

RATGEBER

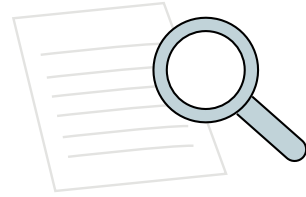
PRÄ- VEN- TION

**VERGISS NIE
HIER ARBEITET EIN
MENSCH**

**Gewalt am Arbeitsplatz
vorbeugen**

Deutschland ist eines der sichersten Länder der Welt. Dennoch ist eine zunehmende Verrohung der Gesellschaft unübersehbar, die Zahl der Gewaltdelikte steigt kontinuierlich an. Insbesondere und immer häufiger werden Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Sektor Opfer von Beleidigungen und Angriffen mit Worten und Taten. Die Gründe für diese Entwicklung sind vielschichtig, können sie aber nicht rechtfertigen. Mit der Initiative „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“ setzen sich der DGB und seine Mitgliedsgewerkschaften für mehr Respekt und gegen jegliche Gewalt ein.





Inhaltsverzeichnis

Prävention: Systematisch, umfassend, jetzt! _____	4
Auf einen Blick: Das fordert der DGB _____	5
Fallbeispiel: Brenzliger Beratungstermin _____	6
Zahlen und Fakten _____	8
Praktische Handlungshilfen _____	9
Das Aachener Modell _____	18
Hier findest du Hilfe _____	20
Interview mit Tamara Kaffes (Stadt Köln) _____	21
Praxisimpulse für Betriebs- und Personalrät*innen _____	23

PRÄVENTION: SYSTEMATISCH, UMFASSEND, JETZT!

Beschäftigte im Dienst der Gesellschaft werden bei ihrer Arbeit immer häufiger Opfer von physischer oder psychischer Gewalt. Sie werden bedroht und beleidigt oder gar körperlich angegriffen. Dies passiert auf offener Straße, im Büro oder im virtuellen Raum. Meist sind die betroffenen Mitarbeiter*innen nicht ausreichend darauf vorbereitet und davor geschützt.

Umso wichtiger ist es, dass Arbeitgebende und Dienstherren ihre Beschäftigten wirkungsvoll vor solchen Übergriffen schützen. Idealerweise gibt es dafür ein umfassendes organisationales Schutzkonzept. Voraussetzung dafür ist wiederum die Erfassung und Bewertung der unterschiedlichen Bedrohungslagen, mit denen Beschäftigte im Dienst konfrontiert werden können. Darauf aufbauend gilt es, Strukturen zu schaffen, Verantwortlichkeiten zu benennen, eventuell bestehende Maßnahmen zu berücksichtigen und schließlich einen Aktionsplan zu erarbeiten. Dessen Wirksamkeit muss regelmäßig evaluiert und nötigenfalls optimiert werden. Eine wichtige Funktion kommt dabei Führungskräften zu: Schauen sie weg, schleicht sich eine Normalisierung ein. Aktiv zu werden, zeugt hingegen von Verantwortungsbewusstsein gegenüber den eigenen Mitarbeitenden.

Prävention beginnt mit Bewusstsein

Die vorliegende Broschüre soll Führungskräfte, Betriebsrät*innen, Personalrät*innen und Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Sektor mit Informationen und Impulsen dabei unterstützen, Übergriffen am Arbeitsplatz präventiv entgegenzuwirken und ein maßgeschneidertes Sicherheitskonzept für ihre Organisation zu erstellen. Dafür haben wir

bewährte Leitfäden der Unfallkassen, von Polizei und Forschung sowie von weiteren Akteuren zusammengetragen und neu aufbereitet.

Die hierin enthaltenen Handreichungen stellen keinen Anspruch auf Vollständigkeit dar, noch sind sie als alleiniger Weg zum Ziel zu betrachten, zumal Ursachen und Risiken in den verschiedenen Arbeits- und Einsatzbereichen differenziert zu bewerten sind. Sie sollen vielmehr dabei helfen, Leitlinien und Checklisten zu erarbeiten, anhand derer jede Organisation ihr maßgeschneidertes Konzept erstellen kann. Klar ist: Absolute Sicherheit und völlige Gewaltfreiheit kann es nicht geben. Doch mit dem Bewusstsein für mögliche Gefährdungen setzt Prävention bereits ein. Der DGB und seine Mitgliedsgewerkschaften wollen mit ihrer Initiative „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“ und mit dieser Broschüre einen Beitrag dazu leisten.

