarm- und Notrufplänen sowie Angaben zur Handhabung der Alarmeinrichtungen und der Anlagen zur Absicherung von Einzelarbeitsplätzen. Ebenfalls

müssen Handlungsleitlinien für Notsituationen von Mitarbeitenden und Führungskräften ausreichend besprochen werden. Die gleiche Vorgehensweise gilt auch für Neueinstellungen.

Besonders die für Notfälle Verantwortlichen müssen auf ihre Aufgaben vorbereitet werden. Dazu gehört, die Einsatzstrategien der Rettungskräfte, die Fluchtwege, die Einrichtungen der Ersten Hilfe, die Lage der Sammelplätze, die Kontaktaufnahme zu den Einsatzkräften sowie deren Informationswege zu kennen.



HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:

- Üben Sie mit Ihren Beschäftigten die in den Notfallplänen festgelegten Handlungsabläufe in regelmäßigen Abständen. Beziehen Sie die Polizei und die Rettungskräfte sowie Fachleute für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit mit ein.
- Informieren Sie Ihre Beschäftigten über die Formulare für Unfallanzeigen, die Verfahrenswege im Unternehmen und zu den zuständigen Stellen (Notfallpläne, Ersthelfende, psychologische Erstbetreuende, Rechtsamt etc.) sowie über die Ansprechpersonen bei der Unfallkasse Baden-Württemberg bzw. Fürsorgestellen.

6.3.8 Qualifizierungsmaßnahmen und Schulungskonzepte

Schulungen in deeskalierendem Umgang mit externen Personen und Vermeidung von tätlichen Übergriffen ermöglichen nicht nur eine erheblich größere Sicherheit der Mitarbeitenden, sondern erhöhen auch wesentlich die Qualität der Dienstleistung. Damit steigt die Zufriedenheit sowohl bei den Beschäftigten als auch bei den Bürgerinnen und Bürgern. Gleichzeitig steigt das Ansehen staatlicher und kommunaler Einrichtungen.

Qualifizierungsmaßnahmen sind dann sinnvoll und nachhaltig, wenn sie die alltägliche Situation der Mitarbeitenden bei ihrer Tätigkeit genau widerspiegeln. Dabei muss die Qualifizierung überwiegend auf primärpräventive und verbale Deeskalationsstrategien ausgerichtet sein. Schulungen, die überwiegend ein Training in Körperinterventionstechniken vorsehen, sind nicht ausreichend. Sie sind manchmal sogar kontraproduktiv.

Kulturelle Aspekte bestimmen den beruflichen Alltag von Mitarbeitenden in öffentlichen Einrichtungen. Häufig gehen Mitarbeitende ungewollt Risiken ein oder senden missverständliche Signale aus, da ihnen häufig nicht bewusst ist, dass in der fremden Kultur andere Denk- und Handlungsmuster existieren und einige Sachverhalte anders bewertet werden. Oftmals führen auch mangelnde Sprach- und Rechts-

kenntnisse zu Missverständnissen. Regelmäßige Schulungen bzw. Trainings zur interkulturellen Kompetenz ermöglichen den Beschäftigten, unterschiedliche Denk- und Verhaltensmuster sowie religiöse und moralische Wertvorstellungen zu erkennen.

Speziell Führungskräfte müssen im Themenfeld Gewaltprävention ausreichend sensibilisiert und qualifiziert werden, damit sie ihre Mitarbeitenden in den wichtigsten Inhalten unterweisen und ihrer Fürsorgepflicht nachkommen können. Eine Führungskraft, die weiß, wie sie überforderte Beschäftigte im Vorfeld erkennt oder wie sie sich gegenüber von Gewalt betroffenen Beschäftigten verhalten soll, kann einen großen Anteil zur Arbeitszufriedenheit und im Ernstfall zur Verringerung der psychischen Folgen (z. B. Traumatisierung) beitragen. Im Austausch mit anderen Führungskräften haben sich kollegiale Beratungen, Fallbesprechungen sowie das Coaching als hilfreich erwiesen.

Ein regelmäßiges Verhaltenstraining der Mitarbeitenden in besonders sensiblen Bereichen ist darüber hinaus jedoch unverzichtbar. Supervisionsangebote sowohl für die Beschäftigten als auch gemeinsam mit Vorgesetzten, tragen ebenfalls zur Reflexion von außergewöhnlichen Belastungssituationen bei.

6.3.9 Hausrecht

Ein öffentliches Dienstgebäude ist für die Verrichtung der Angelegenheiten der Bürgerinnen und Bürger bestimmt. Daher ist eine Behörde berechtigt, gegen Personen einzuschreiten, die ihr Zutrittsrecht dazu missbrauchen, den ordnungsgemäßen Ablauf des Dienstbetriebes zu

stören und eine „gedeihliche“ Abwicklung des Dienstgeschäfts nachhaltig zu gefährden. Hausverbote können zeitlich begrenzt oder unbegrenzt ausgesprochen werden. Allerdings muss immer der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit gewahrt werden.

6.3.10 Dienst-/Betriebsvereinbarungen

Betriebliche Maßnahmen zu Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit, insbesondere auch Maßnahmen zur Gewaltprävention und Nachsorge nach psychisch belastenden Ereignissen, werden zwischen der Leitung einer Behörde

und der Interessenvertretung im Rahmen einer Dienst- oder Betriebsvereinbarung geregelt. Sie ist von den Vertragsbeteiligten verbindlich zu beachten und einzuhalten (siehe auch Kapitel 4.4).

6.4 Präventionsmaßnahmen für Tätigkeiten außerhalb eines Dienstgebäudes

Beispiel:

Bei der morgendlichen Kontrolle hörten die Herren A. und B. lautes Geschrei und Schlaggeräusche am Fenster eines Hauses. Beide gingen zum Gebäude und wurden von wilden Beschimpfungen (Lügner, ich bringe euch um usw.) von Herrn C. empfangen. Herr C. bewarf die beiden Hausmeister mit Glasbruchstücken, die er aus der zuvor eingeschlagenen Glasscheibe herausbrach und mit Holzstücken einer zertrümmerten Zimmertür. Beide Hausmeister konnten sich in Sicherheit bringen und die Polizei alarmieren. Kurz danach kamen die Polizeibeamten und konnten Herrn C. überwältigen und festnehmen.

Das Aufgabenspektrum öffentlicher Verwaltungen ist vielfältig und beinhaltet auch Tätigkeiten außerhalb von Dienstgebäuden. Die Bandbreite reicht hierbei von punktuellen Dienstreisen bis hin zu (fast) täglicher Außendiensttätigkeit. Berufsgruppen mit viel Außendiensttätigkeit sind beispielsweise Beschäftigte der kommunalen Ordnungsdienste, Sozialarbeitende, Mitarbeitende von Gesundheitsämtern und der Gewerbeaufsicht. Die Beschäftigten sind dabei im öffentlichen Raum unterwegs oder suchen Personen im privaten oder geschäftlichen Rahmen zu mehr oder weniger brisanten Gesprächs- oder Kontrollanlässen auf.

Wie bereits in Kapitel 5 beschrieben, sind die entsprechenden Arbeitsbereiche und Tätigkeiten mit all ihren Spezifika im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung einzeln zu betrachten und zu bewerten. Für Außendiensttätigkeiten empfiehlt es sich, Standards für unterschiedliche Einsatzszenarien zu definieren. Diese können sich beispielsweise aus dem Ort der Tätigkeit (z. B. Parkanlage, privater Wohnraum), der Personenkonstellation (Großveranstaltung, Einzelgespräch) oder dem spezifischen Inhalt ergeben (z. B. Beratungsgespräch, Überwachungstätigkeit, Prüfung bzgl. Kindeswohlgefährdung).

Lassen sich einzelne Außendiensttermine durch die Beschäftigten nicht eindeutig hinsichtlich ihres Risikopotenzials klassifizieren, können ergänzend Fallbesprechungen im Team unterstützen. Der gemeinsame Austausch ermöglicht es, die Erfahrungen unterschiedlicher Teammitglieder zu nutzen, um anhand der vorliegenden Informationen das mögliche Gewaltpotenzial einzuschätzen. Im Zweifelsfall ist es sicherer, einen Termin zu vereinbaren und diesen gemeinsam mit einer Kollegin oder einem Kollegen wahrzunehmen.

Aufbauend auf der Risikobewertung müssen für jedes Einsatzszenario passende Präventionsmaßnahmen abgeleitet werden. Viele der in den vorherigen Abschnitten beschriebenen baulichen und organisatorischen Interventionsmaßnahmen lassen sich im Außendienst jedoch nicht umsetzen. Gleichzeitig ist die Gefahr, in unvorhersehbare Gewaltsituationen zu geraten, außerhalb des Dienstgebäudes deutlich höher. Deshalb werden im Folgenden ergänzende Interventionsmaßnahmen vorgestellt, die speziell für Tätigkeiten außerhalb des Dienstgebäudes zur Gewaltprävention beitragen können.

6.4.1 Einsatzort und Tageszeit

Grundsätzlich sollte bei der Planung von Außendiensttätigkeiten geprüft werden, ob die Tätigkeit auch im Dienstgebäude durchgeführt werden kann (z. B. Beratungsgespräch, Mitteilungsgespräch), da hier durch bauliche Maßnahmen in der Regel ein höherer Schutz gewährleistet werden kann. Hiervon sollte nur abgewichen werden, wenn es die Aufgabe zwin-

gend erfordert (z. B. Ordnungsdiensttätigkeiten, Prüfungen oder Kontrollen von Gegebenheiten vor Ort).

Ebenso sollte die Außendiensttätigkeit, wenn immer möglich, tagsüber erfolgen, da Tageslicht einen größeren Schutz vor Gewalttaten bietet.

6.4.2 Einsatzgebiet

Das Einsatzgebiet für konfliktträchtige Außendiensttätigkeiten sollte möglichst nicht im Wohnbezirk der Beschäftigten liegen. Die räumliche Trennung ermöglicht den Beschäftigten im Privaten unerkannt zu bleiben und verringert die Wahrscheinlichkeit, außerhalb des beruflichen Einsatzes Opfer von Beschimpfungen oder anderweitigen Formen von Gewalt zu werden.

Beispiel:

Zwei Mitarbeiterinnen wurden durch die Amtsleitung von der Arbeit befreit, da bei einer Hausdurchsuchung eines Bürgers durch die Polizei Unterlagen sichergestellt wurden, die auf einen konkreten Rachefeldzug gegen diese Mitarbeiterinnen hindeuteten. Hintergrund der Bedrohung waren Streitigkeiten um das Sorge- und Aufenthaltsrecht der Kinder. Durch den Gesuchten wurde auch der Wohnort und das persönliche Umfeld der Kolleginnen ausspioniert. Bis der Gesuchte von der Polizei gefasst wurde, konnten die Mitarbeiterinnen bei Verwandten bzw. Bekannten unterkommen. Zusätzlich wurden den Kolleginnen Mitarbeitende aus dem Personenschutz zur Seite gestellt und der Eingang des Jugendamtes durch einen Sicherheitsdienst bewacht.

6.4.3 Rückmeldesystem

Außendiensteinsätze insbesondere in privaten Räumlichkeiten bergen die Gefahr, dass Beschäftigte Opfer einer Gewalttat werden oder in den privaten Räumlichkeiten unbemerkt festgehalten werden. Hier kann der Einsatz eines Rückmeldesystems dabei helfen, dass solch ein Vorfall schnell entdeckt wird. Beschäftigte aktivieren hierfür vor einem kritischen Termin das System. Erhält das System nicht innerhalb eines angegebenen Zeitfensters die Rückmeldung, dass die Beschäftigten die Wohnung der

aufgesuchten Person wieder verlassen haben, wird beispielsweise die Führungskraft oder eine andere verantwortliche Stelle informiert und werden die Standortdaten ermittelt.

Rückmeldesysteme können auch eine präventive Wirkung haben und gewaltbereite Personen abschrecken. Sie müssen befürchten, dass innerhalb kurzer Zeit nach den Beschäftigten, auch mit Polizeiunterstützung, gesucht wird.

6.4.4 Transportmittel

Auch bei der Wahl des Transportmittels sind die Gegebenheiten des spezifischen Einsatzszenarios zu berücksichtigen. Muss beispielsweise eine Strecke bei Dunkelheit in einer wenig frequentierten Region zurückgelegt werden, ist ein eigenes Fahrzeug den öffentlichen Verkehrsmitteln vorzuziehen. Das eigene Fahrzeug kann darüber hinaus einen Schutzraum bzw. eine schnelle Fluchtmöglichkeit für die Mitarbeitenden in kritischen Situationen bieten.

Beispiele aus kleinen Gemeinden zeigen, dass hier der Einsatz von Privatfahrzeugen schwierig sein kann. Neben der Gefahr, dass gewaltbereite Personen das Auto im Konfliktfall beschädigen, besteht die Möglichkeit, dass das Auto im privaten Bereich wiedererkannt und beschädigt wird (z. B. Lack zerkratzt, mit Müll beschüttet, Reifen zerstoßen). Mit Dienstfahrzeugen kann diese Problematik umgangen werden.

6.4.5 Vermeidung isolierter Arbeit

Das Auftreten im Team kann die Gewaltbereitschaft von Menschen senken und die Handlungsmöglichkeiten in kritischen Situationen verbessern. Ebenso kann eine Kombination aus erfahrenen und weniger erfahrenen Kolleginnen und Kollegen die Handlungskompetenz sicherstellen. Die Anzahl der Beschäftigten kann für jedes Einsatzszenario je nach Gefahrenpoten-

zial festgelegt werden (im Einzelfall z. B. auch nach Absprache mit der Führungskraft). Dieses Vorgehen erfordert entsprechende Organisationsstrukturen, die eine Verfügbarkeit der entsprechenden Personenanzahl ermöglicht. Hierzu zählen beispielsweise auch klare Vertretungsregelungen und/oder eine Rufbereitschaft.

6.4.6 Notrufmöglichkeit

An stationären Arbeitsplätzen haben sich Notrufknöpfe bereits bewährt, um in kritischen Situationen (unbemerkt) Hilfe anzufordern. Für Tätigkeiten außerhalb des Dienstgebäudes sind portable Vorrichtungen notwendig. Diese müssen für die Beschäftigten leicht erreichbar sein, indem sie sich z. B. hinter dem Namensschild verbergen.

Ähnliche Funktionen werden inzwischen auch von Sicherheits-Apps angeboten. Der Alarm wird über das Diensthandy ausgelöst und

gleichzeitig wird der GPS-Standort der betroffenen Person übermittelt.

Grundsätzlich ist bei der Einführung von Notruf-einrichtungen zu regeln, wann Mitarbeitende den Notruf auslösen sollen, wer das Alarmierungssignal empfängt und wie diese Personen auf das Signal reagieren sollen. Es ist insbesondere klar festzulegen, wann die Polizei oder der Rettungsdienst zu verständigen sind. Weitere Informationen sind in Kapitel 6.2.1 enthalten.

6.4.7 Bodycam

Ein relativ neues technisches Hilfsmittel sind sogenannte Bodycams. Mit Hilfe dieser kleinen Videokameras, die am Körper getragen werden, können Konflikt- und Gefahrensituationen dokumentiert werden. Erste Studien zeigen einen erheblichen Rückgang von Gewalttaten, wenn Bodycams im Einsatz sind, da sie auf potenzielle Täterinnen und Täter eine abschreckende Wirkung haben.

Der Einsatz von Bodycams ist nur unter Einhaltung von Art. 6 Abs. 1 Buchst. F Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), § 4 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) erlaubt. Danach ist die Verarbeitung personenbezogener Daten zulässig, soweit sie für die Wahrnehmung des Hausrechts oder die Wahrung berechtigter Interessen von Verantwortlichen oder Dritten geeignet und erforderlich ist und sofern nicht die Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der betroffenen Person, die den Schutz personenbezogener Daten erfordern, überwiegen.

In einem Einsatzkonzept muss festgelegt sein, welcher Zweck mit dem Einsatz einer Bodycam

verfolgt wird, in welchen Situationen die Kameras konkret eingesetzt und welches Verfahren dabei beachtet werden muss. Der Einsatz von Bodycams ist beispielsweise in Situationen möglich, bei der eine Person aggressives Verhalten (körperliche Auseinandersetzung, Drohungen, Beleidigungen etc.) zeigt oder eine Situation unmittelbar zu eskalieren droht. Nicht aggressives, passives oder nicht gewalttätiges Verhalten einer Person berechtigt dagegen grundsätzlich nicht zu einem Kameraeinsatz. Um nachweisen zu können, dass ein Einsatz der Bodycam rechtmäßig erfolgt ist, sollte jeder Vorfall im Nachhinein ausreichend dokumentiert werden; mindestens mit dem jeweiligen Anlass, dem Zeitpunkt und den beteiligten Personen. Technisch organisatorische Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen Daten sind in das Konzept mit aufzunehmen.

Weitere Informationen enthält die „Orientierungshilfe der Datenschutzaufsichtsbehörden zu dem Einsatz von Bodycams durch private Sicherheitsunternehmen“ (Stand: 22. Februar 2019).

6.4.8 Persönliche Schutzausrüstung

Im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung ist bzgl. der konkreten Tätigkeiten zu überprüfen, welche persönliche Schutzausrüstung erforderlich ist. Hierbei sind auch Aspekte der Gewaltprävention zu berücksichtigen. Dies können beispielsweise bei Tätigkeiten im Gelände festes Schuhwerk mit rutschhemmenden Profilsolen sein, so dass ungehindert eine Flucht zu

Fuß erfolgen kann. Für Tätigkeiten in Dunkelheit können leistungsfähige Handleuchten mit ausreichender Reichweite sowie Ersatzlampen und -batterien Schutz vor Angriffen bieten.

Für bestimmte Einsatzszenarien mit einem hohen Gewaltpotenzial kann sogar eine stichfeste bzw. ballistische Schutzweste erforderlich sein.

6.4.9 Zusammenarbeit mit der Polizei

Für die Sicherheit in sehr kritischen Situationen ist die Polizei eine wichtige Kooperationspartnerin für bestimmte Einsatzszenarien, wie sie beispielsweise bei Jugendämtern auftreten. Die regionale Kriminalpolizeiliche Beratungsstelle berät im Vorfeld die Verantwortlichen vor Ort und vermittelt bei Bedarf an weitere polizeiliche Stellen. Mit dem zuständigen Polizeirevier können Absprachen getroffen werden, wann die Polizei hinzuzuziehen ist bzw. sich unter der Notfallnummer 110 auf Abruf in Bereitschaft

hält. Im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses helfen zudem Einsatznachbesprechungen bzw. Fallbesprechungen mit der Polizei. Bei Fragen sollten sich Führungskräfte und Beschäftigte immer an die ortsansässige Polizeidienststelle wenden. Diese wird sie an die richtige Stelle weiterleiten.

Zusätzlich zur Zusammenarbeit mit der Polizei kann auch der Einsatz eines Sicherheitsdienstes in Betracht gezogen werden.

EXKURS

Verhaltensempfehlungen für Hausbesuche

- Machen Sie Hausbesuche aus Sicherheitsgründen immer zu zweit.
- Klären Sie ab, wer weiß, wann Sie wo genau (Adresse) sind und wann Sie planen zurück zu sein. Sie stellen auf diese Weise sicher, dass Sie Hilfe bekommen, wenn Sie in Not geraten.
- Ist Ihnen klar, wie Sie Hilfe bekommen, wenn Sie Hilfe benötigen? Gibt es ein Notrufsystem für Hausbesuche?
- Prüfen Sie die Stimmung der besuchten Person, bevor Sie die Wohnung betreten.
- Klären Sie ab, wer sich in den Räumlichkeiten befindet.
- Achten Sie auf Fluchtwege beim Betreten einer fremden Wohnung.
- Die Wohnungstüre sollte nicht abgeschlossen werden, wenn nötig, sprechen Sie es sofort an.
- Führen Sie Gespräche möglichst im Wohnbereich, nicht in der Küche.
- Lassen Sie Tiere einsperren.
- Seien Sie aufmerksam für Anzeichen von Ärger und Stress bei sich selbst und der Ihnen gegenüberstehenden Person.
- Wenn Sie ein schlechtes Bauchgefühl haben, brechen Sie den Termin ab oder betreten gar nicht erst die Wohnung. Hören Sie auf Ihre Intuition!

6.4.10 Sicherheit bei Reisetätigkeit

Auch Mitarbeitende, die aufgrund ihrer Tätigkeit reisen, z. B. um Gesprächstermine wahrzunehmen, Veranstaltungen durchzuführen oder Beschäftigte in anderen Dienststellen zu qualifizieren, müssen bestmöglich vor Gewalt und Belästigung geschützt werden.