WAS HEISST GEWALT AM ARBEITSPLATZ?

Gewalt hat viele Dimensionen. Den Begriff der Gewalt am Arbeitsplatz definieren die gesetzliche Unfallversicherung und die Internationale Arbeitsorganisation (ILO) als: „jede Handlung, Begebenheit oder von angemessenem Benehmen abweichendes Verhalten, wodurch eine Person im Verlauf oder in direkter Folge ihrer Arbeit schwer beleidigt, bedroht, verletzt, verwundet wird.“ Dies umfasst sowohl Übergriffe Dritter mit gesundheitlicher (körperlicher oder psychischer) Schädigung als auch etwaige Übergriffe der eigenen Kolleg*innen.



Elke Hannack
Stellvertretende Vorsitzende des DGB



Foto: DGB/Simone M. Neumann

SCHUTZ GEGEN DIE ALLTÄGLICHE GEWALT

Was ist in den letzten Jahren falsch gelaufen, wenn Beschäftigte im Dienst der Gesellschaft mittlerweile verstärkt mit einem Gefühl der Unsicherheit oder gar Angst vor Fahrgästen, Kund*innen, Patient*innen oder Antragsteller*innen zur Arbeit gehen? Ein Blick in die Tageszeitung reicht, um zu erkennen, dass es sich bei Angriffen gegen sie längst nicht mehr um Einzelfälle handelt. Auch die Polizeiliche Kriminalstatistik zeigt: Nach einem leichten Rückgang steigt die Gewaltkriminalität in Deutschland aktuell wieder an.

Diese Entwicklung ist nicht nur, aber auch, ein Symptom des schwindenden gesellschaftlichen Zusammenhalts und Folge einer zu weit getriebenen Verschlingung des Staates. Die Beschäftigten im öffentlichen Dienst und im privatisierten Sektor werden als

Stellvertretende des Staates häufig für politische Entscheidungen verantwortlich gemacht. Frust, Unmut und Ohnmacht werden dann direkt vor Ort abgeladen. Oftmals „nur“ durch Respektlosigkeiten, nicht selten durch körperliche Gewalt. Die Auswirkungen treffen in der Regel genau jene Menschen, die durch die zunehmende Arbeitsverdichtung ohnehin schon am Limit sind. Beschäftigte, die sich aufgrund vorangegangener Sparmaßnahmen tagtäglich im Dienst aufreiben, werden dadurch zusätzlich belastet.

Der DGB und seine Mitgliedsgewerkschaften sehen diese Entwicklung mit Sorge. Beschäftigte wünschen sich zu Recht sichere Arbeitsbedingungen. Systematische Präventionsarbeit, wie sie diese Broschüre näher darstellt, soll dabei helfen.

Elke Hannack, Stellvertretende Vorsitzende des DGB

AUF EINEN BLICK: DAS FORDERT DER DGB

- Einen öffentlichen Bewusstseinswandel anstoßen
- Personalaufbau und angemessene Ausstattung sicherstellen
- Beschäftigte präventiv schulen und Gesundheitsmanagement ausbauen
- Führungskräfte sensibilisieren
- Notwendige Investitionen in Infrastruktur tätigen
- Fundierte Zahlen zu Gewaltvorfällen erheben



BRENZLIGER

BERATUNGSTERMIN

„Dass wir immer häufiger solchen Wutausbrüchen ausgesetzt sind – und manchmal noch Schlimmerem – kann doch wirklich nicht sein“

Ein fiktionales Beispiel für die ganz reale Gewalt

Montagmorgen in der Agentur für Arbeit Berlin-Süd, Arbeitsvermittlerin Vera Wagner bereitet sich auf den ersten Beratungstermin des Tages vor. Es geht um einen neuen Fall: Herr A. ist 54 Jahre alt und erst seit Kurzem arbeitslos. Er blickt auf viel Berufserfahrung als Kundenberater in einer Firma für Elektro-Haushaltsgeräte sowie als Verkäufer in einem Küchenstudio zurück. In seiner Personalakte sieht Vera Wagner einen Vermerk, dass die Auszahlung des Arbeitslosengeldes mit einer einwöchigen Sperre versehen wurde. Das passiert, wenn Bürger*innen sich zu spät arbeitslos melden.