Wer im Außendienst unterwegs ist, kann in alle möglichen unangenehmen und gefährlichen Situationen kommen: Das Hotelzimmer ist nicht reserviert, das Parkhaus befindet sich weit abgelegen in einer dunklen Umgebung, der Zug fährt wegen technischer Defekte nicht oder der Heimflug fällt wegen schlechter Wetterverhältnisse aus. Reisende tragen zudem diverse Wertsachen bei sich, z. B. Ausweispapiere, Bargeld oder Kreditkarte zur Begleichung der anfallenden Rechnungen, Handy oder Laptop. Daher sind Reisende auch bevorzugtes Ziel von Überfällen und Diebstählen.

Wichtig ist, dass Beschäftigte für diese Extremfälle einen „Plan B“, der mit der Unternehmensleitung bzw. der Führungskraft abgestimmt ist, im Kopf haben. Hierzu gehört unter anderem, Hotelreservierungen vornehmen zu können, andere Reisemittel zu wählen, geplante Transfers umzubuchen, Taxikosten erstattet zu bekommen und vieles mehr. Die Sicherheit der Beschäftigten hat hier oberste Priorität.



HINWEIS:

Weitere Informationen zu einer sicheren Gestaltung der Reisetätigkeit finden Sie unter www.polizei-beratung.de



6.5 Verhaltensbedingte Maßnahmen

Konflikte entstehen, weil Menschen Situationen unterschiedlich wahrnehmen, reagieren oder bewerten. Weitere Einflussgrößen sind situative Faktoren, wie die Rollen der jeweils beteiligten Personen, ihre Ziele und die wahrgenommenen

Machtverhältnisse. Als vermittelnde Variable wirkt bei allen Beteiligten die körperlich bedingte Stressreaktion. Will man das Verhalten einer anderen Person gezielt beeinflussen, sollte man wissen, wie Menschen lernen.

6.5.1 Die Stressreaktion auf Gewalt

Wenn ein Mensch sich bedroht fühlt, reagiert sein Körper mit einer Stressreaktion. Dabei werden die wahrgenommenen Reize vom limbischen System bewertet. Kommt das limbische System zu dem Schluss, dass eine Bedrohung vorliegt, löst es durch Stresshormone eine Körperreaktion aus. Das Herz schlägt schneller und pumpt so den über die beschleunigte Atmung vermehrt aufgenommenen Sauerstoff in die Muskulatur. Dort wird der Sauerstoff zusammen mit dem Blutzucker in Muskelspannung umgesetzt. Muskelspannung bedeutet Handlungsbereitschaft. Der Mensch kann jetzt kämpfen oder flüchten.

Ob eine Person im Kampf- oder Fluchtmodus ist, hängt davon ab, ob sie noch Handlungsmöglichkeiten für die gegebene Situation hat oder nicht. Der Körper signalisiert dies durch Gefühle, welche die Person empfindet. Solange die Person noch Handlungsmöglichkeiten hat, ist sie im Kampfmodus und spürt Ärger und schließlich Wut. Im Kampfmodus will die Person ihr Gegenüber so beeinflussen, dass sie es selbst nicht mehr als Bedrohung empfindet. Stehen der Person keine bekannten Verhaltensmöglichkeiten zur Verfügung, bekommt sie zunehmend Angst und wechselt in den Fluchtmodus.

Die Angst im Fluchtmodus bewirkt, dass die Person die Situation verlassen will. Im günstigsten Fall gelingt dies und sie verlässt z. B. das Büro oder die Wohnung und sorgt für Abstand zwischen sich und der Bedrohung.

Wenn das nicht mehr möglich ist und die Bedrohung weiter zunimmt, kann es sein, dass die Person Todesangst bekommt und sich hilflos fühlt. Dauert die Situation an, geht das Gehirn in die Notabschaltung.

Es gibt drei Zustände in der Notabschaltung:

- Panik,
- Schreckstarre und
- der emotionslose Zustand.

Kommt eine Person in einen dieser Zustände, besteht das Risiko einer Traumatisierung.

Die Stressreaktion wirkt bei allen Menschen grundsätzlich gleich. Durch individuelle Lebenserfahrungen werden Reize, also insbesondere das Verhalten des Gegenübers, unterschiedlich wahrgenommen, z. B. als bedrohlich oder nicht bedrohlich. Ebenso bestimmen Lebens- und Berufserfahrungen, wie viele und welche Bewältigungsstrategien einer Person für schwierige bzw. bedrohliche Situationen zur Verfügung stehen.

Je mehr Problemlösestrategien ein Mensch zur Verfügung hat, desto länger bleibt er im Kampfmodus. Er wird den Eindruck haben, die Situation bewältigen zu können. Gehen die Verhaltensmöglichkeiten zur Neige, bekommt er es mit der Angst zu tun (siehe Abbildung 29).

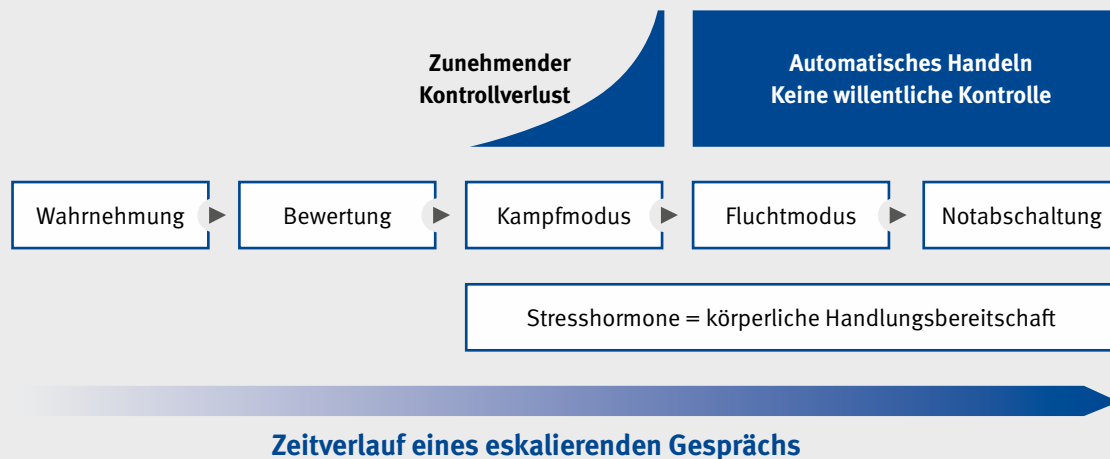


Abbildung 29: Übersicht des Stressverhaltens

Im Kampfmodus hat ein Mensch noch Handlungskontrolle. Je weniger Strategien übrigbleiben, desto mehr verliert er die Handlungsfreiheit und desto mehr bestimmt das automatische Verhalten der Stressreaktion sein Handeln. Bleibt nur noch eine Strategie übrig, verliert die Person die Kontrolle über ihr Handeln. Was dann passiert, läuft im Menschen vollkommen automatisch ab.

Da Mitarbeitende nicht wissen können, welche Verhaltensmöglichkeiten das jeweilige Gegen-

über gelernt hat und einzusetzen bereit ist, ist es für Beschäftigte notwendig, so früh wie möglich zu reagieren.

Die konkrete Handlungsempfehlung lautet:

Reagieren Sie, sobald Sie spüren, dass Sie anfangen sich zu ärgern. Ärger ist das erste wahrnehmbare Anzeichen der eigenen Stressreaktion.

GEWALT

6.5.2 Unterschiedliche Rollen von Beschäftigten und externen Personen

Auf der inhaltlichen Ebene haben Beschäftigte die Rolle der Sachbearbeitung. In den Augen der Bürgerin oder des Bürgers erbringen sie eine Dienstleistung. Auf dieser Ebene können in einer konkreten Situation unterschiedliche Ziele der Beteiligten entstehen: Bürgerinnen und Bürger fühlen sich bittstellend; die Beschäftigten werden als diejenigen gesehen, welche Macht haben.

Die Beschäftigten dagegen halten sich an Regeln und gesetzliche Vorgaben. Sie müssen daher auch Entscheidungen treffen, die im Zweifelsfall einer Überprüfung durch Vorgesetzte oder einem Gericht standhalten. Daher ist es sinnvoll, genau diese Verpflichtung dem Gegenüber transparent darzulegen und deutlich zu machen, dass die Beschäftigten sich an diese Vorgaben halten müssen. Aus diesem Grund können Beschäftigte die Wünsche der Bürgerinnen und Bürger erfüllen – oder auch nicht.

Auf der inhaltlichen und sachlichen Ebene treffen somit zwei Menschen aufeinander, die unterschiedliche Ziele und unterschiedliche Machtpositionen, sprich Entscheidungsfreiheiten, haben. Außerdem unterscheiden sich die Selbstbilder und Fremdbilder voneinander.

Daneben gibt es auch eine soziale Ebene, auf der Beschäftigte handeln: Dies ist die Rolle der „Hausherrin“ oder des „Hausherren“.

In dieser Funktion übernehmen die Beschäftigten die Führung und sind für den sicheren Ablauf des Kontaktes verantwortlich. Allerdings wird diese Funktion von Bürgerinnen und Bürgern unter Umständen dann in Frage gestellt, wenn das eigene Anliegen bzw. das persönliche Ziel nicht erreicht wird.

Die große Herausforderung besteht für Beschäftigte darin, den Rollenwechsel von der Haus-

herrin oder dem Hausherrn zur oder zum Dienstleistenden zu Beginn des Kontaktes bewusst zu vollziehen. Dies geschieht zum Beispiel durch das Abholen an der Türe oder im Wartebereich, eine freundliche Begrüßung, das Anbieten eines Sitzplatzes, höfliches Warten bis die Kundin oder der Kunde sich gesetzt hat und eine freundliche Gesprächseröffnung. In Bürosituationen wechseln Mitarbeitende die Rolle in dem Moment, in dem sie oder er sich setzt und damit Augenhöhe herstellt.

Beim ersten Anzeichen von Stress beim oder bei der Gegenüber sollten Beschäftigte die Rolle des oder der Dienstleistenden wieder verlassen, um als Hausherrin oder Hausherr ein angemessenes, für beide Parteien sicheres Verhalten einzufordern und durchzusetzen. Es kann daher für Mitarbeitende hilfreich und sehr wirkungsvoll sein, sich diesen Wechsel durch Aufstehen bewusst und für das Gegenüber sichtbar zu machen (siehe Abbildung 30).

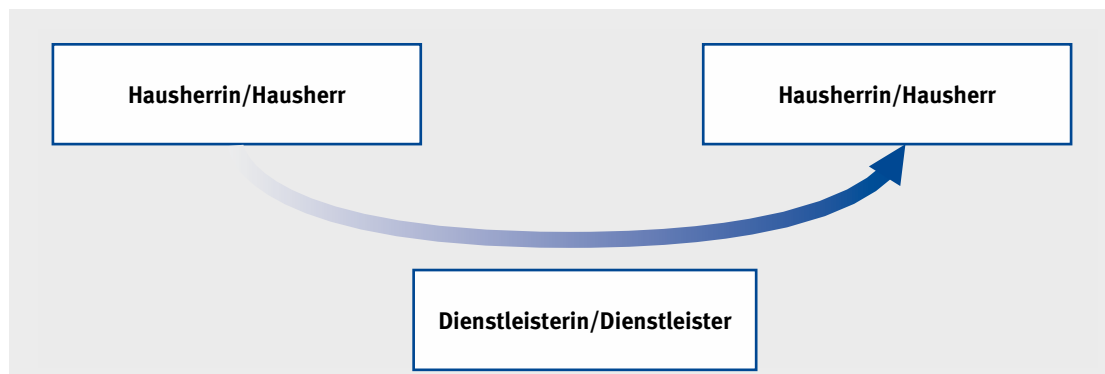


Abbildung 30: Rollenwechsel von Beschäftigten im Gespräch mit externen Personen

6.5.3 Sicheres Verhalten einfordern: Lernen an der Konsequenz

Wenn es darum geht, sicheres Verhalten einzufordern, braucht es Wissen darüber, wie Menschen lernen und wie man auf sie einwirken kann, sich an die Spielregeln eines friedlichen Miteinanders zu halten. Dazu werden geeignete Strategien benötigt, um ein angemessenes Verhalten einzufordern.

Die beliebteste Annahme der Verhaltensbeeinflussung ist, dass eine Erklärung reicht. Sie wird zu der Einsicht führen, dass Erklärende (Beschäftigte) recht haben und andere deswegen tun, was die oder der Erklärende will (Lernen durch Einsicht). Leider funktioniert das nicht, wenn Bürgerinnen und Bürger und Beschäftigte unterschiedliche Zielvorstellungen haben.

Insofern bleibt nur das Lernen an der Konsequenz. Dabei haben Beschäftigte die Aufgabe, dem oder der Gegenüber deutlich aufzuzeigen, welche Konsequenzen sein oder ihr Verhalten hat: Wenn notwendige Unterlagen fehlen, kann ein Antrag nicht bearbeitet und damit das gewünschte Ziel auch nicht erreicht werden. Die Kundin oder der Kunde hat hier die Möglichkeit, sich für eine sich daran anschließende Konsequenz zu entscheiden.

Bei ungebührlichem oder aggressivem Verhalten (abwerten, laut werden, anschreien, beleidigen, drohen, weigern zu gehen, zunahekommen, körperliche Gewalt) müssen Beschäftigte das erwünschte, angemessene Verhalten einfordern. Das geht nur über Konsequenzen, die zuerst angekündigt und dann konsequent umgesetzt werden.

Grundsätzlich gilt: Konsequenzen wirken, wenn sie im zeitlichen Zusammenhang mit dem erwünschten oder unerwünschten Verhalten stehen. Um unerwünschtes Verhalten abzustellen, muss jedes Mal eine negative Konsequenz erfolgen. Positive Konsequenzen wirken am besten, wenn sie nur ab und zu eingesetzt werden.

Für ein einheitliches Vorgehen in einer Behörde ist die Festlegung wichtig, welches Verhalten einer externen Person positive oder negative Konsequenzen nach sich zieht. Dabei sollte von den Beschäftigten zu Beginn eines Gesprächs bewusst die Verantwortung übernommen werden. Beim ersten Anzeichen eines Konflikts sollten Grenzen gesetzt, wenn nötig Konsequenzen aufgezeigt und anschließend konsequent umgesetzt werden.

Konkrete Verhaltensweisen**A Persönliche Vorbereitung**

- Kleider machen Leute. Tragen Sie angemessene Kleidung. Schals und stabile Halsketten können bei einem Angriff gefährlich werden. Schuhe mit Absätzen sind für eine schnelle Flucht ungeeignet.
- Fragen Sie sich zwischen Kontakten immer wieder, wie es Ihnen gerade geht. Sorgen Sie dafür, dass Sie in einer offenen, entspannten Haltung in den Kontakt gehen. Wenn Sie genervt sind, versuchen Sie, sich selbst zu entspannen, z. B. indem Sie tief durchatmen, kurz lüften oder mit einer Kollegin oder einem Kollegen sprechen.
- Planen Sie, wie Sie das nächste Gespräch führen wollen und was unbedingt besprochen werden muss. Gibt es eine Akte, informieren Sie sich vorher.
- Um auf aggressives Verhalten vorbereitet zu sein, spielen Sie verschiedene Handlungsmöglichkeiten auf unerwünschtes Verhalten in Gedanken unmittelbar vor einem Kontakt oder auch auf dem Weg zur Arbeit immer mal wieder durch (mentales Training).

B Arbeitsplatzgestaltung

(siehe auch Kap. 6.1)

- Kennen Sie Ihre Fluchtwege.
- Mitarbeitende sollten näher zur Fluchttüre sitzen als die Kundschaft.
- Achten Sie auf eine angenehme, aber neutrale Raumgestaltung ohne persönliche Gegenstände wie Fotos von der Familie. Diese können als Inhalt von Drohungen missbraucht werden.
- Zwischen Beschäftigten und Bürgerinnen oder Bürgern sollten sich keine gefährlichen Gegenstände befinden wie Scheren, Hefter, Locher oder Gegenstände aus Glas. Diese können als Wurfgeschosse oder Waffen eingesetzt werden.

C Vorbereitende Maßnahmen vor einem Kontakt mit einer externen Person

- Vermeiden Sie Termine außerhalb der Öffnungszeiten oder wenn niemand mehr da ist, der zu Hilfe kommen kann.
- Prüfen Sie, welche Personen für den Kontakt notwendig sind (Dolmetschende, betreuende oder begleitende Personen bei Menschen mit Handicap oder psychisch kranken Menschen) und welche nicht (Familienangehörige ohne Funktion). Führen Sie den Kontakt mit so wenig Personen wie möglich durch. Holen Sie gegebenenfalls eine Kollegin oder einen Kollegen dazu.
- Sorgen Sie grundsätzlich dafür, dass Sie während des Gesprächs nicht gestört werden: Telefon ausschalten, Unterbrechungen vermeiden.
- Wenn Sie Kontakt zu einer schwierigen Person haben, bitten Sie eine Kollegin oder einen Kollegen, ab und zu unter einem Vorwand durch das Zimmer zu gehen, um der Person zu signalisieren, dass sie jederzeit bei einer aggressiven Handlung oder Bedrohung „ertappt“ werden kann.
- Wenn Sie unsicher sind oder es Kenntnisse über die Gefährlichkeit einer Person gibt, planen Sie das Gespräch von vornherein zu zweit.
- Im konkreten Fall bitten Sie Kolleginnen oder Kollegen in Nachbarräumen aufmerksam zu sein.
- Ebenso sollten Türen zu Nachbarbüros, in denen jemand arbeitet, geöffnet bleiben, um so zu signalisieren, dass jederzeit Hilfe kommen wird und es Zeuginnen oder Zeugen gibt.

D Maßnahmen während des Kundenkontakts

- Wertschätzende Kommunikation ist immer hilfreich. Sätze, die Mitgefühl signalisieren, können helfen, beim ersten Anzeichen von Stress beim oder bei der Gegenüber zurück auf die Sachebene des Gesprächs zu führen.

Beispiel:

„Ich kann nachvollziehen, dass Sie frustriert, verärgert, ungeduldig sind, lassen Sie uns schauen, wie wir eine gute Lösung finden.“

Beispiel:

„Ich habe den Eindruck, dass Sie sich ungerecht behandelt, nicht ernstgenommen, vernachlässigt fühlen, ich erkläre Ihnen das gerne noch mal.“

- Vermeiden Sie Sätze wie „Beruhigen Sie sich erstmal“ oder „Ich weiß, wie es Ihnen geht“, „Ich verstehe Sie“, weil diese konfliktbeschleunigend wirken können.
- Bei Anzeichen von Stress (beschleunigte Atmung, Pochen an Schläfe oder Hals, starrer, fixierender Blick, hohe Muskelspannung, vorgebeugte Haltung) sollten Beschäftigte den Kontakt unterbrechen oder unter einem Vorwand den Raum verlassen, um Unterstützung zu holen.

Beispiel:

„Lassen Sie uns eine kurze Pause machen, dann kann ich meine Kollegin fragen, wie wir eine gute Lösung für Sie finden können.“

- Wechseln Sie frühzeitig die Rolle und setzen freundlich aber bestimmt Grenzen (dazu aufstehen).

Beispiel:

„Ich möchte nicht, dass Sie ... laut werden, so mit mir sprechen, mich beleidigen.“

- Wenn nötig Konsequenzen aufzeigen und konsequent umsetzen.

Beispiel:

„Ich möchte nicht, dass Sie hier laut werden. Wenn Sie nicht aufhören, müssen wir einen neuen Termin vereinbaren.“

Beispiel:

„Hören Sie auf, mich zu beleidigen, sonst zeige ich Sie an.“

- Wenn Ihnen jemand zunahekommt, werden Sie laut und rufen Sie um Hilfe. Keine Scheu! Es ist besser, Unterstützung anzufordern als selbst verletzt zu werden.
- Hören Sie auf Ihr Bauchgefühl und vertrauen Sie Ihrer Intuition!
- Flüchten ist immer besser als Kämpfen: Verlassen Sie eine schwierige Situation frühzeitig oder drücken Sie frühzeitig einen Alarmknopf, wenn es einen gibt. Überzahl herzustellen ist erfahrungsgemäß die beste Deeskalationsstrategie.
- Sollten Sie trotz aller Vorsicht und trotz besonnenem Verhalten in eine Situation kommen, in der Sie mit einer Waffe oder verbal derart bedroht werden, dass Sie um Ihr Leben fürchten, geben Sie der angreifenden Person, was sie haben möchte. Erfahrungsgemäß geht die Person im Anschluss. Ist sie weg, schließen Sie ab, informieren Sie Ihre Kolleginnen und Kollegen, Ihre Vorgesetzten und die Polizei.
- Wenn Gesetze verletzt wurden (Hausfriedensbruch, Nötigung, Bedrohung, Beleidigung, Sachbeschädigung, Körperverletzung), sollte die Person angezeigt werden.