Als Herr A. mit rund zehn Minuten Verspätung Vera Wagners Büro betritt, spürt sie dessen Anspannung und versucht mit Freundlichkeit das Eis zu brechen: „Guten Morgen, schön, dass Sie so früh den Weg zu uns gefunden haben“. „Ich bin Berliner und weiß, wo ich hin muss. Ich kenne mich bestens aus“, erwidert Herr A. gereizt.

Vera Wagner lässt sich nicht verunsichern und beginnt Herrn A. das weitere Vorgehen und die vorbereiteten Unterlagen zu erläutern. Die Zugangsdaten zum Online-Portal, ein paar

passende Stellenangebote und das hauseigene Kursangebot hat sie ihm bereits ausgedruckt. „Hier finden Sie alles Nötige für den Anfang“, erklärt sie ihm lächelnd. „In sechs Wochen schicken Sie mir bitte eine Liste zu, wo Sie sich überall beworben haben. Es sollten fünf bis zehn Bewerbungen pro Monat sein.“

„Bin ich hier bei der Stasi?“, poltert

Herr A. plötzlich los

„Was? Bin ich hier bei der Stasi?“, poltert Herr A. plötzlich los. „Erst wird mir völlig unerwartet gekündigt, wahrscheinlich weil ich zu alt bin, und nun behandeln Sie mich wie einen Schuljungen und lassen mich eine alberne Liste erstellen?“

Vera Wagner versucht mit Ruhe und Verständnis zu reagieren – wie sie es im Deeskalationstraining gelernt hat. „Ich kann Ihren Unmut über Ihre derzeitige Situation sehr gut nachfühlen“, kommt sie Herrn A. entgegen. „Und ich hoffe, dass sie sich bald wieder ändert. Bitte verstehen Sie das nicht falsch. Wir möchten Sie nicht überwachen, sondern Ihnen dabei helfen, schnell wieder in Anstellung zu gelangen. Dazu habe ich Ihnen auch ein paar geeignete Stellenangebote herausgesucht.“

Doch Herr A. will sich nicht beruhigen lassen und haut wütend auf den Tisch: „Ich bin nicht auf Ihre Almosen angewiesen! Mein ganzes Berufsleben lang habe ich es selbst geschafft, in guter Anstellung zu bleiben. Kann ja auch nichts dafür, dass die Idioten mir angeblich wegen der wirtschaftlichen Lage kündigen. Ihre verdammten Blätter können sie sich sonst wohin stecken!“ Zunehmend aggressiv wischt Herr A. die Dokumente vom Schreibtisch. Vera Wagner ist alarmiert. Als Herr A. nach seiner Tasche greift, erhebt sie sich von ihrem Stuhl und geht sofort auf Abstand. Eine Schrecksekunde lang kann sie nur dabei zusehen, wie er ein Papier aus der Tasche zieht. „Und was soll das eigentlich?“, schreit Herr A. mit dem Schreiben in der Hand, in dem er auf die Auszahlungssperre hingewiesen wird.

Vera Wagner atmet hörbar aus und nimmt den Brief am langen Arm entgegen. „Lassen Sie mich mal sehen. Ja, das ist ungünstig, aber Sie haben sich leider fünf Tage zu spät arbeitslos gemeldet. Dadurch verzögert sich die Auszahlung Ihres Arbeitslosengelds. Aber das ist nicht dauerhaft ...“ – „Wollen Sie mich verarschen?“, unterbricht sie Herr A., „habt ihr euch etwa alle gegen mich verschworen? Ich habe versucht, die Kündigung anzufechten, und mich schnellstmöglich arbeitslos gemeldet, als das nicht geklappt hat. Ich bin auf das Geld angewiesen!“ Vor Wut springt er auf und schmeißt seinen Stuhl dabei um.