Besondere Personengruppe: Menschen mit psychischen Störungen

Menschen mit psychischen Störungen werden oft für besonders gefährlich gehalten. Eine psychische Störung ist Ausdruck von ungünstigen Bewältigungsstrategien. In der Regel sind nur einzelne Funktionsbereiche der Informationsverarbeitung beeinträchtigt. Gewalt aus einer psychischen Störung heraus ist selten. Aber auch Menschen mit psychischen Beeinträchtigungen können lernen, dass aggressives Verhalten sie ihren Zielen näherbringt. Insofern gelten grundsätzlich die gleichen Verhaltensempfehlungen wie für alle anderen Personen.

Wenn Beschäftigte den Eindruck haben, dass ihr Gegenüber unter dem Einfluss einer Droge steht, sollten sie prüfen, ob die Durchführung des Termins überhaupt möglich ist. Insbesondere wenn Alkohol im Spiel ist, gibt es ein erhöhtes Risiko für aggressives Verhalten.

Wenn eine psychotische Erkrankung bekannt ist (z. B. Schizophrenie), sollte die betreffende Person über Fluchtmöglichkeiten verfügen. Das Grundgefühl dieser Erkrankung ist Angst. Die Person verteidigt sich, wenn sie sich angegriffen fühlt. Daher sind Abstand zwischen der oder dem Beschäftigten und der betroffenen Person, eine langsame und deutliche Ansprache sowie eine reizarme, störungsfreie Umgebung wichtig.



HINWEIS:

Weitere Informationen erhalten Sie in dem Faltblatt „Wie Sie sich vor Übergriffen Ihrer Kunden schützen – Verhaltenstipps für Beschäftigte“ im Medienverzeichnis der Polizei



www.polizei-beratung.de/medienangebot/detail/275-wie-sie-sich-vor-uebergriffen-ihrer-kunden-schuetzen/

6.6 Sonderthema: Umgang mit sexueller Belästigung

Es gibt wohl keine Branche, die davor gefeit ist: Sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz ist leider keine Seltenheit. Laut einer Statistik der Antidiskriminierungsstelle des Bundes aus dem Jahr 2015 haben mehr als 50 Prozent aller Arbeitnehmenden in Deutschland bereits einmal Übergriffe sexueller Natur bei der Arbeit erlebt oder waren zumindest Zeugin oder Zeuge. Auch wenn es häufig Frauen sind, die sich sexuellen Anspielungen oder ungewollten Berührungen in ihrem Arbeitsalltag ausgesetzt fühlen, gibt es auch genug Männer, die wenigstens einmal in ihrer Berufslaufbahn mit Belästigungen dieser

Art konfrontiert werden. Unabhängig vom Geschlecht gilt jedoch: Niemand sollte eine sexuelle Belästigung einfach stillschweigend über sich ergehen lassen!

Dieses Kapitel geht im Wesentlichen auf sexuelle Übergriffe durch externe Personen ein. Mindestens genauso wichtig ist, sexueller Belästigung und Diskriminierung innerhalb der Belegschaft präventiv zu begegnen. Hierzu hat die Antidiskriminierungsstelle einen „Leitfaden für Beschäftigte, Arbeitgeber und Betriebsräte“ herausgegeben (s. Literaturverzeichnis).



Definition von sexueller Gewalt und Belästigung:

Sexuelle Belästigung wird sowohl in der Definition von Gewalt und Belästigung durch die ILO (siehe Kapitel 2) miteingeschlossen als auch in § 3 Abs. 4 des Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetzes (AGG) definiert: Eine sexuelle Belästigung findet dann statt, wenn durch das unerwünschte oder sexuell bestimmte Verhalten einer Person die Würde einer anderen Person verletzt wird, durch Einschüchterung, Anfeindung, Erniedrigung, Entwürdigung, Berührung oder Beleidigung. Im Sinne des AGG sind sexuell belästigende Handlungen z. B. unerwünschte sexuelle Handlungen und Aufforderungen zu diesen, sexuell bestimmte körperliche Berührung, Bemerkungen sexuellen Inhalts und unerwünschtes Zeigen oder sichtbares Anbringen von pornografischen Darstellungen.

Ausgehend von dieser Definition handelt es sich nicht erst um eine sexuelle Belästigung, wenn körperliche Übergriffe stattfinden. Mimik, Gestik oder verbale Ausdrücke können gleichermaßen psychisch belastend wirken. Die Grenze der betroffenen Person ist dann überschritten, wenn diese sich unwohl fühlt oder die Handlung unerwünscht ist. Die Folgen sexueller Belästigung wirken sich auf die physische und psychische Gesundheit aus. Sie können aber auch dem gesamten Unternehmen schaden: in Form eines schlechten Arbeitsklimas bis zur Schädigung des Images.

Schwerwiegende Übergriffe, die in der Regel auch strafbar sind, werden als sexuelle Gewalt bezeichnet. Als Grenzverletzungen sind demgegenüber Belästigungen geringeren Schweregrads, die zudem nicht immer Absicht der oder des Agierenden sein müssen. Was von einer Person fahrlässig oder aus Unwissen nicht als sexuelle Belästigung gemeint oder empfunden wird, kann sehr wohl vom Gegenüber als solche wahrgenommen werden. Dies lässt erkennen, dass Aufklärung und Sensibilisierung für persönliche Grenzen anderer ein entscheidender Bestandteil der Prävention sexueller Belästigung sind. Grundsätzlich liegen jedoch sehr wohl schädigende Absichten seitens der Täterin bzw. des Täters vor.

Abzugrenzen ist die Bezeichnung sexuelle Belästigung von Sexismus. Unter Sexismus versteht man grundsätzlich die strukturelle Unterscheidung von Frauen und Männern. Sexismus tritt vor allem in Form von Diskriminierung auf, die sich auf das jeweilige Geschlecht bezieht, auf Vorurteilen und Stereotypen beruht und von Überzeugungen und Einstellungen geprägt ist. Sexismus kann damit eine Ursache für sexuelle Belästigung sein beziehungsweise diese beinhalten.



HINWEIS:

Das AGG verpflichtet in § 12 Arbeitgebende, die Beschäftigten vor Benachteiligungen zu schützen und vorbeugende Maßnahmen zu treffen. Wird gegen das Benachteiligungsverbot verstoßen, so kann dies durch Abmahnung, Umsetzung, Versetzung oder Kündigung geschehen.

Wenn die Unternehmensleitung keine Schutzmaßnahmen vornimmt oder diese nicht geeignet sind, dann gilt das Leistungsverweigerungsrecht (§ 14 AGG) und schützt die Betroffenen vorerst vor weiteren sexuellen Belästigungen. Allerdings ist die Leistungsverweigerung als letzte Möglichkeit vorgesehen und die Unternehmensleitung ist schriftlich mit genannten Gründen zu informieren. Darüber hinaus sollte diese Vorgehensweise nicht ohne juristischen Rat getroffen werden.



6.6.1 Erscheinungsformen sexueller Belästigung

Sexuelle Belästigung kann in vielfältiger Form auftreten. Unterschieden wird zwischen verbaler, nonverbaler und physischer sexueller Belästigung. Dementsprechend können Belästigungen Worte, Gesten oder Taten sein.

verbal:

- sexuell anzügliche Bemerkungen und Witze,
- zweideutige Kommentare,
- beleidigende Kommentare bezüglich der Kleidung oder des Aussehens,
- Fragen über das Privatleben mit sexuellem Inhalt oder zur Intimsphäre,
- sexualisierte und unangemessene Einladungen zu einer Verabredung.

nonverbal:

- aufdringliches Starren und anzügliche Blicke (z. B. in den Ausschnitt schauen),
- Hinterherpeifen,
- unangemessene Annäherungsversuche und

Aufdringlichkeit über verschiedene Kommunikationswege (z. B. E-Mails, SMS, Fotos und Videos mit sexuellem Bezug).

physisch:

- unerwünschte Berührungen in Art von Tätscheln, Streicheln, Kneifen, Umarmen, Küssen etc.,
- Berührungen, die wie zufällig erscheinen sollen,
- körperliche Annäherung durch z. B. Herandrängeln beim Beratungsgespräch oder Nichtwahren der körperlichen Distanz,
- sexualisierte Übergriffe (körperliche Belästigung durch Berührungen in sexuell bestimmter Weise oder intimer Stellen, Erzwingen sexueller Handlungen) und Vergewaltigung. Diese sind nach §§ 184i bzw. 177 Strafgesetzbuch strafbar.

An welchen Orten haben Sie Sexismus erlebt – gegen sich oder andere?

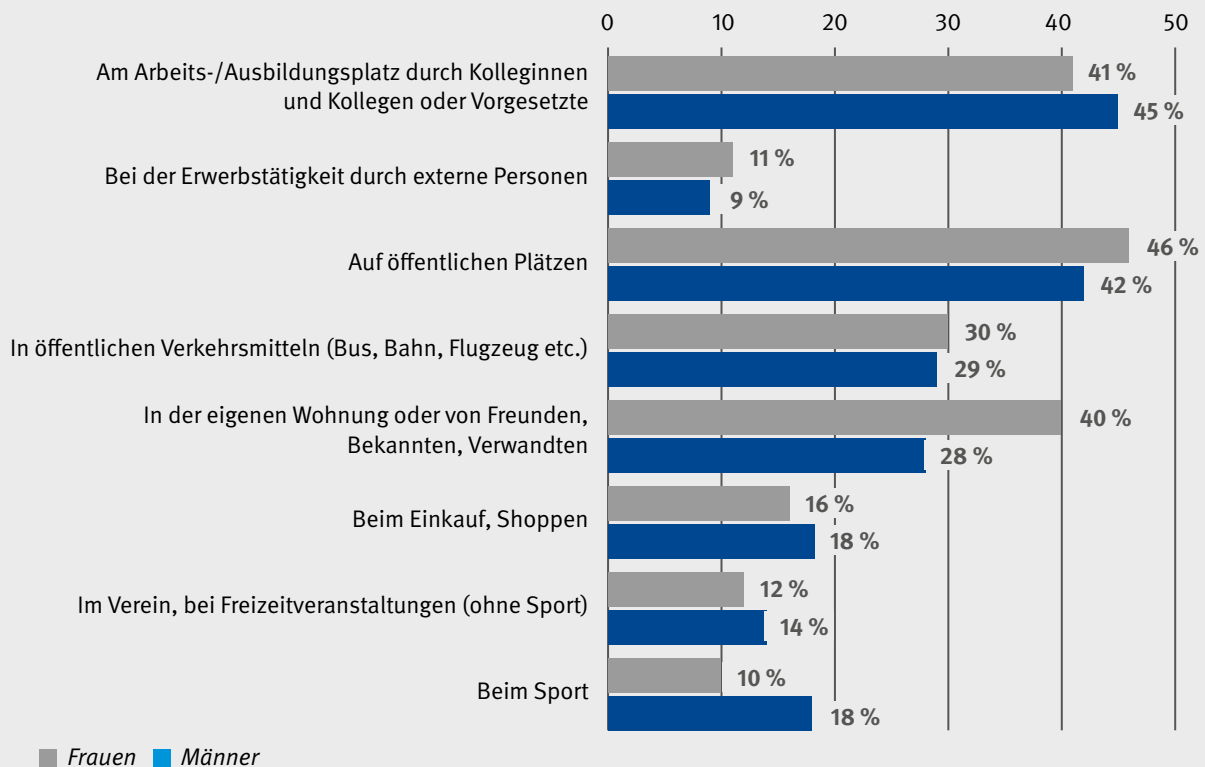


Abbildung 31: Häufigkeit der Orte, an denen Sexismus erlebt wird

(Quelle: in Anlehnung an DELTA-Repräsentativuntersuchung „Sexismus im Alltag“, Stand 2019.10, S.34f)

EXKURS

Von sexueller Belästigung betroffene Personengruppen

Jede Person kann von sexueller Belästigung betroffen sein. In der Regel sind jedoch Frauen Opfer von sexueller Belästigung. Dennoch kann dies nicht pauschalisiert werden. Obwohl bei beiden Geschlechtern jede Form von Belästigung möglich ist, unterscheidet sich häufig die Art der Belästigung. Dabei werden Frauen eher mit körperlichen Übergriffen und Kommentaren zu ihrem Aussehen konfrontiert, wohingegen Männer eher Opfer von visuellen oder verbalen Formen von Belästigung durch pornografische Bilder oder anzügliche Nachrichten per Handy oder E-Mail werden.

Betroffene Frauen sind überwiegend unter 30 Jahre. Sie scheinen für die Täter weniger gefährlich, da sie oft neu im Unternehmen, die Strukturen im Unternehmen wenig bekannt und die sozialen Beziehungen noch nicht ausgeprägt sind. In einer niedrigeren hierarchischen Position oder durch ein befristetes Arbeitsverhältnis ist die Gefahr höher, belästigt zu werden. Dennoch werden ebenfalls stark auftretende Frauen sexuell belästigt, da sie häufig in direkter Konkurrenz mit Männern stehen.

In einer Pilotstudie des DELTA-Instituts im Auftrag des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ) aus dem Jahr 2019 gaben 63 Prozent der Frauen und 49 Prozent der Männer an, sexistische Übergriffe bei sich oder anderen erlebt zu haben. Nach der Definition beinhaltet Sexismus auch sexuelle Belästigung.

Frauen erlebten Sexismus am zweithäufigsten am Arbeits- oder Ausbildungsplatz durch Vorgesetzte oder Kollegen. Das sind 41 Prozent der Frauen, die zur Zeit der Befragung in den vergangenen 12 Monaten sexistische Übergriffe beobachtet oder erlebt haben. Bei Männern ist das sogar der meist genannte Ort mit 45 Prozent. Diese Zahlen verdeutlichen die Dringlichkeit von Präventionsmaßnahmen im Arbeitsumfeld.

6.6.2 Gründe und Folgen von sexueller Gewalt bei der Arbeit

Die wesentlichen Gründe für sexuelle Belästigung im Arbeitsumfeld sind die Demonstration von Macht oder das Ausnützen von hierarchischen Strukturen. Hierbei wird versucht, mangelnde Wertschätzung bzw. Respektlosigkeit dem oder der Gegenüber auszudrücken. Kontaktversuche oder Sexualität aus subjektiven Gründen und Gefallen an der betroffenen Person sind eher selten der Fall.

Viele Menschen sind im persönlichen Alltag, aber auch im Arbeitsalltag, an sexistische oder diskriminierende Verhaltensweisen, Begriffe oder Bemerkungen gewöhnt. Somit werden z. B. Anspielungen und Bemerkungen zum persönlichen Aussehen zur Normalität. Das wohl größte Problem ist, dass solche Vorkommnisse häufig heruntergespielt werden. Verhaltensweisen, die zum Teil offensichtlich sexistisch, diskriminierend und unangebracht sind, werden damit entweder aus Gewohnheit einfach akzeptiert oder dem Opfer wird vorgeworfen, falsche Schlüsse gezogen und das Ganze viel zu ernst genommen zu haben. Wichtig ist, dass es nicht zur Schuldumkehr kommt, welche eine zusätzliche Belastung für die betroffene Person darstellt. In diesem Fall wird der oder dem Beschäftigten vorgeworfen, Aussagen oder Handlungen provoziert zu haben. Sollte es zu einer umgekehrten Wahrnehmung der Vorfälle kommen, ist die betroffene Person in der Rechtfertigungshaltung und kann Kolleginnen, Kollegen oder Vorgesetzte möglicherweise nicht von einer Schuld-

tat der Täterin oder des Täters überzeugen.

Viele Betroffene haben Angst, dass ihnen möglicherweise niemand glaubt. Nicht selten behaupten belästigende Personen, das Ganze sei schlichtweg eine falsche Beschuldigung. Oft steht Aussage gegen Aussage. Den Belästigten wird dann im schlimmsten Fall vorgeworfen, üble Nachrede zu betreiben. Darüber hinaus befürchten sie oft Nachteile für die eigene Karriere, den Verlust des Arbeitsplatzes oder soziale Ausgrenzung. Oftmals sehen sie keine andere Möglichkeit mehr als zu kündigen.

Weitere physische und psychische Folgen einer sexuellen Belästigung sind:

Kurzfristig:

- Schlaflosigkeit
- Migräne
- Verlegenheit und Scham
- Angst
- Ekel
- Hilflosigkeit

Langfristig:

- Gefühl der Minderwertigkeit
- Konzentrationsschwierigkeiten
- Arbeitsunfähigkeit
- Angstzustände
- Depressionen
- Verlust von Selbstvertrauen

6.6.3 Präventionsmöglichkeiten

Wichtig ist, dass die Betroffenen die Belästigung nicht verharmlosen oder verschweigen. Auch das Ignorieren und eine aktive Vermeidung einer Begegnung mit der Täterin oder dem Täter ist nicht sinnvoll. Diese Verhaltensweisen ermutigen die belästigende Person oftmals, ihr Handeln fortzusetzen oder sogar zu verstärken. In der entsprechenden Situation sollte die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter deutlich machen, dass sie/er sich belästigt fühlt und sich aktiv zur Wehr setzen. Ein deutliches „Nein“ und der Hinweis darauf, dass eine gewisse Handlung nicht gewollt ist, sind wirkungsvoller, als die Belästigung still hinzunehmen und zu hoffen, dass das Gegenüber von selbst aufhört.

Häufen sich die Fälle, ist eine schriftliche Dokumentation sinnvoll. In Absprache mit den Vorgesetzten und der Unternehmensleitung sollten externen Personen, die sexuelle Belästigung bzw. Gewalt ausüben, Konsequenzen für ihr Handeln deutlich aufgezeigt und diese restriktiv umgesetzt werden (z. B. durch ein Hausverbot).

Beispiele:

- Bitte kommen Sie mir nicht so nah!
- Ich fühle mich durch Ihr Verhalten/Ihre Aussage belästigt!
- Nein, ich möchte das nicht!
- Ich möchte nicht auf mein Privatleben angesprochen werden.

Unternehmensleitungen sollten für sexuelle Übergriffe Ansprechpersonen (z. B. Gleichstellungsbeauftragte, Personal- oder Betriebsrat, psychosozialer Dienst) benennen, beziehungsweise Beschwerdestellen einrichten.

Betroffene Personen können somit mit Ansprechpersonen außerhalb der eigenen Hierarchie bzw. Organisationseinheit unter Berücksichtigung von Anonymität und Neutralität Kontakt aufnehmen, um konkrete Vorfälle anzuzeigen und ohne persönliche, negative Konsequenzen fürchten zu müssen.

Zur weiteren Unterstützung können von der betroffenen Person auch vertraute Arbeitskolleginnen oder Arbeitskollegen auf Augenhöhe hinzugezogen werden, die zusätzlich als Zeugin oder

Zeuge zur Verfügung stehen können. Darüber hinausgehend sollten Führungskräfte sensibilisiert und qualifiziert werden, um entsprechend auf derartige Ereignisse reagieren zu können. In einigen Fällen ist es auch ratsam, eine juristische Beratung in Anspruch zu nehmen. Dadurch wird der Einzelfall genau analysiert und das Recht der oder des Betroffenen kompetent vertreten.

Sind Beschäftigte nicht in der Lage, sich einer Person aus ihrem Arbeitsumfeld anzuvertrauen, kann eine regionale Beratungsstelle aufgesucht werden. Auch überregionale Anlaufstellen sind kostenfrei und anonym verfügbar. Hier können sich Betroffene in einer Erstberatung über die Rechtslage informieren, bevor oder auch nachdem die Beschwerde bei der Unternehmensleitung eingereicht wird.



HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:

Grundsätzlich hat die Unternehmensleitung gemäß § 12 AGG die Pflicht, Beschäftigte vor sexueller Belästigung bzw. Gewalt zu schützen. Arbeitnehmende, die Opfer sexueller Übergriffe wurden, können allgemein Gebrauch von drei zentralen Rechten machen:

- **Beschwerderecht nach § 13 AGG:**
Betroffene können sich bei einer Beschwerdestelle bzw. dem Personal-/Betriebsrat im Unternehmen (falls vorhanden) über die sexuelle Belästigung am Arbeitsplatz beschweren. Gibt es beides nicht, sollten sie sich an die Unternehmensleitung wenden.
- **Leistungsverweigerungsrecht nach § 14 AGG:**
Da Vorgesetzte gesetzlich dazu verpflichtet sind, Beschäftigte vor Übergriffen sexueller Art zu schützen, haben Betroffene das Recht, die Leistung zu verweigern, sollten diese tatenlos bleiben.
- **Entschädigung und Schadensersatz nach § 15 AGG:**
Ist die Unternehmensleitung ihrer Pflicht zum Schutz der Beschäftigten nachweislich nicht oder nicht ausreichend nachgekommen, kann sich für Betroffene gegebenenfalls ein Anspruch auf Schadensersatz ergeben (z. B. Arzt- oder Therapiekosten).

Auch bei sexuellen Übergriffen kann es sich um einen Arbeitsunfall handeln. Daher sollten in Absprache mit den betroffenen Beschäftigten solche Ereignisse an die Unfallkasse Baden-Württemberg gemeldet werden. Weitere Hinweise hierzu finden Sie in Kapitel 7.8.

6.7 Sonderthema: Umgang mit Cybergewalt

Die potenziell grenzenlosen Kommunikationsmöglichkeiten, die die zunehmende Digitalität und Digitalisierung der Gesellschaft mit sich bringen, bringen gleichermaßen Kriminalität in den digitalen Raum. Illegale Drogen werden heutzutage im Darknet gehandelt und verkauft, gerissene Betrügerinnen und Betrüger gaukeln Opfern die große Liebe auf digitalen Kennenlern-Plattformen vor, um an ihr Geld zu kommen, und auch Gewalt kann mittlerweile im digitalen Raum stattfinden.

Drei Kriminalitätsphänomene sind im Zusammenhang dieses Handlungsleitfadens besonders hervorzuheben: Cybermobbing, Cyberstalking und Hate Speech.

Cybermobbing:

Wenn sich Mobbing aus der realen in die digitale Welt verlagert, spricht man von „Cybermobbing“ oder „Cyberbullying“. Nicht mehr nur der Arbeitsplatz ist Schauplatz, sondern alle Orte und Zeiten, an denen ein Mensch im Internet unterwegs ist. Besonders häufig berichten Opfer von folgenden Merkmalen des Cybermobbing:

- gesendete verletzende Botschaften,
- geschriebene verletzende Inhalte auf einer Webseite/in den sozialen Medien,
- Hochladen verletzender Bilder von jemandem,
- Schreiben von Botschaften unter einer falschen Identität,
- Verbreiten von Gerüchten,
- Senden persönlicher Informationen an andere.

Problematisch ist, dass vor allem das Privatleben der Opfer von Cybermobbing geprägt ist. Die gesundheitlichen Auswirkungen ähneln psychischen Störungen: Sie sind bedrückt, ungewöhnlich schweigsam oder nervös und angespannt, leiden unter psychischen, psychosomatischen und sozialen Folgen wie z. B. Schlafstörungen, Depressionen, Selbstverletzungen oder körperlichen Erkrankungen.

Ähnlich wie beim „klassischen“ Mobbing können beim Cybermobbing verschiedene Straftaten dahinter stehen. Häufig gehören hierzu die Paragraphen § 185 StGB Beleidigung, der § 186 StGB Üble Nachrede und der § 187 StGB Verleumdung. Ein Hinzuziehen der Polizei ist also je nach Schweregrad des Mobbing äußerst sinnvoll respektive erforderlich.

Sollte eine Unternehmensleitung Cybermobbing im Kreise der Mitarbeitenden ihrer Einrichtung oder gegenüber diesen feststellen, so verfährt sie idealerweise analog zu den Handlungsoptionen bei herkömmlichem Mobbing. Für eine erfolgreiche Anzeige bei der Polizei ist eine Dokumentation in Form von Screenshots von verletzenden Chatverläufen oder Bildern mit Datumsangabe notwendig. Zusätzlich sollten Opfer darauf hingewiesen werden, dass eine Löschung kompromittierender Inhalte auf sozialen Netzwerken veranlasst werden sollte. Alternativ können Inhalte auch bei der Internetbeschwerdestelle gemeldet werden (www.internet-beschwerdestelle.de).



HINWEIS:

Tipps zum Umgang mit Cybermobbing

<https://www.polizei-beratung.de/themen-und-tipps/gefahren-im-internet/cybermobbing/>

Mobbing – Organisationshilfe zum konstruktiven Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz
Die Publikation des DGUV Fachbereichs „Organisation von Sicherheit und Gesundheit“ bietet eine Hilfestellung für Unternehmen im Umgang mit Mobbing bei der Arbeit. Sie konzentriert sich auf organisatorische Maßnahmen. Obgleich die Organisationshilfe das Thema „Mobbing“ fokussiert, sind einzelne Lösungsvorschläge gegebenenfalls auch auf andere soziale Konflikte am Arbeitsplatz wie z. B. sexuelle Belästigung oder Diskriminierung anwendbar. Die Veröffentlichung enthält unter anderem eine Muster-Dienstanweisung zum Umgang mit Mobbing (Stand 2019.11, Webcode p021374)

Cyberstalking:

Als herkömmliches Stalking bezeichnet man das willentliche und beharrliche Verfolgen und Belästigen einer Person. Verlagern sich diese Aktivitäten in den digitalen Raum, so spricht man von Cyberstalking. Wie gehen die Täterinnen und Täter hier vor? Sie kontaktieren ihre Opfer permanent auf sozialen Netzwerken oder Instant Messengern, sammeln und veröffentlichen Informationen über eine Person gegen deren Willen. Auch Identitätsdiebstähle der Social-Media-Accounts und Verleumdungen der Person im Internet gegenüber dem Unternehmen und im sozialen Umfeld gehören zu den Formen von Cyberstalking. Häufig sind (Ex-)Partnerinnen oder (Ex-)Partner diejenigen, die mit digitalen Stalking-Methoden ihre Opfer drangsalieren. So kann beispielsweise ein nicht geändertes WLAN-Passwort ausreichen, dass ein vormals Befugter und mittlerweile Unbefugter Zugriff auf ein komplettes Smart-Home-System und den damit einhergehenden Funktionen erhält. Damit können dann Beleuchtungen, Stereoanlagen oder vielerlei andere miteinander verknüpfte Geräte von außerhalb der Wohnung bedient werden.

versuchen, Anrufe, Nachrichten und Briefe zu dokumentieren, auch wenn dies schwerfallen mag. Auch das Führen eines Tagebuchs, das Notieren jedes versuchten Kontaktes und die daraus entstandenen Folgen sind sinnvoll und teils auch notwendig für einen erfolgreichen nächsten Schritt. Das Opfer sollte bei der örtlichen Polizeidienststelle Anzeige erstatten und das dokumentierte Material vorlegen. In der Vergangenheit hat sich gezeigt, dass schnelles und konsequentes Eingreifen der Polizei gegen Stalkende wirkt und viele Belästigungen nach einer Anzeige auch tatsächlich aufhören. Parallel dazu kann der Kontakt zu einer Fachberatungsstelle für Stalking-Opfer sinnvoll sein, um das eigene Verhalten gegebenenfalls anzupassen und weitere Schritte zu planen.

Bei Cyberstalking ist es zudem zielführend, sich hinsichtlich technischer Schutzmöglichkeiten beraten zu lassen. Eine neue Handy- oder Geheimnummer sowie eine neue E-Mail-Adresse helfen häufig schon. Wenn eine akute Bedrohung besteht, sollte sich das Opfer nicht scheuen, die Polizei unter 110 zu kontaktieren.

Jede und jeder kann Opfer von Cyberstalking werden. Sollte einer oder einem Beschäftigten nachgestellt werden, so sollte das Opfer



HINWEIS:

Online-Portal „Stark im Amt“ als bundesweit erste Anlaufstelle für kommunale Mandatsträgerinnen und Mandatsträger

Um gemeinsam gegen Hass und Hetze vorzugehen, wurde das Portal „Stark im Amt – Portal der Kommunalpolitik gegen Hass und Hetze“ eingerichtet. „Stark im Amt“ ist eine Initiative der Körber-Stiftung in Kooperation mit dem Deutschen Städtetag, Deutschen Landkreistag und Deutschen Städte- und Gemeindebund. Es richtet sich an alle kommunalen Amts- und Mandatsträgerinnen/-träger in Deutschland, die politische Verantwortung für ihre Gemeinde übernehmen. Das Portal nimmt eine Lotsenfunktion ein und soll Handlungsoptionen und Ansprechstellen aufzeigen, um einerseits akute Unterstützung mit den besonderen Herausforderungen von Beleidigungen, Bedrohungen und Angriffen im Alltag und im Netz zu erhalten und letztendlich die Verantwortlichen zur Rechenschaft zu ziehen.

Zentrale Ansprechstelle für Amts- und Mandatsträgerinnen und -träger in Baden-Württemberg ist die Abteilung Staatsschutz des Landeskriminalamtes Baden-Württemberg. Die Zentrale Ansprechstelle ist rund um die Uhr unter der zentralen Rufnummer 0711 5401-3003 erreichbar.

Hate Speech:

Hass und Hetze sind schon länger keine Randphänomene des Internets mehr. Dunkelfeldstudien kommen zu einer Wahrscheinlichkeit von ca. 5 % pro Jahr, Opfer von vorurteilsmotivierten Beleidigungen im Internet zu werden (Gross et al., o. J.). In weiten Teilen der Bevölkerung besteht wenig Wissen über bestehende Meldewege sowie Unsicherheiten bezüglich einer kompetenten Reaktion auf Hate Speech.

Von Hate Speech können Personen, aber auch Personengruppen betroffen sein. Diese Menschengruppen erleben durch Hate Speech beispielsweise Rassismus, Antisemitismus, Homophobie oder Sexismus. Diese Aufzählung ist nicht abschließend. Somit kann Hate Speech auch diejenigen treffen, die keiner Menschengruppe angehören, sich aber online oder offline gegen Menschenfeindlichkeit einsetzen.

Die unter dem Begriff Hate Speech gefassten Aussagen können Straftatbestände erfüllen, so zum Beispiel den § 130 StGB Volksverhetzung oder den § 185 StGB Beleidigung.

Zur Anzeige von Hate Speech empfiehlt sich entweder der Gang zur Polizei oder der Weg über Plattformen, die juristischen Beistand bei Hate Speech leisten, wie z. B. die Meldestelle **respect** beim Demokratiezentrum Baden-Württemberg (<https://demokratiezentrum-bw.de/demokratiezentrum/vorfall-melden>). Diese kümmert sich um die Anzeige und prüft hetzerische Aussagen auf ihre strafrechtliche Relevanz.

Erfahren Unternehmensleitungen von hetzerischen Aussagen gegenüber ihren Beschäftigten, so sollte der erste Schritt sein, mit diesem ins Gespräch zu gehen und weitere Handlungsoptionen zu besprechen. Hass und Hetze sind keine Kavaliersdelikte, eine Anzeige bei der Polizei oder ein Hinweis bei einer Meldestelle helfen, weitere Opfer zu verhindern. In manchen Fällen ist dies aber nicht der explizite Wunsch des Opfers. Hier können Sie sich an den Handlungsoptionen bei Mobbing orientieren.

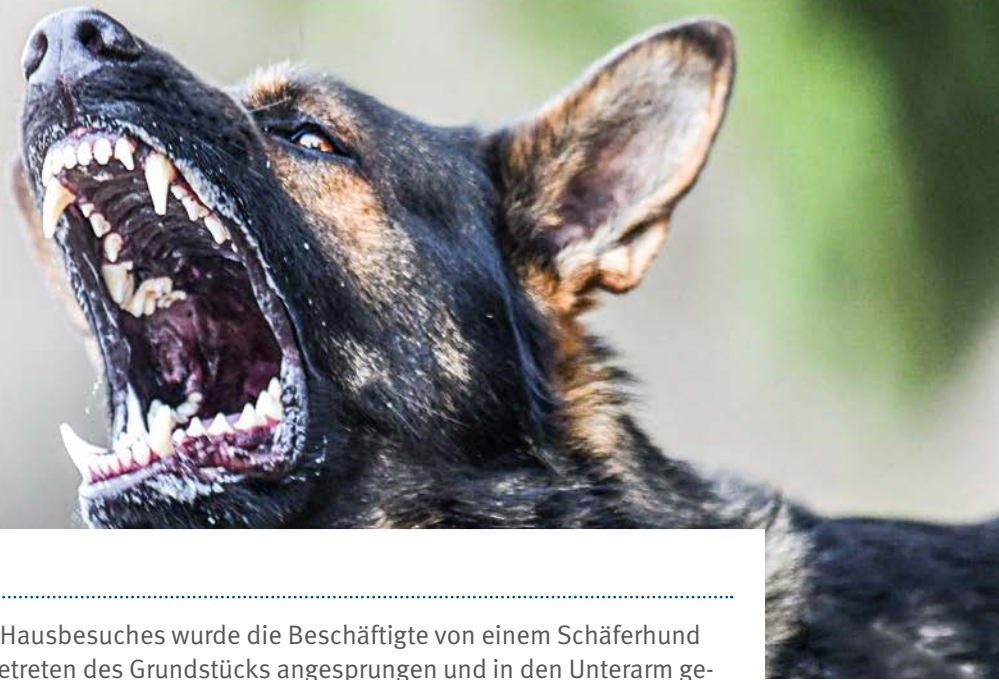


HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:

Weitere Informationen hierzu finden sie auch unter:
www.polizei-beratung.de/startseite-und-aktionen/aktuelles/detailansicht/hass-im-netz-richtig-handeln-gegen-hater/



6.8 Sonderthema: Umgang mit Hunden



Beispiel:

Bei der Durchführung eines Hausbesuches wurde die Beschäftigte von einem Schäferhund der Klientin noch vor dem Betreten des Grundstücks angesprungen und in den Unterarm gebissen. Der Hund ließ zunächst nicht ab. Nach Abwehrversuchen der Beschäftigten ließ der Hund los und wurde von der Mitbewohnerin zurückgehalten.

Die meisten Hunde sind dem Menschen gegenüber freundlich und wohlgesonnen oder schlimmstenfalls desinteressiert. Das lange intensive Zusammenleben von Mensch und Hund hat dazu geführt, dass Hunde extrem gut darin sind, selbst feinste Mimik und Gesten von Menschen zu erkennen, zu deuten und sich dem Menschen stark anzupassen. Das Verstehen menschlicher Gesten ist Hunden inzwischen regelrecht angeboren. Die Verhaltensforschung hat mittlerweile festgestellt, dass bereits sehr junge Welpen dazu in der Lage sind.

Sie leisten Großartiges als Assistenzhunde, als Diensthunde bei Polizei und Militär, Jagdbegleiter, Hütehund oder einfach nur als bester Freund des Menschen.

Trotzdem dürfen Hunde nicht als halbe Menschen angesehen werden. Hunde sind Raubtiere mit bestimmten Instinkten und Bedürfnissen. Deshalb ist es im täglichen Miteinander von großem Vorteil, wenn sich Beschäftigte einige grundlegende Kenntnisse über Hunde und den Umgang mit ihnen aneignen, um Missverständnisse und in der Folge auch Beißenfälle möglichst zu vermeiden. Denn Hunde gehören zu unserem Alltag und Begegnungen sind unvermeidlich. Getrost vergessen werden dürfen

Weisheiten wie „Hunde, die bellen, beißen nicht“ oder irgendwelche Listen über rassebedingt gefährliche Hunde!

Grundsätzlich sollten Personen im Umgang bzw. dem Zusammentreffen mit unbekannten Hunden:

- sich eher ruhig verhalten,
- langsame Bewegungen machen,
- nicht frontal auf Hunde zugehen,
- mit ruhiger, heller Stimme sprechen,
- Hunde nicht anstarren,
- sich nicht über einen Hund beugen, auch nicht zum Streicheln,
- Hunde nicht reizen, indem sie nach ihnen treten oder schlagen,
- Hunde nur nach Absprache mit der Besitzerin oder dem Besitzer berühren.

Von der Benutzung von Pfefferspray wird dringend abgeraten. Die Wahrscheinlichkeit, dass ein eigentlich freundlicher Hund durch den Schmerzimpuls aggressiv oder ein bereits drohender Hund noch gefährlicher wird, ist hoch. Bei der Begegnung mit einem fremden Hund ist es am besten, diesen zu ignorieren.

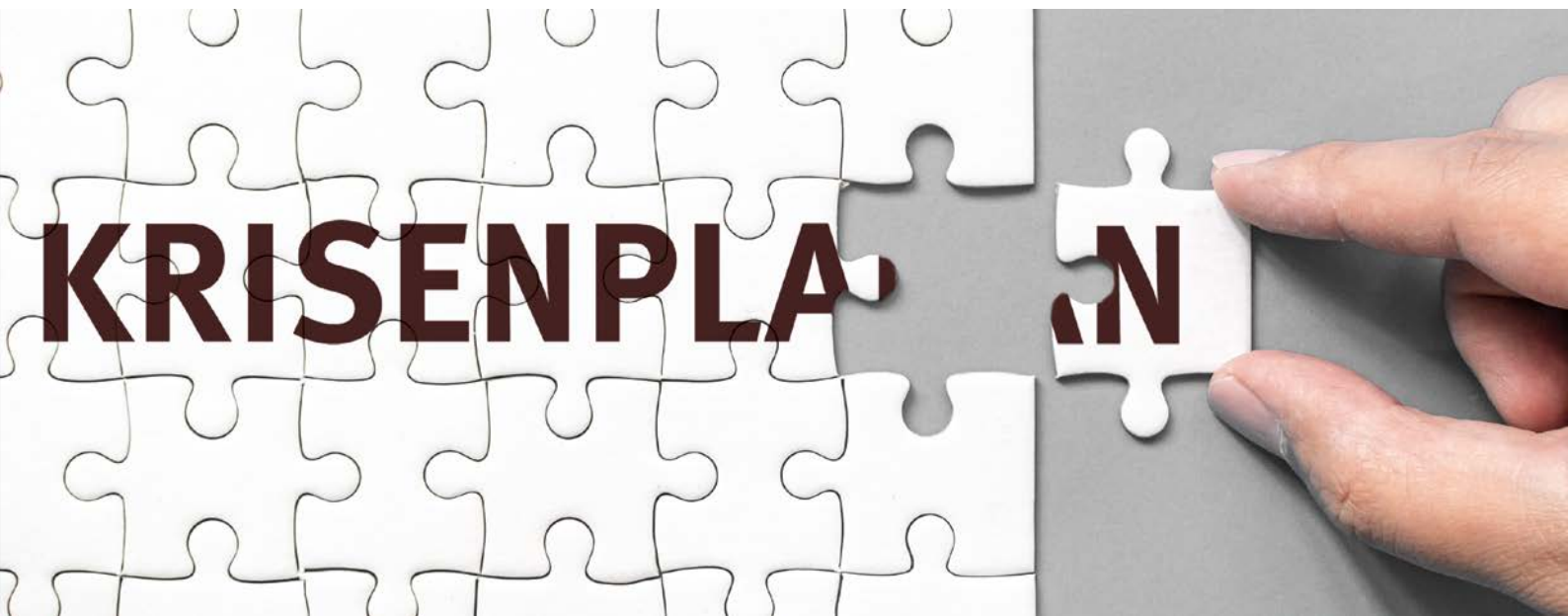
Folgende Verhaltensweisen sind bei der Begegnung mit fremden Hunden sinnvoll:

- Aktiv auf einen Hund zugehen oder diesen gar berühren sollte immer nur nach Absprache mit der Hundehalterin oder dem Hundehalter erfolgen. Beugen Sie sich auch dann nicht über den Hund, sondern gehen Sie leicht in die Hocke, lassen Sie den Hund an ihrem Handrücken riechen. Streicheln Sie zunächst nicht über den Kopf und Rücken, sondern am Kinn. Halten Sie von der Rute (dem Hundeschwanz) grundsätzlich Abstand. Dieser ist für Hunde ein wichtiges Kommunikationsmittel und ein Berühren wird von vielen Hunden als unangenehm empfunden.
- Die meisten Hunde lieben es, etwas zu erjagen. Beschäftigten sollte deshalb erklärt werden, dass schnelles Weglaufen, womöglich mit lautem Schreien, den Jagd- oder Spieltrieb des Hundes anspricht und es besser ist, an Hunden ruhig und langsam vorbeizugehen.
- Kommt ein Hund aggressiv auf Sie zu, vermeiden Sie immer dem Hund in die Augen zu schauen: Dies gilt unter Hunden als Herausforderung. Drehen Sie sich langsam zur Seite und sagen Sie ruhig und deutlich „Nein“. Schreien, schlagen oder treten Sie nicht. Dies würde vom Hund zusätzlich als Bedrohung aufgefasst. Nicht wegrennen! Wenn Sie sich entfernen, dann gehen Sie mit langsamen, ruhigen Bewegungen rückwärts. Sie können versuchen, den Hund mit „Komm“ zum Mitgehen aufzufordern, das nimmt der Situation den Fluchtcharakter.
- Besonders Beschäftigte von Paketdiensten oder der Post kennen das Problem, dass sie – oftmals täglich – gezwungen sind, in das Revier eines Hundes einzudringen. Aber auch Außendienstmitarbeitende einer Behörde können in diese Situation kommen. Grundstücke mit freilaufenden Hunden sollten deshalb am besten gar nicht – auf jeden Fall aber nur nach Absprache mit der Hundebesitzerin oder dem Hundebesitzer – betreten werden. Viele Hunde verteidigen ihr Zuhause, Liegeplatz, Futter, Spielzeug oder ihre Halterin und ihren Halter.
- Bitten Sie deshalb darum, den Hund anzuleinen oder in einen anderen, gesicherten Bereich zu bringen. Seien Sie auch beim Verlassen des Grundstückes vorsichtig!
- Wenn Sie Personen häufiger aufsuchen müssen, denken Sie darüber nach, in Ihrer Behörde eine „Hundekartei“ anzulegen. So kann jeder Außendienstmitarbeitende sich vorab informieren.
- In den meisten Verwaltungen und Behörden ist das Mitbringen von Hunden inzwischen verboten. Bringt eine Person bei einem Besuch in der Behörde oder Dienststelle ihren Hund mit, sollte dieser selbstverständlich angeleint sein. Warten Sie ab, ob die Hundebesitzerin oder der Hundebesitzer Sie mit Handschlag begrüßt. Ein Hund könnte es als Bedrohung auffassen, wenn Sie der Besucherin oder dem Besucher die Hand entgegenstrecken. Vermeiden Sie Situationen, in denen Sie direkt auf den Hund zugehen, um den Hund herumgehen oder womöglich sogar über den Hund steigen müssen. Bleiben Sie entspannt und gehen Sie nicht aktiv auf den Hund zu, sondern warten Sie immer ab, ob dieser von sich aus Kontakt zu Ihnen aufnimmt. Zeigt er sich interessiert, können Sie sich überlegen, ob Sie ihn nun zunächst an Ihrem Handrücken riechen lassen und ihn schließlich streicheln oder ihn lieber weiterhin ignorieren möchten.
- Wenn ein Hund tatsächlich angreift, versuchen Sie trotzdem überlegt zu handeln. Bemühen Sie sich, ruhig zu bleiben. Sie können einen Hund nicht abschütteln. Auch Davonrennen ist eine schlechte Option. Wie bereits geschildert, reizt dies zusätzlich den Jagdtrieb. Außerdem sind die meisten Hunde schneller als Sie.
- Vielleicht haben Sie eine Tasche oder ähnliches dabei, die Sie in dem Moment wie eine Art Schutzschild vor sich beziehungsweise den Hund halten können. Sie bieten damit eine Alternative zu Ihrem Körper. Lassen Sie den Gegenstand dann aber nicht los. Dieser wird dann nämlich schnell bedeutungslos für den Hund und er konzentriert sich stattdessen wieder auf Sie. Versuchen Sie Ihr Gesicht und Hals vor den Bissen zu schützen.