Die Grenze ist erreicht – und Vera Wagner macht das deutlich. Mit gestiegenem Puls, aber weiterhin gefasst, antwortet sie ihrem Gegenüber nun weithin hörbar: „Jetzt beruhigen Sie sich und setzen sich wieder hin. Ich bin hier, um Ihnen zu helfen, und lasse mich nicht von Ihnen anbrüllen. Wir haben jetzt zwei Möglichkeiten. Entweder wir schaffen es, unser Gespräch ruhig

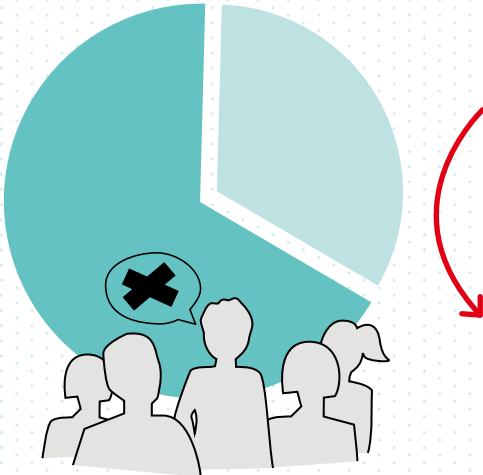
und normal zu beenden, oder unsere Security begleitet Sie nach draußen. Ich glaube, Letzteres wollen wir beide vermeiden. Ich biete Ihnen an, dass wir gemeinsam nach einer Lösung suchen, um Ihre Auszahlungssperre baldmöglichst aufzuheben. Sind Sie dabei oder nicht?“

Herr A. hält inne und starrt für ein paar Sekunden wutschraubend aus dem Fenster. Dann – als hätte Vera Wagner einen Schalter bei ihm umgelegt – stellt er den Stuhl wieder auf, setzt sich hin, schaut der Beraterin mit wachem Blick in die Augen und sagt in beherrschtem Ton: „Meinetwegen. Was muss ich tun?“

Vera Wagner erwidert den Blick. Höflich, aber bestimmt sagt sie: „Zunächst müssen Sie ein gutes Verhältnis zu Ihrer Arbeitsvermittlerin wahren. Damit Sie Ihr Geld pünktlich erhalten, setzen Sie erstmal ein Schreiben auf, in dem Sie begründen, warum Sie sich zu spät arbeitslos gemeldet haben. Danach kümmern Sie sich bitte darum, mir die geforderte Bewerbungsliste rechtzeitig zukommen zu lassen.“ Frau Wagner erläutert Herrn A. im weiteren Gesprächsverlauf noch den genauen Wortlaut des Schreibens und beantwortet alle offen gebliebenen Fragen. Nach 25 Minuten verlässt er ihr Büro.

Mit ihrem selbstbewussten Auftreten und ihren Rückgriffen auf das betriebliche Deeskalationstraining hat Vera Wagner die brenzlige Situation sicher gemeistert. Nach Feierabend bespricht sie den Vorfall mit einer Freundin. „Dass wir immer häufiger solchen Wutausbrüchen ausgesetzt sind – und manchmal noch Schlimmerem – kann doch wirklich nicht sein. Ich weiß ja selbst, wie unschön es ist, ungewollt arbeitslos zu sein. Trotzdem sind wir nicht der Prellbock der Gesellschaft. Ich habe den Job doch gewählt, um zu helfen.“

Zahlen und Fakten



70%

der Beschäftigten im öffentlichen Dienst
melden erlebte Gewaltfälle nicht.

Warum?

56 % der Befragten nehmen an, dass es nichts an der Situation ändern würde. Für **32 %** ist der bürokratische Aufwand zu hoch und bei **17 %** bieten die Behörden gar keine Unterstützung an. ¹

Deshalb
fordern

63%

der Befragten, dass die
Sicherheit der Beschäftig-
ten erhöht wird.

Wie?

81 % fordern Schulungen zur Deeskalation,

80 % fordern Schutztechnik wie Alarmknöpfe
und Personenschleusen,

73 % fordern mehr Personalkapazitäten. ²

Quellen: ¹ Deutsches Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung 2022: Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst;

² uzbonn/DGB 2020: Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen und privatisierten Sektor



Praktische Handlungshilfen

ERSTE SCHRITTE

Damit Präventionsmaßnahmen ihre volle Wirkung entfalten können, sollte die Präventionsarbeit mit all ihren Aktivitäten als systematischer Prozess gestaltet sein. Dieser besteht aus einem sich stets wiederholenden Ablauf von Zieldefinition, Analyse, Maßnahmenplanung sowie Wirksamkeitsprüfung und Evaluation. Die Erfahrungen zeigen, dass sich das Vorgehen und die Instrumente zur Gewaltprävention auf viele Arbeitsplätze oder Bereiche im öffentlichen Dienst übertragen lassen.