**HINWEIS:****Weitere Informationen**

www.bg-verkehr.de/redaktion/medien-und-downloads/aktionsmedien-flyer/themen/arbeiten-im-aussendienst/begegnung-mit-aggressiven-vierbeinern.pdf





7 ... und wenn es doch passiert! – Der betriebliche Notfall- und Krisenplan

Mit einem Notfall- und Krisenplan kann im Vorfeld sichergestellt werden, dass das Unternehmen und die Beschäftigten im beruflichen Alltag auf Notfallsituationen vorbereitet sind. Dies geschieht durch die Festlegung von Meldewegen, Verhaltensweisen und verantwortlichen Personen mit Hilfe eines klaren Ablaufs, wer wann was zu tun hat.

Darin werden Handlungsabläufe und Maßnahmen beschrieben, die die betriebliche und dienstliche Kontinuität und die spätere Rückkehr zum Normalbetrieb sicherstellen. Die Aufarbeitung des Ereignisses im Anschluss ermöglicht

eine Optimierung des Notfallplans und verhindert bestenfalls das erneute Auftreten von kritischen Situationen. Der Notfallplan enthält üblicherweise folgende Bausteine (siehe Tabelle 3):

Vor dem Ereignis	Während des Ereignisses	Nach dem Ereignis
• Krisenstab einrichten • Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten festlegen • Meldewege und Alarmierung festlegen • Krisenkommunikation festlegen • Erreichbarkeiten von Ansprechpersonen innerhalb des Unternehmens gewährleisten • Vereinbarungen mit externen Ansprechpersonen und Hilfsleistungsorganisationen festlegen (Polizei, Rettungsdienst, ...) • Notfallplan üben	• Benachrichtigung und Einsatz der Ansprechpersonen (Führungskräfte, Erstbetroffene, psychologische Erstbetroffene) • Informationen über das Ereignis sammeln • Krisenkommunikation beachten und einhalten (Umgang mit Medien und Presse) • Information an Beschäftigte	• Dokumentation des Ereignisses • Gegebenenfalls Unfallmeldung an die UKBW • Aufarbeitung des Vorfalles inklusive Ableitung von Maßnahmen, die ein erneutes Auftreten des Vorfalles verhindern • Gegebenenfalls Überarbeitung des Notfallplans

Tabelle 3: Maßnahmen zur Erstellung eines Notfallplans

Das folgende Kapitel geht im Detail auf die einzelnen Bausteine des Notfallplans sowie auf die Betreuung von Betroffenen ein. Ergänzend werden die gesundheitlichen Folgen und die

Unterstützungsmöglichkeiten durch verschiedene interne und externe Ansprechpersonen und Institutionen vorgestellt.

Folgen einer Extremsituation

Das Erleben einer Extremsituation ist ein einschneidendes Ereignis, auf welches jeder Mensch individuell reagiert. Insbesondere bei der Konfrontation mit der Bedrohung der eigenen körperlichen Unversehrtheit, dem Miterleben einer schweren Verletzung bei anderen Personen oder eines Suizids kann es zu extremen psychischen Reaktionen kommen. Diese Extrembelastung erfordert Bewältigungsmechanismen, die das normale Verhaltensrepertoire überfordern. Eine akute Krise beinhaltet den Verlust des inneren Gleichgewichts, den Menschen verspüren, wenn sie mit Situationen oder Lebensumständen konfrontiert werden, die sie momentan nicht bewältigen können. Die gewohnten Verhaltensstrategien greifen nicht oder brechen zusammen. In solch einer Situation sind oft das Denken und das Fühlen gestört. Die Gedanken drehen sich im Kreis, sind zerstreut und können nicht sinnvoll zu Ende gebracht werden. Manchmal sind die eigenen Gefühle nur schwer wahrnehmbar. Andererseits können sie bei den Betroffenen auch so intensiv auftreten, dass sie von diesen als schwer zu kontrollieren erlebt werden und Schuldgefühle, Angst, Wut, Hoffnungslosigkeit, Einsamkeit oder Trauer auslösen. Grundsätzlich können verschiedene Symptome mit unterschiedlicher Intensität auftreten, wie unter anderem Anspannung, Angst, Aggressivität, Verwirrtheit oder auch eine Verengung der Wahrnehmung bis hin zu Wahn und Halluzinationen.

Folgende Extremereignisse, die nach wissenschaftlichem Erkenntnisstand mit einer hohen Wahrscheinlichkeit zu psychischen Gesundheitsbeeinträchtigungen bei Betroffenen führen, sind:

- Bedrohung des eigenen Lebens oder der körperlichen oder psychischen Unversehrtheit,
- eigene schwere körperliche Verletzungen oder Schädigungen,
- Erleben absichtlicher Verletzung oder Schädigung,
- direkter Kontakt mit schwer verletzten, sterbenden oder toten Personen (auch Sichtkontakt),
- gewaltsamer oder plötzlicher Verlust nahestehender Personen (z. B. unmittelbare Kolleginnen oder Kollegen, aber auch Angehörige),
- Beobachtung von Gewalt gegenüber nahestehenden Personen.

Nachdem ein Extremereignis eingetreten ist, hängt es von den potenziell traumatisierenden Faktoren im Arbeits-, aber auch im privaten Umfeld ab, wie und in welchem Ausmaß Reaktionen bei den Betroffenen eintreten. Kennzeichnend für eine akute Belastungsreaktion ist, dass diese im Allgemeinen innerhalb von wenigen Stunden oder Tagen abklingen kann. Eine Unterstützung durch geschulte inner- und außerbetriebliche Ansprechpersonen kann zu einer emotionalen Stabilisierung und Beruhigung führen, infolgedessen die Belastungsreaktion abklingen kann.



HINWEIS:

Die Not der Betroffenen bekommt in vielen Fällen zusätzlich noch etwas Dramatisches, weil die meisten Menschen eine derartige psychische Grenzerfahrung zum ersten Mal erleben. Für die Betroffenen sind diese Zustände schwer einzuordnen und zu bewältigen. Die Situation wird zusätzlich erschwert, wenn das Arbeitsumfeld – Kolleginnen oder Kollegen, Führungskräfte, Unternehmensleitung – nicht empathisch und begleitend mit den Betroffenen und diesem Ereignis umgehen kann, z. B. durch Schuldvorwürfe oder Verharmlosung des Geschehenen.



Durch das Erleben einer Extremsituation kann es für die Betroffenen zu ungewohnten psychischen und physischen Reaktionen kommen. Dies sind zunächst ganz normale Reaktionen

auf ein unnormales Ereignis! Die folgende Tabelle 4 gibt einen Überblick über mögliche individuelle Reaktionen:

Verhaltensbezogene Reaktionen	Emotionale Reaktionen	Kognitive Reaktionen	Körperliche Reaktionen
- Suchtverhalten (Alkohol, Zigaretten, Medikamente oder andere Drogen) - vermindertes oder gesteigertes Essverhalten - Erholungspausen entfallen - anhänglich sein, klammern - Ungeduld - Reizbarkeit - sich zurückziehen - launisch sein - Schlafstörungen - Alpträume - übertriebene Wachsamkeit - Schreckreaktionen - Vergesslichkeit - selbstzerstörerisches Verhalten	- ständiges Gehetztsein, unter Druck stehen und nicht mehr zur Ruhe kommen - Ohnmächtigkeit gegenüber der Herausforderung (will keinen Publikumskontakt mehr) - tiefe Verunsicherung - depressive Verstimmungen - sich wiederholende Erinnerungen (Flashbacks) - Kraftlosigkeit, Leere - Angst - Hilflosigkeit - Schuldgefühle - Ärger/Wut/Zorn - Scham, überlebt zu haben - sich verschließen - emotionale Taubheit - Traurigkeit/Trauer - Überempfindlichkeit - Gefühlsschwankungen	- Verwirrung - Sinnverlust - geringer Selbstwert - ständige Gedanken an das Erlebte - Wiederdurchspielen des Erlebten - Teilnahmslosigkeit - Desorientierung - Gedanken an Gewalt gegen sich und andere - Selbstzweifel - Bagatellisieren - nicht abschalten können (Rumination) - vermindertes Selbstwertgefühl - häufige Flüchtigkeitsfehler - Konzentrations-schwierigkeiten - Verletzung der persönlichen Integrität	- Kopfschmerzen - Magen- und Darmprobleme - Atembeschwerden „Kloß im Hals“ - erhöhter Blutdruck - Schweißausbrüche - Herzrasen - Schwindelgefühle - geschwächtes Immunsystem

Tabelle 4: Übersicht über mögliche individuelle Reaktionen auf belastende Ereignisse

Eine sich eventuell anschließende Weiterleitung in professionelle Unterstützungsangebote der Betroffenen beinhaltet Maßnahmen der Nachsorge der Betroffenen, möglicherweise eine Wiedereingliederung in den Arbeitsalltag (z. B. Arbeitserprobung) oder möglicherweise eine Psychotherapie. Diese Maßnahmen haben das Ziel, die gesundheitlichen (Spät-)Folgen von traumatisierenden Ereignissen zu reduzieren. Nach der ICD-10-GM vom 21. Januar 2021 (Internationale statistische Klassifikation der Krankheiten und verwandter Gesundheitsprobleme, 10. Revision, German Modification; Quelle: Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (2022), www.dimdi.de/dynamic/de/klassifikationen/icd/icd-10-gm)), werden folgende Diagnosen unterschieden:

- **Akute Belastungsreaktion (ICD-10-GM-2022 F43.0)**

Die akute Belastungsreaktion ist eine vorübergehende Störung als Reaktion auf eine außergewöhnliche Belastung. Sie klingt im Allgemeinen innerhalb von Stunden oder Tagen ab. Symptome können ein anfängliches Gefühl des Betäubtseins sowie Desorientiertheit und später gegebenenfalls weitere Bewusstseins-einengungen oder auch Hyperaktivität sein.

- **Posttraumatische Belastungsstörung (ICD-10-GM-2022 F43.1)**

Die posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) entsteht als eine verzögerte Reaktion auf ein Ereignis außergewöhnlicher Bedrohung oder katastrophalen Ausmaßes, welches bei jedem tiefgreifende Verzweiflung auslösen würde. Typische Symptome sind das Wiedererleben des Traumas (Flashbacks, Alpträume), das Gefühl der Betäubtheit und emotionaler Stumpfheit. Dies geht oft mit Angstzuständen, Depressionen und Suizidgedanken einher. Die Latenz beträgt wenige Wochen bis Monate. Mitunter kann die PTBS einen chronischen Verlauf nehmen und zu Persönlichkeitsänderungen führen.

- **Anpassungsstörung (ICD-10-GM-2022 F43.2)**

Als Anpassungsstörung bezeichnet man Zustände subjektiver Bedrängnis und emotionaler Beeinträchtigung (z. B. Depression oder Angstzustände) während eines Anpassungsprozesses nach einem belastenden Ereignis.



HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:

In der Literatur wird zwischen Traumata unterschieden, die direkt erlebt wurden, und solchen, die beobachtet wurden oder von denen Personen gehört haben. Obwohl diese Definition sowohl Opfer als auch Kolleginnen, Kollegen und professionell Helfende mit einschließt, wird der Fokus der Aufmerksamkeit meist auf die Opfer gerichtet. Kümmern Sie sich daher auch um Personen, die während der Extremsituation nicht direkt betroffen waren, aber mit ähnlichen psychischen Signalen reagieren!

7.1 Notfallplan erstellen

Das Erstellen eines betrieblichen Nachsorgekonzepts nach berufsbedingten traumatischen Ereignissen obliegt den Unternehmensleitungen. Diese werden durch Führungskräfte, interne Fachleute für Sicherheit und Gesundheit (z. B. Fachkraft für Arbeitssicherheit, betriebs-

ärztlicher Dienst), dem psychosozialen Dienst, der Interessenvertretung sowie externen Stellen (z. B. Kriseninterventionsdienste, Opferschutzeinrichtungen, (kriminal-)polizeiliche Beratungsstellen, Unfallkasse Baden-Württemberg) unterstützt.

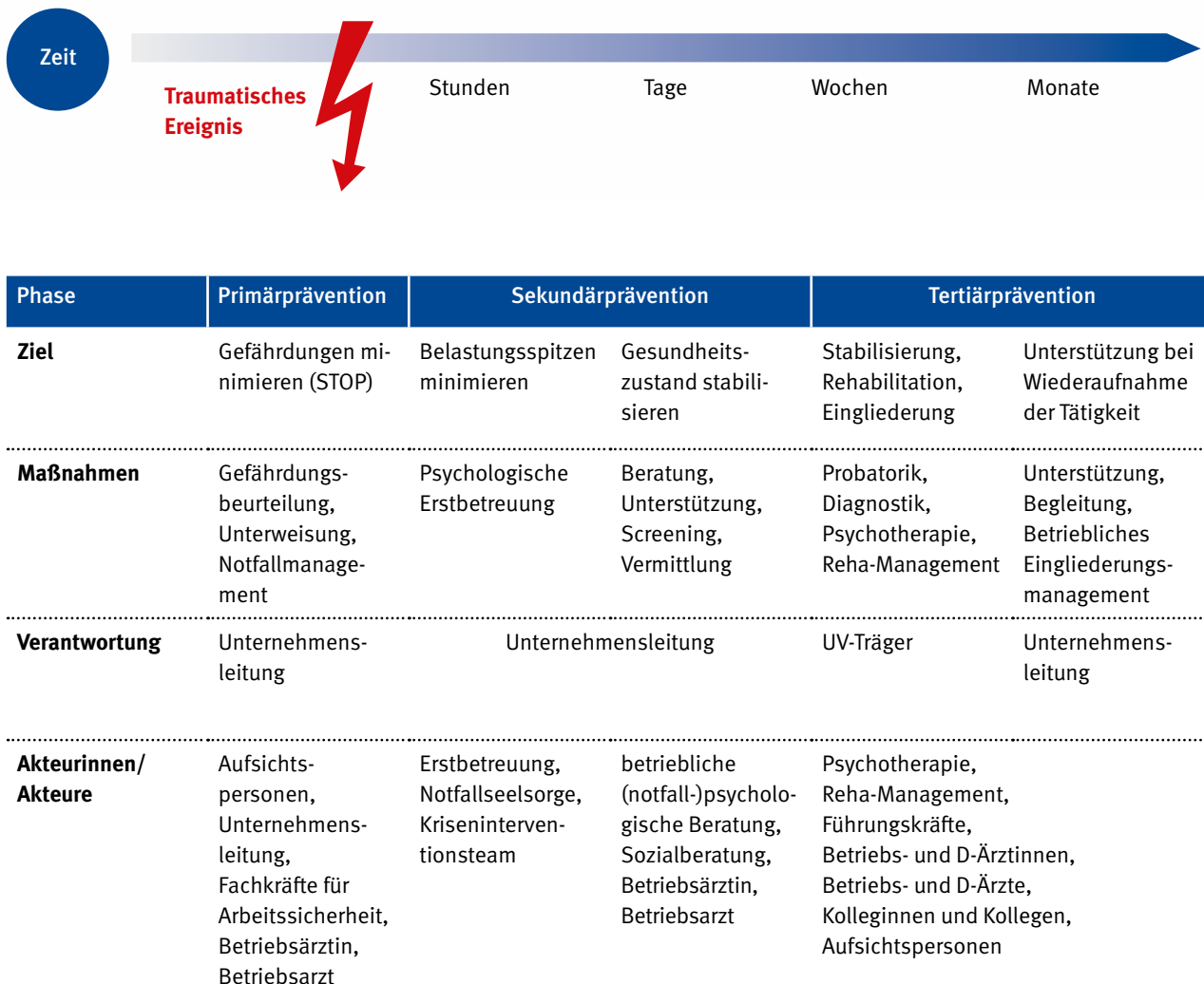


Abbildung 32: Verlaufsmodell nach traumatischen Ereignissen (Quelle: DGUV Grundsatz 306-001)

Mit einer konkreten Planung zur Bewältigung von kritischen Ereignissen können im Ernstfall die negativen Auswirkungen reduziert werden. Da bei einer eskalierenden Situation, z. B. einem Kunden, der bereits mit Gegenständen nach der Mitarbeiterin wirft, sofortiges Handeln geboten ist, ist es sinnvoll, sich bereits im Vorfeld Gedanken darüber zu machen, wie die Situation deeskaliert werden kann.

Da es Unterschiede in baulichen Gegebenheiten gibt, sollten individuelle Notfallpläne für die jeweilige Dienststelle oder Arbeitsbereiche erstellt werden. Dies gilt z. B. für Fluchtwege, Rettungswege und Sammelstellen im Falle einer Evakuierung.

Für das Erstellen der Notfallpläne werden in der Regel die örtliche Polizeidienststelle und

Hilfeleistungsorganisationen einbezogen. Die Zusammenstellung von Gebäude- oder Geländeplänen erleichtert im Notfall das Finden des Einsatzortes oder das Auffinden von Personen.

Die Notfallpläne (unter Umständen auch Lage- und Baupläne) können nach Absprache mit den Verantwortlichen der Rettungskräfte in die jeweiligen Einsatzleitrechner eingepflegt werden, um den Hilfeleistungsorganisationen bei Bedarf bereits bei der Anfahrt wichtige Informationen zur Verfügung zu stellen.

Besteht im Unternehmen die Gefahr für Amoktaten, Geiselnahmen, Bombendrohungen oder ähnliche Gefahrenlagen, müssen die Maßnahmen für jede dieser Situationen in einem Notfallplan aufgeführt werden. Wichtig ist, die Abläufe, Verhaltensweisen und Alarmierungswege festzuhalten.



HINWEIS: SICHERER ORT IM GEBÄUDE

Ein sicherer Ort im Gebäude dient dazu, Anwesende im Gebäude vorübergehend solange sicher unterzubringen, bis entweder das Ereignis vorbei ist oder die Aufforderung zur Evakuierung gegeben wird. Die Entscheidung darüber kann bei der Feuerwehr- oder Polizeieinsatzleitung liegen.

Das Alarmierungssignal muss eindeutig sein und erprobt werden, damit die Art der Bedrohung erkannt wird und die Beschäftigten dementsprechend handeln können. Vor allem für fremde, sich im Gebäude aufhaltende Personen, aber auch für Beschäftigte ist eine Sprachdurchsage und eine entsprechende Kennzeichnung der Fluchtwege hilfreich. Hierdurch wird die Orientierung erleichtert.

Die Beschäftigten müssen regelmäßig in den unterschiedlichen Bedrohungsszenarien unterwiesen werden.



HINWEIS:

Weitere Information erhalten Sie in dem Faltblatt „Handeln bei extremen Gewalttaten – Informationen für leitendes Personal von Behörden, Unternehmen, Einkaufszentren und Veranstaltungen“



www.polizei-beratung.de/medienangebot/

Ist ein sicherheitstechnisches Notrufsystem installiert, ist es wichtig zu koordinieren, wer wem zu Hilfe kommt, beziehungsweise dass sich im Notfall jemand zur Hilfeleistung verpflichtet fühlt. Dies gilt vor allem für Notrufsysteme, bei denen durch einen Notrufknopf oder eine Tastenkombination auf der PC-Tastatur oder dem Telefon ein visueller Hinweis bei weiteren Mitarbeitenden auf dem Bildschirm erscheint. Hierbei muss nach praktikablen Lösungen gesucht werden, die eine rasche Hilfeleistung gewährleisten. Diese Verpflichtung ergibt sich insbesondere aus dem Arbeitsschutzgesetz nach § 10 „Erste Hilfe und sonstige Notmaßnahmen“. Dadurch hat die Unternehmensleitung entsprechend der Art der Arbeitsstätte und der Tätigkeiten sowie der Zahl der Beschäftigten geeignete Maßnahmen festzulegen, die zur Ersten Hilfe der Beschäftigten erforderlich sind. Dabei ist die Anwesenheit weiterer fremder Personen zu berücksichtigen. Sie hat ebenfalls dafür zu sorgen, dass im Notfall die erforderlichen Verbindungen zu außerbetrieblichen Stellen wie z. B. der medizinischen Notversorgung oder der Polizei eingerichtet sind.

Neben der Organisation der Ersten Hilfe sollte zusätzlich die psychologische Erstbetreuung sichergestellt werden.

Großbetriebe können aufgrund der größeren personellen Ressourcen Erstbetreuungskonzepte innerbetrieblich umsetzen. In kleineren Einrichtungen wird eher auf überbetriebliche Lösungen und Netzwerke für die psychologische Erstbetreuung zurückgegriffen, da die belastenden Ereignisse zu selten auftreten und der Aufbau einer Organisationsstruktur nicht angemessen ist. Wichtig ist, dass die Betreuung der betroffenen Personen in jedem Fall organisiert und gewährleistet ist.

Im Notfallplan sollten verantwortliche Personen festgelegt und Zuständigkeiten geklärt werden. Notfallpläne müssen regelmäßig aktualisiert werden.

**HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:**

- Während einer Notfallsituation stehen Beschäftigte unter erheblichem Stress und sind meist nur bedingt handlungsfähig. Bereiten Sie Ihre Mitarbeitenden auf solche Situationen vor. Legen Sie Abläufe, Informationswege, Verhaltensweisen und Verantwortlichkeiten in betrieblichen Notruf- bzw. Notfallplänen fest. Prüfen Sie regelmäßig die Aktualität der Daten in den betreffenden Plänen.
- Weitere Informationen, unter anderem auch zahlreiche Checklisten (z. B. zur Evakuierung von Personen mit Handicap), finden Sie in der DGUV Information 205-033 „Alarmierung und Evakuierung“ (Stand 2019.10, Webcode p205033)

7.2 Zuständigkeiten und verantwortliche Personen festlegen

Zur Bewältigung von Extremsituationen ist es wichtig, eine geeignete Aufbau- und Ablauforganisation sicherzustellen. In einem Notfallplan sind alle krisenrelevanten Organisationsstrukturen und planbaren Maßnahmen festgeschrieben, die von den verantwortlichen Personen auszuführen und durchzuführen sind. Ein guter Notfallplan ist kurz und präzise. Checklisten und Handlungsleitfäden erleichtern die notwendigen Abläufe und verhindern, dass Aufgaben vergessen oder Informationen nicht weitergegeben werden.

Diese Informationen können in einem Notfallordner zusammengefasst werden. Dieser enthält alle nachfolgend aufgeführten sicherheitsrelevanten Hinweise und Dokumente und sollte im konkreten Notfall den schnellen Zugriff auf alle notwendigen Informationen ermöglichen. Für jede Gefahrensituation müssen die entsprechenden Notfallpläne für die Beschäftigten verfügbar sein. Der Notfallordner sollte in Papierform in jeder Organisationseinheit zur Verfügung stehen und im Intranet von jedem Mitarbeitenden als PDF-Dokument eingesehen werden können. Für die Pflege und regelmäßige Aktualisierung ist eine verantwortliche Person zu benennen.

Folgende Informationen sollte ein Notfallordner beinhalten:

- Grundsatzerklärung gegen Gewalt
- Notfallpläne und innerbetriebliche Meldewege

- Räumungs- und Sammelpläne, Flucht- und Rettungswege
- Wichtige Ansprechpersonen mit Telefonnummern
- Liste der medizinischen Ersthelfenden und psychologischen Erstbetreuenden
- Betriebliches Nachsorgekonzept
- Vorfallsbericht
- Formblatt für die innerbetriebliche Unfallstatistik, beziehungsweise Erfassung von Gewaltereignissen
- Unfallanzeige (oder Verfahrensfestlegung) für die Meldung des Ereignisses bei der Unfallkasse Baden-Württemberg
- Formblatt (oder Verfahrensfestlegung) für eine Strafanzeige

Handungsleitfaden für Führungskräfte

Speziell für Führungskräfte ist es sinnvoll, einen eigenen Handlungsleitfaden zu entwickeln. In diesem wird dokumentiert, wie z. B. die Weitergabe von Informationen durch die Vorgesetzten erfolgt. Empfehlenswert ist, dass dieser Handlungsleitfaden gemeinsam mit den Verantwortlichen und den Stabsstellen z. B. im Rahmen eines eigenen Workshops erarbeitet wird, um mögliche Schnittstellen und Zuständigkeiten im Vorfeld zu klären. Abschließend werden die Abläufe für die jeweilige verantwortliche Person und deren spezifische Aufgabe verbindlich festgeschrieben und an die Betroffenen verteilt.

Notfallkarten für Beschäftigte

Für die Akut- und Krisenintervention werden Notfallkarten erstellt, die als Leitfaden dienen und an welchen sich die Beschäftigten orientieren können. Die nötigen Telefonnummern und

Namen der zuständigen oder zu informierenden Personen werden darin von den Beschäftigten z. B. im Rahmen einer Unterweisung eingetragen. Einen Beispiel-Ablauf bietet Abbildung 33:

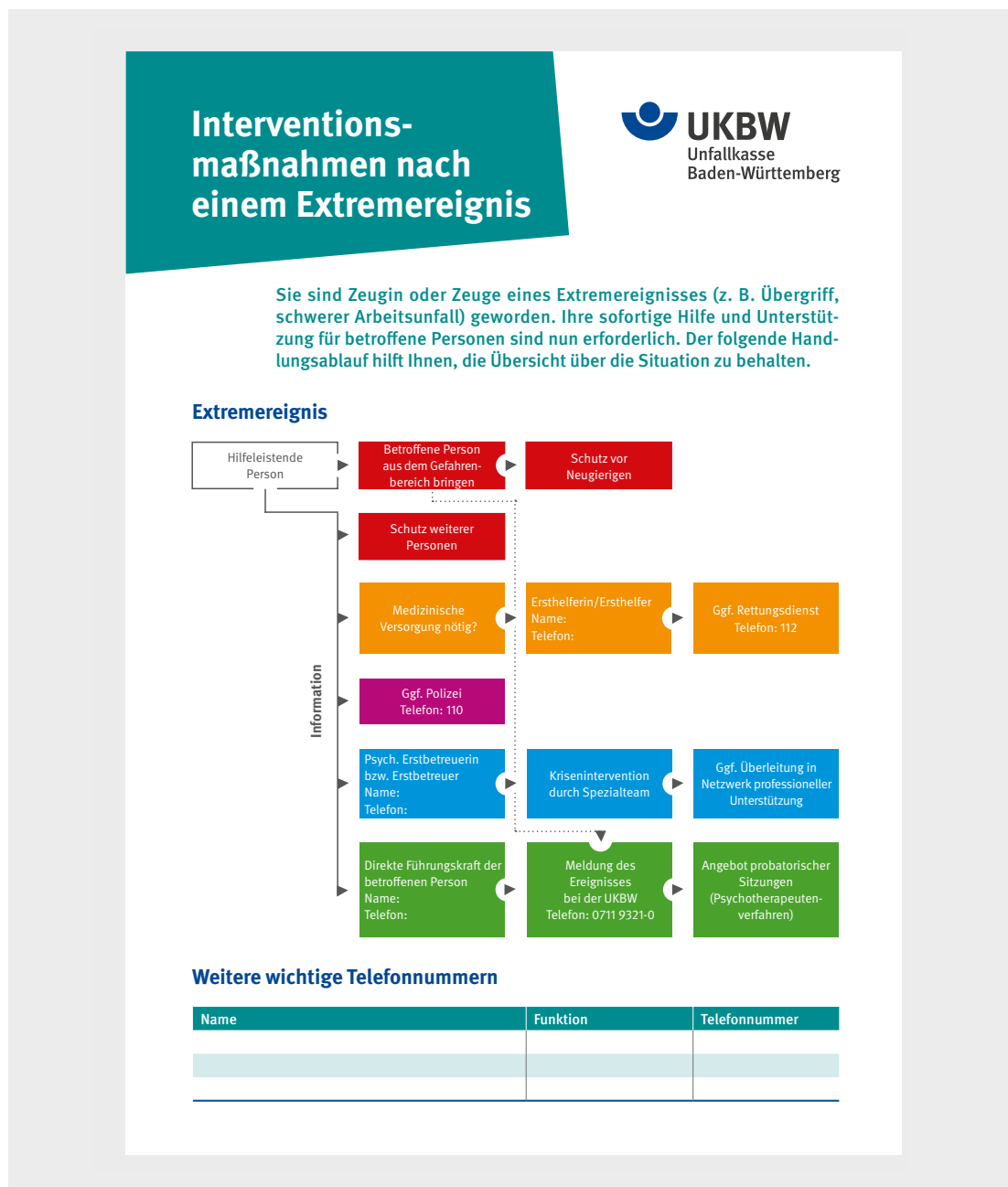


Abbildung 33: Interventionsmaßnahmen einer oder eines Hilfeleistenden unmittelbar nach einem Übergriff



HINWEIS:

Den Ablauf finden Sie auch als beschreibbares PDF auf der Homepage der UKBW unter www.ukbw.de/sicherheit-gesundheit/aktuelles/fachthemen/praevention-von-gewalt-und-belaestigung/

7.3 Krisenstab

Ein wichtiger Bestandteil eines Notfallplans ist die Einberufung eines Krisenstabs, der mit festen Vorgaben auf mögliche Notfälle zeitnah und effektiv reagiert. Dies gilt im Wesentlichen für Ereignisse, deren Ausmaß und Auswirkungen ein koordiniertes und abgestimmtes Vorgehen aller internen und externen Verantwortlichen erforderlich macht. Neben den Ansprechpersonen zur medizinischen Versorgung und psychologischen Erstbetreuung sind dies unter anderem die für den Arbeitsbereich verantwortlichen Vorgesetzten, Vertretungen der Personal- und Organisationsabteilung, Rechtsabteilung und die Presse- oder Öffentlichkeitsarbeit, Fachkraft für Arbeitssicherheit und gegebenenfalls die Betriebsärztin oder der Betriebsarzt.

Beim Krisenstab handelt es sich um ein Entscheidungsgremium mit koordinierenden, informierenden, beratenden und unterstützenden Zusatzfunktionen. Die Zusammensetzung des Krisenstabs sowie die Anzahl der Personen, die in dieses Gremium berufen werden, ist abhängig von der Schwere des Ereignisses und den zur Verfügung stehenden Ressourcen einer Behörde.

Eine Übersicht der möglichen beteiligten Personen und Institutionen zeigt Abbildung 34:

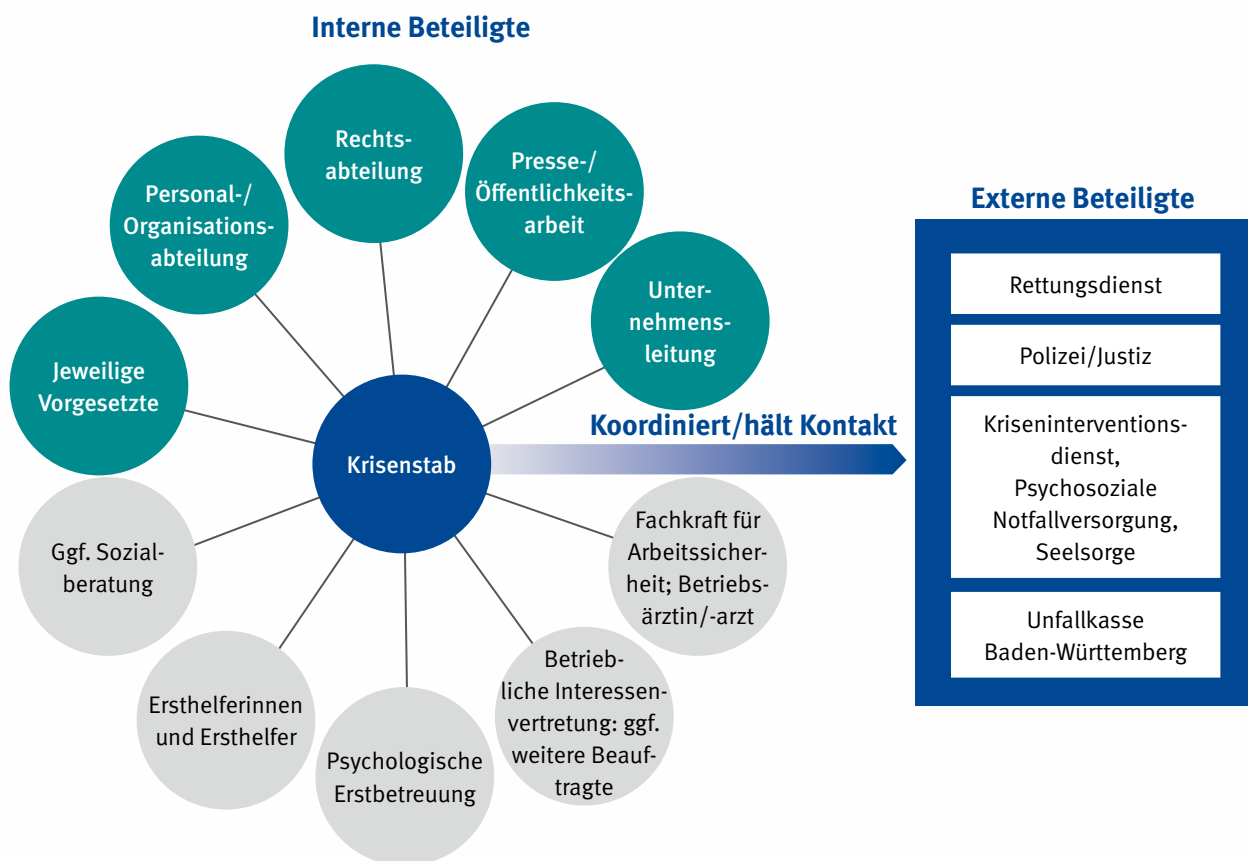


Abbildung 34: Mögliche beteiligte Personen und Institutionen während und nach einem kritischen Ereignis

Der Krisenstab veranlasst alle erforderlichen Maßnahmen im betrieblichen Umfeld. Hierzu werden den Beteiligten des Krisenstabes jeweils spezifische Aufgaben zugeteilt, deren Ausführung im Bedarfsfall zu koordinieren oder zu überwachen sind, z. B. Kontaktaufnahme

zu Polizei und Hilfeleistungsunternehmen, Bereithalten von Gebäudeplänen, Kontaktvermittlung zur Nachbetreuung der Betroffenen (z. B. traumatherapeutisches Fachpersonal) sowie die Regelung der Formalien mit der Unfallkasse Baden-Württemberg oder Gerichten.

7.4 Krisenkommunikation

Die Krisenkommunikation klärt, wie, wann und an wen welche Informationen weitergegeben werden. Vor allem in der Anfangsphase ist die Einbeziehung und zeitnahe Benachrichtigung der Unternehmensleitung, der für den jeweiligen Bereich verantwortlichen Führungskräfte sowie der eigenen Belegschaft wichtig. Eventuell müssen Abstimmungen mit weiteren Organisationen erfolgen (z. B. Einsatzleitung von Hilfeleistungsorganisationen und der Polizei, Kriseninterventionsdienste, Notfallseelsorge) oder es muss die Bevölkerung informiert werden.

Die ersten Informationen über ein Extremereignis erfolgen oft auch durch die Medien. Daher ist es besonders wichtig, im Vorfeld zu klären, wie mit Auskünften – vor allem mit internen Informationen oder der Nennung von betroffenen Personen und Namen – umgegangen wird.

Im Vorfeld sollte dafür eine Ansprechperson speziell für die Presse bestimmt werden, die jegliche Kommunikation mit den Medien oder Journalistinnen und Journalisten übernimmt. Schuldzuweisungen und Vermutungen können durch eine einheitliche Sprachregelung, klare und ausbalancierte Formulierungen und einer wahren, faktenbezogenen Informationsweitergabe reduziert werden.



HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:

Informieren Sie als Unternehmensleitung und Führungskraft Ihre Beschäftigten frühzeitig über einen Vorfall. Sie vermeiden dadurch das Herabwürdigen von Beteiligten und wirken der Verbreitung von Gerüchten und Schuldzuweisungen entgegen!

7.5 Nachsorgekonzepte

Ein Nachsorgekonzept befasst sich mit der Vorbereitung auf Ereignisse, die aufgrund der subjektiv erlebten Intensität traumatisierend auf Menschen wirken können sowie mit deren Auswirkungen und Verarbeitung. Es richtet sich an alle Personen einschließlich Helfenden, Augenzeuginnen oder Augenzeugen, Kolleginnen und Kollegen oder Angehörigen, die ebenfalls von einer Notfallsituation betroffen sein können.

In der Praxis haben sich verschiedene betriebliche Nachsorgekonzepte mit unterschiedlichen Akteurinnen und Akteuren bewährt. Ein erstes Gespräch durch die Führungskraft, die Kollegin oder den Kollegen kann zur Entlastung beitragen. Eine Kontaktaufnahme mit der betroffenen Person sollte bei Ereignissen mit psychisch-traumatisierenden Beeinträchtigungen möglichst umgehend, spätestens aber einen Tag nach dem Ereignis erfolgen. Zusätzlich sollte eine (notfall-)psychologische Betreuung angeboten werden, um die Entwicklung einer posttraumatischen Belastungsstörung zu verhindern.

Die Erstbetreuung der Betroffenen kann z. B. durch geschulte Kolleginnen oder Kollegen – sogenannte betriebliche psychologische Erstbetreuende – erfolgen. Außerhalb des Betriebes bieten weitere Fachleute Unterstützung nach belastenden Ereignissen an, z. B. (trauma-)psychologisches Fachpersonal, die Notfallseelsorge oder Kriseninterventionsdienste.

Die professionelle Weiterbehandlung der betroffenen Beschäftigten, z. B. durch probatorische Sitzungen, erfolgt durch die Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung oder der Unfallfürsorge. Es ist sinnvoll, die aktuellen Telefonnummern und Adressen aller im Bedarfsfall zu informierenden Personen und Stellen in die Notfallpläne aufzunehmen.

Hilfreich sind in der weiteren Stabilisierungsphase der Betroffenen auch örtlich vernetzte Opferschutzeinrichtungen (z. B. WEISSER RING). Abbildung 35 stellt die mögliche Unterstützung durch entsprechend geschulte Personen dar. Dabei wird deutlich, dass die Anzahl der betroffenen Personen mit der Anzahl der zur Verfügung stehenden qualifizierten Fachleute korrelieren sollte.