1. Strukturen schaffen, Verantwortlichkeiten benennen

Ausgangspunkt für die Präventionsarbeit ist, ein Steuerungsgremium zu schaffen, welches Prozesse initiiert und lenkt. Dieses Gremium sollte idealerweise aus Vertreter*innen der Personalabteilung, des sicherheitstechnischen und betriebsärztlichen Dienstes, des Gebäudemanagements, des Betriebs- oder Personalrats sowie aus Führungskräften bestehen. Ergänzend dazu können Expert*innen der Unfallversicherungsträger, der örtlichen Polizei und von der Gewerkschaft einbezogen werden, die in der Dienststelle bzw. im Betrieb vertreten ist.

Bereits in dieser frühen Phase sind Verantwortlichkeiten, Ansprechpartner*innen, Pläne und Entscheidungsbefugnisse zu regeln und in einem Leitfaden zu bündeln.

2. Ziele setzen

Ein wesentlicher Erfolgsfaktor für einen strukturierten Prozess zur Gewaltprävention ist, konkrete Ziele zu setzen – entlang der Leitfrage, was sich in zwei Jahren verändert haben soll. Wichtig dabei: Die gesetzten Ziele sollten immer messbar (in Bezug auf Inhalt, Ausmaß, Zeit), realistisch sowie in der gesamten Organisation bekannt sein und akzeptiert werden. Fehlt diese Akzeptanz, können Widerstände entstehen und es drohen vermeidbare Verzögerungen bei der Umsetzung der notwendigen Maßnahmen.

Konkrete Ziele für eine effektive Gewaltprävention können sein:

- Schutz der Beschäftigten vor Übergriffen
- Reduktion der gewalttätigen Übergriffe im kommenden Jahr um 20 Prozent
- Stärkung des Sicherheitsgefühls
- Handlungssicherheit für Beschäftigte steigern, um in Notfällen angemessen reagieren zu können
- Psychologische Nachsorge nach Übergriffen sicherstellen



**WUSSTEST
DU SCHON ?**

WAS BEDEUTET GEFÄHRDUNGSBEURTEILUNG?

Das Arbeitsschutzgesetz und die Fürsorgepflicht verpflichten Arbeitgebende und Dienstherren dafür zu sorgen, dass ihre Beschäftigten während der Arbeit geschützt sind. Anhand einer für Arbeitgebende und Dienstherren verpflichtenden Gefährdungsbeurteilung werden die Arbeitsbedingungen geprüft. Bei Feststellung einer Gefährdung für die Beschäftigten sind entsprechende Maßnahmen zu ergreifen, um der Gefährdung vorzubeugen oder die verbleibende Gefährdung möglichst gering zu halten. (§§ 2 bis 5 ArbSchG)

3. Gefährdungslage analysieren

In der Analyse werden die Formen von Gewalt identifiziert, die auftreten können, sowie die entsprechenden Situationen, in denen diese auftreten können, und mögliche Maßnahmen abgeleitet. Eine Gefährdungsbeurteilung ist hier das Mittel der Wahl, um Risiken einschätzen zu können. Da diese Einschätzung selbst in der Praxis nicht immer einfach ist, sollte eine Gefahrenbewertung immer unter Einbeziehung der Erfahrungen von Beschäftigten, Führungskräften und Expert*innen – etwa von Polizei und Unfallversicherungsträgern durchgeführt werden.