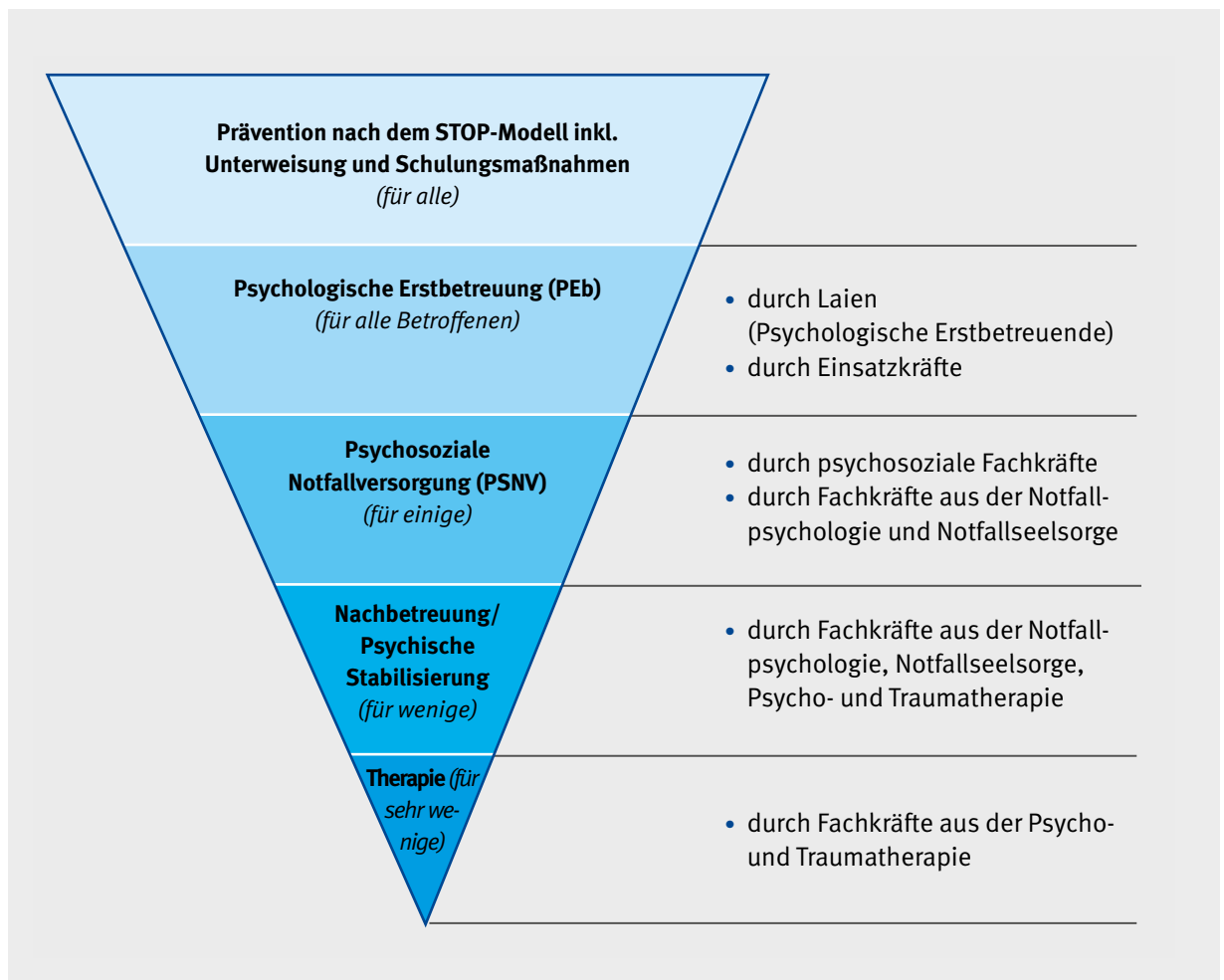


Abbildung 35: Psychosoziales Versorgungsdreieck (Quelle: eigene Darstellung, in Anlehnung an Lasogga/Münker-Kramer (2009))

Was können Beschäftigte für sich selbst tun?

Wenn Sie ein besonders belastendes Ereignis erlebt haben, kann es hilfreich sein, sich Ruhe zu gönnen, um das Geschehene zu verarbeiten.

- Achten Sie vermehrt auf Ihre individuellen Bedürfnisse und nehmen Sie sich Zeit dafür.
- Erwarten Sie nicht, dass die Zeit Ihre Erinnerungen einfach auslöscht. Ihre momentanen Gefühle werden Sie noch länger beschäftigen.
- Unterdrücken Sie Ihre Gefühle nicht, z. B. Weinen.
- Sprechen Sie mit vertrauten Personen darüber (Kollegin, Kollege, Vorgesetzte, Angehörige).
- Versuchen Sie, so bald wie möglich zu Ihrem gewohnten Alltagsablauf zurückzukehren.
- Verbringen Sie auch Zeit mit jenen Dingen, die Ihnen üblicherweise Freude bereiten und zur Entspannung dienen.
- Zögern Sie nicht, (trauma-)psychologische und seelsorgliche Hilfe in Anspruch zu nehmen. Wenden Sie sich an Ihre internen Ansprechpersonen (z. B. psychologische Erstbetreuende).

Nehmen Sie spätestens dann professionelle Hilfe in Anspruch, wenn die zuvor beschriebenen normalen Reaktionen länger als vier Wochen andauern; besonders dann, wenn sich Ihre Empfindungen und Gefühle über eine lange Zeit hinweg nicht wieder normalisieren. Nehmen Sie diese Zeichen ernst.

Dies gilt, wenn

- Sie ständig von Alpträumen gequält werden oder an Schlafstörungen leiden.
- Sie häufige ungewollte Erinnerungen an das Ereignis haben (Flashbacks).
- Sie gewisse Situationen oder Orte meiden, die Sie an das Ereignis erinnern oder damit in Beziehung stehen.
- Sie seit dem Ereignis (mehr) rauchen, trinken, Drogen oder viele Medikamente einnehmen.
- Ihre Arbeitsleistung dauerhaft nachlässt.
- Ihre sozialen und privaten Beziehungen stark darunter leiden oder Sie sich zurückziehen und alleine sein wollen.
- Sie mit niemandem über Ihre Gefühle sprechen können, obwohl Sie das Bedürfnis danach haben.

7.5.1 Psychologische Erstbetreuung

Sicherlich nicht alle von einem Extremereignis Betroffenen benötigen eine weitergehende Nachsorge. Dennoch nimmt ein nicht zu unterschätzender Anteil traumatisierter Personen keine Hilfe in Anspruch. Gerade für diesen Personenkreis ist eine institutionell organisierte Nachsorge unverzichtbar (z. B. psychologische Erstbetreuung nach dem Ereignis, Angebot von Supervisionen, außerordentliche Teambesprechungen etc.).

Die psychologische Erstbetreuung ist eine kurzfristige Maßnahme, die während eines extrem psychisch belastenden Ereignisses oder unmittelbar danach ansetzt und Betroffene in den folgenden Stunden begleitet.



Definition:

Betriebliche psychologische Erstbetreuung in Anlehnung an die DIN 13050

Betriebliche psychologische Erstbetreuung ist die durch Arbeitgebende kurzfristig und ereignisnah angebotene methodisch-strukturierte, nicht-therapeutische psychosoziale Beratung und Unterstützung für Betroffene von traumatischen Ereignissen durch speziell qualifizierte Erstbetreuerinnen und Erstbetreuer. Die betriebliche psychologische Erstbetreuung beinhaltet die Bedürfnis- und Bedarfserhebung, die psychische Stabilisierung sowie die Vermittlung in das soziale Netzwerk der Betroffenen und/oder in mittel- und gegebenenfalls längerfristige psychosoziale Hilfen.

Dadurch kann die Stressreaktion, die sich unmittelbar nach einem Extremereignis einstellt, aufgefangen bzw. abgemildert werden. Ziel dieses ersten Unterstützungsangebots ist die Verringerung der psychischen Belastung bei den Betroffenen. Sie kann durch interne, besonders geschulte Kolleginnen oder Kollegen übernommen werden, die zumindest während der üblichen Arbeitszeiten – bestenfalls innerhalb 10 Minuten – vor Ort sein oder schnellstmöglich informiert werden können. Ihre Aufgabe ist es, für die betroffene Person in erster Linie „da“ zu sein und sich um sie und ihre Bedürfnisse zu kümmern (z. B. Begleitung nach Hause oder zum Arzt, Information an Vorgesetzte oder Angehörige, Abschirmung vor Presse- oder Medienvertretungen).

Durch Zuwendung, Anteilnahme und Zuhören kann die psychologische Erstbetreuung entscheidend auf die Bewältigung einer Krise einwirken und damit das Risiko für mögliche Spätfolgen wie z. B. einer posttraumatischen Belastungs- und Anpassungsstörung, Depression oder Substanzmissbrauch deutlich reduzieren. Psychologische Erstbetreuende sorgen für Sicherheit und geben Orientierung in dieser Situation. Dadurch können Betroffene wieder zu Handelnden werden und Kontrolle zurückerlangen.

Zu den zentralen Aufgaben der psychologischen Erstbetreuenden gehört ebenfalls, die betroffene Person zu beobachten, zu begleiten und zur richtigen Zeit auf die notwendige psychotherapeutische Hilfe zu verweisen und diese gegebenenfalls auch mit zu organisieren (Folgebetreuung).

Die psychologische Erstbetreuung endet mit der Übergabe an das soziale Netzwerk oder in fachspezifische, professionelle Versorgungsstrukturen, wie z. B. traumatherapeutisches Fachpersonal.

Da das Ausüben der psychologischen Erstbetreuung keine heilkundliche Tätigkeit im Sinne des Psychotherapeutengesetzes (PsychThG) sowie des Heilpraktikergesetzes (HPG) ist, kann sie von geschulten Laien durchgeführt werden. Wichtig für die Auswahl der Ansprechpersonen ist ein gutes Einfühlungsvermögen, Vertrauen und Akzeptanz bei den Kolleginnen und Kollegen.

HINWEIS:

In der DGUV Information 206-023 „Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpE) bei traumatischen Ereignissen“ (Stand: 2017.10, Webcode p206023) werden Mindeststandards definiert. Dabei werden auch die erforderlichen Kompetenzen der für die Erstbetreuung in Frage kommenden Personen beschrieben. Weiterhin sind Kriterien für eine einheitliche, qualitativ hochwertige Ausbildung festgelegt, damit Laien die psychologische Erstbetreuung übernehmen können. Die Ausbildung erfolgt durch Fachpersonal mit psychologisch fundiertem Hintergrundwissen und Erfahrung in der Notfallpsychologie bzw. Psychotraumatologie.

Verhaltensempfehlung für psychologische Erstbetreuende

- Bauen Sie eine Beziehung zu der betroffenen Person in einer unaufdringlichen und mitfühlenden Art und Weise auf.
- Beruhigen Sie die betroffenen Personen und geben Sie Orientierung.
- Fragen Sie nach den Grundbedürfnissen der betroffenen Person und erfüllen Sie diese, wenn möglich (Ruhe, Bewegung, Hunger, Durst ...).
- Drängen Sie sich nicht auf, erfragen Sie respektvoll, wie Sie am besten helfen können.
- Versuchen Sie eine Anbindung der Betroffenen an das persönliche Umfeld herzustellen (Angehörige, Freundeskreis, Kolleginnen oder Kollegen ...)
- Informieren Sie über mögliche psychische Reaktionen in der Zeit nach dem Ereignis.
- Versuchen Sie, die betroffene Person von unangemessenen Selbstvorwürfen zu entlasten.
- Sprechen Sie ruhig und langsam, seien Sie aufmerksam und einfühlsam.
- Bereiten Sie sich darauf vor, dass die Betroffenen Hilfe ablehnen.
- Wenn die Betroffenen über das Geschehene reden wollen, hören sie aufmerksam zu.
- Fragen Sie nicht nach Details und wie es zu dem Ereignis kam, wenn die betroffene Person es nicht selbst anspricht.
- Verstärken Sie positive Verhaltensweisen zur Bewältigung des Geschehenen.
- Bagatellisieren („es ist schon Schlimmeres passiert“), verurteilen („hättest Du nicht besser ...“) oder relativieren („das ist eben Berufsrisiko“) Sie den Vorfall nicht.
- Vermeiden sie „Pathologisierungen“.
- Schützen Sie die betroffene Person vor Fragen neugieriger Kolleginnen oder Kollegen, Polizei, Staatsanwaltschaft, behandelnder Ärztin oder behandelndem Arzt, Presse- und Medienvertretenden etc.

7.5.2 Psychosoziale Notfallversorgung

Psychosoziale Notfallhelfende stammen aus verschiedenen Berufsgruppen, die in diesem Bereich professionell tätig sind. Dies sind insbesondere Fachleute aus der Notfallpsychologie, der Notfallseelsorge und Kriseninterventi-

onsdienste. Sie haben die Aufgabe, Menschen nach einem belastenden Ereignis praktische und emotionale Unterstützung anzubieten sowie psychosoziale Nothilfe zu gewährleisten.

7.5.3 Nachbetreuung/Psychische Stabilisierung

Die psychische Stabilisierung umfasst die Betreuung von direkt und indirekt Betroffenen zur Verarbeitung der belastenden Ereignisse durch Maßnahmen wie Einzel- und Gruppengespräche,

Supervisionen sowie weiterführende Maßnahmen durch Fachkräfte aus der Psycho- oder Traumatherapie (Prävention möglicher Störungen und Stabilisierungsmaßnahmen).



7.5.4 Kriseninterventionsdienst

Der Kriseninterventionsdienst (KID) betreut Personen, die an potenziell traumatisierenden Ereignissen wie Verkehrs- oder Arbeitsunfällen, Naturkatastrophen, Bränden und Situationen mit massiver Gewalterfahrung oder persönlicher Bedrohung (Banküberfälle, Geiselnahmen, Vergewaltigungen) beteiligt waren. Die Hilfe durch den KID soll möglichst unmittelbar nach dem Ereignis einsetzen. Durch die frühzeitige Intervention wird den Betroffenen Raum für ihre Angst bzw. Trauer gegeben. Sie sorgt für Handlungsfähigkeit und beugt dadurch der Entstehung einer posttraumatischen Belastungsstörung vor.

Über die Notwendigkeit, einen Kriseninterventionsdienst hinzuziehen, entscheidet in der Regel das vor Ort eingesetzte Einsatzpersonal von Polizei, Feuerwehr und Rettungsdienst.

Bei bestimmten Meldebildern wird der Kriseninterventionsdienst von den Rettungsleitstellen schon aufgrund des Notrufes parallel zum Rettungsdienst alarmiert, um gerade bei Unfällen im öffentlichen Bereich frühzeitig an der Einsatzstelle zu sein.

In Zusammenarbeit mit der Polizei überbringt der Kriseninterventionsdienst auch Todesnachrichten. Für die Polizeibeamten bedeutet das häufig eine große Entlastung, da die geschulten Krisenhelfenden auf die Bedürfnisse und Reaktionen der Angehörigen oft besser eingehen können.

Die Polizei hat nach einem Unfall hoheitliche Aufgaben zu verrichten. Dies bezieht sich beispielsweise auf die Sicherung von Spuren und Hinweisen, der Ermittlung von Unfallursachen oder Befragung von Personen.

7.6 Internes Berichtswesen

Oft ist in einer Einrichtung nicht bekannt, wie viele und welche Beschäftigte bereits in kritische Situationen verwickelt waren. Hierzu ist es hilfreich, ein internes Verfahren zu entwickeln, wie z. B. Beleidigungen oder Bedrohungen von externen Personen dokumentiert werden, die zu keiner ärztlichen Betreuung oder zu einer

Arbeitsunfähigkeit geführt haben. Mit diesem internen Berichtswesen können Schwerpunkte oder besonders von Gewalt betroffene Arbeitsbereiche erkannt und die Mitarbeitenden entsprechend mit Schutzmaßnahmen unterstützt werden (siehe Abbildung 36).



Mögliche Fragen zur Erfassung von Gewalt und Belästigung bei der Arbeit

Wann ereignete sich der Vorfall?
.....

Wo ereignete sich der Vorfall?
.....

Wer löste den Vorfall aus?
.....

Welche Person war von dem Vorfall betroffen?
.....

In welchem Bereich ist die von dem Vorfall betroffene Person tätig?
.....

In welcher Form geschah der Vorfall?
.....

Welche Folgen hat der Vorfall für die betroffene Person?
.....

Hat die betroffene Person ärztliche Hilfe in Anspruch genommen?
.....

Wurde die Person durch psychologische Erstbetreuende unterstützt?
.....

Ist die betroffene Person arbeitsfähig?
.....

Erfolgte eine Unfallanzeige an die Unfallkasse Baden-Württemberg?
.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Abbildung 36: Beispiel eines Erfassungsbogens

7.7 Unfallmeldung an die Unfallkasse Baden-Württemberg

Die Unfallkasse Baden-Württemberg ist auf die Information über Extremereignisse in ihren versicherten Betrieben angewiesen, um von Amts wegen tätig werden zu können. Extremereignisse sollten offensiv und vorsorglich gemeldet werden, wenn es Hinweise auf Behandlungsbedarfe gibt. Damit will die UKBW erreichen, dass die Unternehmen und Einrichtungen für den Fall eines Extremereignisses umfassend über die Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung in diesen Fallkonstellationen unterrichtet sind.

Die Unternehmensleitung ist gesetzlich dazu verpflichtet, Unfälle von Beschäftigten innerhalb von drei Werktagen bei den Unfallversicherungsträgern anzuzeigen, wenn diese so verletzt werden, dass sie mehr als drei Tage arbeitsunfähig sind. Schwere oder tödliche Unfälle und Massenunfälle müssen sofort gemeldet werden.

Manchmal ist eine Unfallanzeige auch sinnvoll, wenn die Betroffenen weiter ihrer Tätigkeit nachgehen und von gesundheitlichen Beeinträchtigung noch keine Rede ist. Psychische Erkrankungen entstehen langsam – manchmal kann es ein halbes Jahr oder länger dauern, bis die Betroffenen – oder auch Kolleginnen, Kollegen oder Vorgesetzte – merken, dass etwas nicht stimmt. Daher sind Verantwortliche verpflichtet, betroffene Personen über die Leistungen der Unfallversicherungsträger zu informieren, wenn diese möglicherweise Unterstützungs- oder Leistungsbedarf nach einem Extremereignis haben bzw. in der Folgezeit

entwickeln, auch im Falle von ausschließlich psychischen, behandlungsbedürftigen Symptomen. Dabei sind auch möglicherweise sekundär Traumatisierte zu berücksichtigen. Je eher die UKBW von diesen Ereignissen erfährt, desto schneller kann sie helfen.

Wichtig ist dabei die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen: Betroffene müssen mit der Meldung des Unfalls oder des Ereignisses an die UKBW einverstanden sein, wenn sie nicht länger als drei Tage arbeitsunfähig waren.



HINWEIS: ONLINE-FORMULAR ZUR MELDUNG VON ARBEITSUNFÄLLEN FÜR BESCHÄFTIGTE

www.ukbw.de/informationen-service/service/online-dienste/unfallanzeigenberufskrankheitendienstunfaelle/meldung-von-arbeits-und-wegeunfaellen/



HINWEIS: ONLINE-FORMULAR ZUR MELDUNG VON DIENSTUNFÄLLEN FÜR BEAMTINNEN UND BEAMTE

www.ukbw.de/informationen-service/service/online-dienste/unfallanzeigenberufskrankheitendienstunfaelle/dienstunfaelle-der-beamten-melden/



HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:

Sorgen Sie als Führungskraft dafür, dass Ihnen alle Vorfälle, die in Ihrem Bereich stattgefunden haben, gemeldet werden. Beachten Sie, dass eine Unfallanzeige nicht nur bei einem klassischen Arbeitsunfall wie z. B. einem Treppensturz erstellt werden muss, sondern auch bei einem Ereignis, welches zu psychischen Verletzungsfolgen führen kann! Eine körperliche Verletzung ist keine zwingende Voraussetzung für die Erstellung einer Unfallanzeige.

7.8 Betriebliche Eingliederung

Durch ein traumatisierendes Ereignis ist es möglich, dass Betroffene erst nach sechs Wochen wieder in den Arbeitsalltag zurückkehren können. Nach § 167 Absatz 2 Sozialgesetzbuch IX müssen Unternehmensleitungen allen Beschäftigten, die innerhalb eines Jahres länger als 6 Wochen ununterbrochen oder wiederholt arbeitsunfähig waren, ein Betriebliches Eingliederungsmanagement (BEM) anbieten. Für Beschäftigte ist das BEM freiwillig.

Das Betriebliche Eingliederungsmanagement verfolgt das Ziel, Zeiten der Arbeitsunfähigkeit zu überwinden, erneuten Zeiten der Arbeitsunfähigkeit vorzubeugen sowie Beschäftigungsfähigkeit langfristig sicherzustellen. Bei der Durchführung eines BEM-Verfahrens hilft ein standardisiertes Vorgehen, welches die Bedürfnisse des Einzelfalls berücksichtigt.



HINWEIS:

Weitere Informationen zum betrieblichen Eingliederungsmanagement finden Sie in der DGUV Information 206-031 „Betriebliches Eingliederungsmanagement – BEM; Orientierungshilfe für die praktische Umsetzung“ (Stand: 2021.03, Webcode p206031) und der Handlungshilfe für das Betriebliche Eingliederungsmanagement der Unfallkasse Baden-Württemberg



www.ukbw.de/sicherheit-gesundheit/aktuelles/fachthemen/gesundheit-im-betrieb/handlungsfelder-im-bgm/



8 Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung

Die Träger der gesetzlichen Unfallversicherung sind dazu verpflichtet, mit allen geeigneten Mitteln Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten sowie arbeitsbedingte Gesundheitsgefahren zu verhüten. Daher zahlen die Unfallversicherungsträger die Kosten der Heilbehandlung direkt nach einem belastenden Ereignis unabhängig davon, ob die oder der Mitarbeitende einen physischen und/oder einen psychischen Schaden erlitten hat. Hierbei stehen die bestmögliche medizinische Betreuung sowie die berufliche und soziale Wiedereingliederung im Vordergrund.

8.1 Psychotherapeuten-Verfahren

Durch das Psychotherapeuten-Verfahren der gesetzlichen Unfallversicherung erhalten betroffene Personen nach psychisch belastenden Ereignissen frühzeitig und adäquat professionelle Hilfe. Damit soll einer Entstehung und Chronifizierung von psychischen Gesundheitsschäden frühzeitig entgegengewirkt werden. Die Wiederherstellung der Gesundheit und Leistungsfähigkeit steht dabei im Mittelpunkt. Damit die Betroffenen die Leistungen der Unfallversicherungsträger in Anspruch nehmen können, bedarf es einer schnellen Kontaktaufnahme durch das Unternehmen. Nur dann können unbürokratisch und schnell Maßnahmen zur Vermeidung einer möglichen Traumatisierung eingeleitet werden. Grundsätzlich gewährt die UKBW maximal fünf

probatorische Sitzungen nach einem traumatisierenden Ereignis durch die Vermittlung von geeigneten Psycho- oder Traumatherapeutinnen und -therapeuten. Bei Beamtinnen und Beamten ist eine Meldung an die zuständige Fürsorgestelle erforderlich.

Voraussetzung für die Inanspruchnahme der probatorischen Sitzungen ist das Vorliegen einer psychischen Beeinträchtigung im Zusammenhang mit einer bei der UKBW versicherten Tätigkeit. Das auslösende Ereignis muss sich während der Arbeitsschicht ereignet haben und es muss ein physischer und/oder psychischer Körperschaden entstanden sein. Es gilt der Grundsatz: Rehabilitation vor Rente.

Hierzu zählen

- die medizinische Rehabilitation,
- Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben,
- Leistungen zur Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft und Geldleistungen,
- Notfallmaßnahmen, die die Betreuung von Mitarbeitenden nach psychisch belastenden Ereignissen umfassen.

Die Einleitung der Therapie erfolgt durch die UKBW oder die behandelnde Durchgangsarztin oder den behandelnden Durchgangsarzt, damit zeitnah eine gezielte Befundung beziehungsweise Diagnostik vorgenommen und eine störungsspezifische therapeutische Behandlung eingeleitet werden kann. Die am Psychotherapeuten-Verfahren beteiligten ärztlichen und psychologischen Fachkräfte verfügen über besondere

Fortbildungen und Erfahrungen bei der Behandlung von psychischen Gesundheitsstörungen nach psychisch belastenden Ereignissen.

In Gesprächen zwischen der Therapeutin oder dem Therapeuten und der betroffenen Person wird versucht, bereits frühzeitig die Verletzungsfolgen des Extremereignisses zu lindern. Diese sollen möglichst innerhalb einer Woche beginnen und eine Frequenz von mindestens einer Sitzung pro Woche einhalten. Nach Abschluss der probatorischen Sitzungen wird bei entsprechendem begründetem Antrag die Notwendigkeit weiterer psychotherapeutischer Maßnahmen durch die UKBW geprüft. In begründeten Einzelfällen ist die Bewilligung längerer Therapieeinheiten nach einer individuellen Beurteilung der betroffenen Person möglich.



HINWEIS FÜR FÜHRUNGSKRÄFTE:

- Melden Sie Vorfälle lieber einmal zu viel als zu wenig!
- Melden Sie den Vorfall baldmöglichst an die UKBW. Unter der Telefonnummer 0711 9321-0 werden Sie mit der zuständigen Ansprechperson verbunden.



HINWEIS:

Weitere Informationen finden Sie



im Flyer der UKBW zum Psychotherapeuten-Verfahren
www.ukbw.de/sicherheit-gesundheit/aktuelles/fachthemen/praevention-von-gewalt-und-belaestigung/



und auf der Homepage der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung zum Psychotherapeutenverfahren www.dguv.de/landesverbaende/de/med_reha/psychotherapeuten/index.jsp



HINWEIS:

Die Kontaktdaten der am Psychotherapeuten-Verfahren beteiligten Therapeutinnen und Therapeuten finden Sie auf der Internetseite der Landesverbände der DGUV:
www.dguv.de; Webcode: d554105.



Eine Broschüre mit ausführlichen Informationen zum Psychotherapeuten-Verfahren erhalten Sie beim DGUV-Landesverband, der Ihnen auch für weitere Fragen/Auskünfte zur Verfügung steht.



8.2 Reha-Management

Die Unfallversicherungsträger verfügen über langjährige Erfahrung bei der Eingliederung ihrer Versicherten nach einem Arbeitsunfall oder einer Berufskrankheit in den betrieblichen Alltag. Dabei geht es neben der optimalen medizinischen Rehabilitation auch bereits zu einem sehr frühen Zeitpunkt um die Sicherstellung des vorhandenen Arbeitsplatzes durch technische, organisatorische und persönliche Maßnahmen (z. B. stufenweise Eingliederung, Anpassung des Arbeitsplatzes durch Hilfsmittel oder Umbauten, innerbetriebliche Umsetzung und Qualifizierungsmaßnahmen).

Das Reha-Management koordiniert und vernetzt alle notwendigen Maßnahmen, um Gesundheitsschäden zu beseitigen oder zu lindern. Ziele sind eine zeitnahe und dauerhafte berufliche Eingliederung sowie eine selbstbestimmte Lebensführung. Hierfür wird unter partnerschaftlicher Einbindung aller Beteiligten ein individueller Reha-Plan erstellt.

- persönliche und professionelle Beratung und Betreuung durch Reha-Managerinnen und Reha-Manager

- zielorientierte Steuerung der Heilverfahren durch das Reha-Management gemeinsam mit Versicherten und Angehörigen, ärztlichen oder therapeutischen Fachkräften und Unternehmensleitungen
- Gestaltung der stufenweisen Wiedereingliederung (betriebliche Arbeits- und Belastungs-erprobung) mit spezieller (psychologischer oder psychotherapeutischer) Betreuung
- Entwicklung konkreter beruflicher Perspektiven mit Auswahl geeigneter Tätigkeiten und Berufe (z. B. Berufsfindungsmaßnahmen)
- Durchführung von Qualifizierungsmaßnahmen z. B. mit zusätzlicher Vorförderung, besondere begleitende Betreuung
- Förderung der unmittelbaren Re-Integration und Betreuung zur Erlangung einer konkreten Tätigkeit

Darüber hinaus nutzen die Präventionsfachkräfte der Unfallversicherungsträger diese Erfahrung auch, um Unternehmen hinsichtlich der strukturellen Umsetzung des Betrieblichen Eingliederungsmanagements zu beraten und zu unterstützen.

9 Hilfsangebote externer Anbietender

Je nach Bedarf und Wunsch der Beratungsmöglichkeiten können sich die Betroffenen auch an die verschiedenen Beratungs- und Anlaufstellen wenden. Dort erhalten sie sofortige Hilfe sowie Informationen über regionale Hilfs- und Beratungsangebote.

Die Anlaufstellen unterstützen im weiteren Vorgehen. Sie ersetzen keine rechtliche und anwaltliche Beratung oder therapeutische Behandlung. Die Liste der im Folgenden aufgeführten Institutionen hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

Antidiskriminierungsstelle des Bundes

Opfer von Diskriminierung jeglicher Art oder sexueller Belästigung können Beratung und Informationen erhalten über die Rechte und Möglichkeiten, die unter anderem aus dem Allgemeinen Gleichbehandlungsgesetz (AGG) hervorgehen.

Nicht nur Betroffene, sondern auch Unternehmen, Verbände sowie persönlich Interessierte können sich bei der Antidiskriminierungsstelle des Bundes informieren.



Tel. 030 18555-1855
E-Mail: beratung@ads.bund.de;
www.antidiskriminierungsstelle.de

BIOS – Behandlungsinitiative Opfer-schutz

Personen, die nach einer Gewalt- oder Sexualstraftat traumatisiert sind, können sich an die Opfer- und Traumaambulanz wenden, die im Sinne einer Akutversorgung für sofortige Hilfe zur Verfügung steht.



Tel. 0721 669 82 089;
Mo–Fr 11:00–15:00 Uhr;
www.bios-bw.com

Demokratiezentrum Baden-Württemberg

Das Demokratiezentrum bietet kostenlose Beratungsleistungen bei antidemokratischen Vorfällen durch die Fachstellen „kompetent vor Ort. Gegen Rechtsextremismus“, „mobirex – mobile Beratung gegen Rechts“ und „LEUCHTLINIE – Beratung von Betroffenen von rechter Gewalt“ sowie durch die regionalen Beratungsstrukturen an. Die Fach- und Beratungsstelle LEUCHTLINIE steht allen Menschen in Baden-Württemberg als direkte Hilfs- und Anlaufstelle zur Seite, die von rechter, rassistischer und antisemitischer Gewalt betroffen sind, auch wenn sie Zeuginnen oder Zeugen einer solchen Tat waren, und damit auch Personen im Staats- und ehrenamtlichen Dienst.



Meldestelle „REspect! Gegen Hetze im Netz und vor Ort“
meldestelle-respect.de

Deutscher Beamtenbund – Jugend

Die Kampagne der Deutschen Beamtenbund-Jugend NRW (dbb jugend nrw) „Gefahrenzone Öffentlicher Dienst“ informiert über die aktuelle Situation (www.angegriffen.info). Interessierte können hier Berichte von betroffenen Personen lesen und selbst Beiträge verfassen. Jugendliche bekommen Informationen, an wen sie sich nach einem Übergriff wenden können, um Hilfe und Unterstützung zu erhalten.



www.angegriffen.info

Hilfetelefon „Gewalt gegen Frauen“

Das Hilfetelefon steht zu jeder Zeit und an allen Tagen im Jahr zur Verfügung. Die Betroffenen erhalten über das Hilfetelefon anonyme Beratung und Hilfe. Bei Bedarf wird an Beratungsstellen vor Ort vermittelt. Auch für Angehörige oder Personen, die Hilfe anbieten möchten, steht das Hilfetelefon für Fragen und Informationen zur Verfügung.



Tel. 08000 116 016;
www.hilfetelefon.de

ODABS – Online Datenbank für Betroffene von Straftaten

Die Datenbank bietet einen Überblick über Angebote verschiedener Einrichtungen, die in der jeweiligen Region vorhanden sind. Die Beratungsstellen und Hilfeangebote sind darauf spezialisiert, Betroffene von Straftaten zu unterstützen.



www.odabs.org

Opferentschädigungsrecht

Durch das Opferentschädigungsgesetz (OEG) besteht für Opfer, die durch eine Gewalttat gesundheitliche Schädigung erleiden, ein Anspruch auf Entschädigung. Auch Hinterbliebene von Personen, die infolge einer Gewalttat verstorben sind, haben Anspruch auf Opferentschädigung. Bei Gewalttaten werden alle physischen und psychischen Beeinträchtigungen entschädigt, die durch die Tat entstehen. Leistungen, die erbracht werden können, sind beispielsweise Heil- und Krankenbehandlung, Pflegeleistungen, am Körper getragene Hilfsmittel (Brille, Prothesen, Zahnersatz, Rollstuhl), Entschädigungszahlungen für Geschädigte und Hinterbliebene, Bestattungs- und Sterbegeld. Außerdem sind ergänzende Hilfen zum Lebensunterhalt möglich durch zusätzliche Fürsorgeleistungen. Ausgenommen sind Schmerzensgeld und Eigentums- sowie Vermögensschäden.

WEISSER RING e.V.

Der WEISSE RING bietet Betroffenen die Möglichkeit, sich anonym an die Onlineberatung der Opferhilfeorganisation sowie das Opfer-Telefon zu wenden. Letzteres ist bundesweit kostenlos täglich zwischen 7 und 22 Uhr unter 116 006 erreichbar. Der gemeinnützige Verein bietet Hilfe für Kriminalitätsoffer an. Zur Verfügung stehen hierbei ca. 400 Außenstellen, die über die Website mit der Eingabe der Postleitzahl ausfindig gemacht werden können.

Häufig ist es für Betroffene schwierig, nachzuweisen, dass ihnen nachgestellt wird. Mit der selbstentwickelten NO STALK App hat daher die WEISSER-RING-Stiftung ein effektives, digitales Hilfsmittel für Betroffene von Stalking ent-

wickelt. Stalking-Opfer können mithilfe ihres Smartphones Fotos, Videos und Sprachaufnahmen von Stalking-Vorfällen erstellen. Durch die direkte und unmittelbare Dokumentation mit der NO STALK App, die in den Stores von Apple und Android zum kostenlosen Download bereitsteht, wird eine authentische Beweissammlung ermöglicht.



Tel. 116 006; täglich 7:00–22:00 Uhr;
<https://nostalk.de>

„Stark im Amt“ als bundesweite Anlaufstelle für kommunale Mandatsträgerinnen und Mandatsträger

Um gemeinsam gegen Hass und Hetze vorzugehen, wurde das Portal „Stark im Amt – Portal der Kommunalpolitik gegen Hass und Hetze“ eingerichtet. „Stark im Amt“ ist eine Initiative der Körber-Stiftung in Kooperation mit dem Deutschen Städtetag, Deutschen Landkreistag und Deutschen Städte- und Gemeindebund. Sie richtet sich an alle kommunalen Amts- und Mandatsträgerinnen/-träger in Deutschland, die politische Verantwortung für ihre Gemeinde übernehmen. Das Portal nimmt eine Lotsenfunktion ein und soll Handlungsoptionen und Ansprechstellen aufzeigen, um einerseits akute Unterstützung mit den besonderen Herausforderungen von Beleidigungen, Bedrohungen und Angriffen im Alltag und im Netz zu erhalten und letztendlich die Verantwortlichen zur Rechenschaft zu ziehen.

Zentrale Ansprechstelle in Baden-Württemberg ist die Abteilung Staatsschutz des Landeskriminalamtes Baden-Württemberg.



Tel: 0711 5401-3003
www.stark-im-amt.de

10 Verwendete und weiterführende Literatur

Publikationen der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung

DGUV Vorschrift 25 „Überfallprävention“ (2020.08, Webcode: p021725)

DGUV Regel 112-139 „Einsatz von Personen-Notsignal-Anlagen“ (2012.01, Webcode: p112139)

DGUV Regel 115-005 „Überfallprävention in Kassen und Zahlstellen der öffentlichen Hand“ (2021.04, Webcode: p115005)

DGUV Information 205-033 „Alarmierung und Evakuierung“ (2019.10, Webcode: p205033)

DGUV Information 206-017 „Gut vorbereitet für den Ernstfall! – Mit traumatischen Ereignissen im Betrieb umgehen“ (2015.07, Webcode: p206017)

DGUV Information 206-018 „Trauma-Psyche-Job“ (2015.07, Webcode: p206018)

DGUV Information 206-023 „Standards in der betrieblichen psychologischen Erstbetreuung (bpE) bei traumatischen Ereignissen“ (2017.10, Webcode: p206023)

DGUV Information 206-026 „Psychische Belastung – der Schritt der Risikobeurteilung“ (2019.08, Webcode: p206026)

DGUV Information 212-139 „Notrufmöglichkeiten für allein arbeitende Personen“ (2016.09, Webcode: p212139)

DGUV Grundsatz 306-001 „Traumatische Ereignisse – Prävention und Rehabilitation“ (2017.10, Webcode: p306-001)



HINWEIS:

Alle unten genannten Publikationen finden Sie auf der Homepage der Deutschen Gesetzlichen Unfallversicherung www.dguv.de und der Eingabe des Webcodes im Suchfeld.

Broschüren der Polizeilichen Kriminalprävention der Länder und des Bundes (ProPK)

„Gewalt an Arbeitsplätzen mit Kundenverkehr. Beschäftigte vor Übergriffen schützen“, www.polizei-beratung.de/medienangebot/detail/274-beschaeftigte-vor-uebergreifen-schuetzen/

Faltblatt „Gewalt am Arbeitsplatz. Wie Sie sich vor Übergriffen Ihrer Kunden schützen“, www.polizei-beratung.de/medienangebot/detail/275-wie-sie-sich-vor-uebergreifen-ihrer-kunden-schuetzen/

„Alarmierungseinrichtungen in den Finanzämtern; Entwicklung und Einführung von Alarm- und Maßnahmenplänen im Falle von Bedrohungssituationen“

Weitere Literatur

Antidiskriminierungsstelle des Bundes (2019): „Was tun bei sexueller Belästigung am Arbeitsplatz?“ Leitfaden für Beschäftigte, Arbeitgeber und Betriebsräte. Berlin, 5.Auflage, MKL Druck GmbH & Co.KG.

Bundesinstitut für Arzneimittel und Medizinprodukte (2022): www.dimdi.de/dynamic/de/klassifikationen/icd/icd-10-gm/

Datenschutzkonferenz (22. Februar 2019): Orientierungshilfe der Datenschutzaufsichtsbehörden zu dem Einsatz von Bodycams durch private Sicherheitsunternehmen

Deutscher Gewerkschaftsbund (2020): DGB-Faktenbuch 2020 – Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen und privaten Sektor

Deutscher Gewerkschaftsbund (2016): Sexualisierte Belästigung am Arbeitsplatz verhindern! Ein Handlungsleitfaden für betriebliche Interessenvertretungen. Berlin: DGB, Bundesvorstand in Kooperation mit SowiTra – Institut für sozialwissenschaftlichen Transfer (Hrsg.)

Fischer, G.; Riedesser, P. (2009): Lehrbuch der Psychotraumatologie, Reinhardt, München

Gross, E.; Dreissigacker, A.; Riesner, L.: Viktimisierung durch Hasskriminalität. Eine erste repräsentative Erfassung des Dunkelfeldes in Niedersachsen und in Schleswig-Holstein.

Hoel, H.; Sparks, K.; Cooper, C. (2001): The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment. Geneva: ILO - International Labour Organization.

Internationale Arbeitskonferenz (2019): Übereinkommen 190 – Übereinkommen über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt, Genf

Lasogga, F.; Münker-Kramer, E. (2009): Psychosoziale Notfallhilfe. Stumpf + Kossendey mbH, Edewecht

Maslach C.; Jackson, S. E.; Leiter, M. P. (1996): The Maslach Burnout Inventory Manual. 2nd Ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Schrötte M., Meshkova K., Lehmann C. (2019): Umgang mit sexueller Belästigung am Arbeitsplatz – Lösungsstrategien und Maßnahmen zur Intervention. Antidiskriminierungsstelle des Bundes (Hrsg.), 1. Auflage, MKL Druck GmbH & Co. KG.

Ulich, E. (1991): Arbeitspsychologie. Zürich

Unfallkasse Nordrhein-Westfalen (2010): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?! – Das Aachener Modell“, Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr

Ein Hinweis zum Schluss

In dieser Broschüre finden Sie Empfehlungen der Unfallkasse Baden-Württemberg und Ihrer polizeilichen Kriminalprävention, wie Sie die Sicherheit und die Gesundheit bei der Arbeit im Umgang mit Publikumsverkehr erhöhen können. Ob und in welchem Umfang Sie diese umsetzen, hängt von den Gegebenheiten in Ihrer Behörde bzw. Ihrem Unternehmen ab und bedarf Ihrer strategischen Entscheidung.

Beratung und Unterstützung erhalten Sie bei der Unfallkasse Baden-Württemberg und Ihrer (kriminal-)polizeilichen Beratungsstelle.



Informationen und Ansprechpersonen unter www.ukbw.de und www.polizei-beratung.de





Autorinnen und Autoren:

Alexandra Theiler (UKBW)
Dr. Franziska Bossinger-Fischer (UKBW)
Nadine Gärtner (UKBW)
Liane Sauter (UKBW)
Michaela Schwab (UKBW)
Stefan Tampe (UKBW)

Reinhard Hupke (LKA Baden-Württemberg)
Nadine Joos (LKA Baden-Württemberg)
Melek Metin (LKA Baden-Württemberg)
Marc Reinelt (LKA Baden-Württemberg)

Dr. Matthias Nübling (Freiburger Forschungs-
stelle für Arbeitswissenschaften GmbH)

Stefanie Rösch
(Trauma Informationszentrum Konstanz)

Die Broschüre entstand in Kooperation mit:

Landeskriminalamt Baden-Württemberg
Freiburger Forschungsstelle für
Arbeitswissenschaften GmbH
Trauma Informationszentrum Konstanz

Bildnachweis

Nicht gekennzeichnetes Bildmaterial entstammt
dem Bildarchiv der Jedermann-Verlag GmbH
oder kommerziellen Bildarchiven, bei denen es
keines Bild-Nachweises bedarf.

Gestaltung & Produktion

Jedermann-Verlag GmbH
www.jedermann.de

Stand: 4. überarbeitete Auflage, April 2022



Hauptsitz Stuttgart

Augsburger Straße 700 | 70329 Stuttgart
Postanschrift: 70324 Stuttgart

Telefon: 0711 9321-0

Fax: 0711 9321-9500

E-Mail: www.ukbw.de/kontakt