Geeignete Instrumente zur Analyse sind:

- *Begehungen der Arbeitsplätze durch Verantwortliche und Arbeitsschutzexpert*innen (Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Betriebsärzt*innen, Personal- oder Betriebsräte, Sicherheitsbeauftragte). Im Idealfall sollten auch hier wieder außerbetriebliche Expert*innen, Aufsichtspersonen des zuständigen Unfallversicherungsträgers, Beamt*innen staatlicher Arbeitsschutzbehörden oder Beamt*innen der Kriminalprävention der örtlichen Polizei hinzugezogen werden.*
- *Auswertung sämtlicher Vorfallsberichte und Statistiken (z. B. Strafanzeigen, Hausverbote, Unfallanzeigen, Aktenvermerke)*
- *Selbsteinschätzung des Übergriffgeschehens anhand der Checkliste „FoBiK – Formen der Bedrohungen im Kundenverkehr“ nach dem Aachener Modell*
- *Moderierte Workshops mit Verantwortlichen, Betroffenen und Expert*innen*

4. Risiken bewerten, Vorkommnisse einstufen

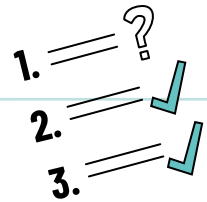
Sämtliche Informationen, die in der Analyse gefunden werden, helfen bei der Risikobewertung. Die Einstufung möglicher oder tatsächlicher Vorkommnisse kann mithilfe des Aachener Modells (siehe Seiten 18 und 19) erfolgen. Das Aachener Modell basiert auf der Erkenntnis, dass den jeweiligen Formen der Gewalt mit geeigneten Verhaltensweisen und Mitteln begegnet werden muss. Mit anderen Worten: Verbale Attacken erfordern andere

Strategien und Präventionsmaßnahmen als ein Angriff mit einer Waffe. Das Ergebnis der Risikobewertung ist demzufolge die Zuordnung der Arbeitsplatzsituation zu einer bestimmten Gefährdungslage, welche spezifische Präventionsmaßnahmen verlangt.

5. Bestehende Präventionsmaßnahmen bewerten

Dieser Schritt zielt darauf ab zu prüfen, inwieweit Präventionsmaßnahmen bereits bestehen, wie erfolgreich diese sind und sie eventuell ergänzt werden müssen. Zur Bestandsaufnahme eignen sich folgende Instrumente:

- *Fragebogen der Kriminalpolizei (erfasst sicherheits- und kriminaltechnische Aspekte)*
- *Audit „Gewaltprävention“, Checkliste zur Überprüfung von Maßnahmen zur Gewaltprävention in neun Kategorien (siehe Webseite der Unfallkasse NRW)*
- *Begehungen der Arbeitsplätze, auch unter Hinzuziehen externer Expert*innen*
- *Workshops mit Beschäftigten inklusive Diskussion bereits umgesetzter Maßnahmen*



6. Maßnahmen ableiten und umsetzen

Aus der Analyse sowie der Risikobewertung ergeben sich Handlungsansätze und Maßnahmen. Diese werden in einem Aktionsplan festgehalten, in dem auch definiert wird, bis wann welche Maßnahmen und unter welcher Verantwortlichkeit umgesetzt sein müssen.

Die Bandbreite der präventiven Maßnahmen ist vielfältig und reicht von der regelmäßigen Unterweisung zum Umgang mit „schwierigem Publikum“ bis zu verbindlich festgelegten Abläufen bei Notfällen und Absprachen mit Polizei und Rettungskräften. Das Aachener Modell bietet eine gute Orientierung, welche Maßnahmen für welche Risikostufe geeignet sind. Die Maßnahmen beschreiben allerdings einen Mindeststandard und keinen abschließenden Katalog.

7. Wirksamkeit evaluieren und verbessern

Gewaltprävention ist nicht statisch. Regelmäßig sollten daher Maßnahmen, Abläufe und Verantwortlichkeiten evaluiert werden. Nur wenn alle Schritte – von der Zielsetzung über die Analyse der Probleme bis hin zu konkreter Maßnahmenplanung – ineinandergreifen und eine regelmäßige Überprüfung der Wirksamkeit gewährleistet wird, stellt sich nachhaltiger Erfolg ein.

MASSNAHMEN ZUR VORSORGE

ARBEITGEBENDE UND DIENSTHERREN IN DER PFLICHT

Um Beschäftigte bestmöglich vor Gewalt zu schützen, sind Arbeitgebende und Dienstherren in der Pflicht, Arbeitsplätze, Gebäude und Dienstfahrzeuge sicherheitsbewusst zu gestalten und entsprechende Organisationsstrukturen zu schaffen. Zusätzlich sollten sich Beschäftigte auf etwaige Gefahrensituationen vorbereiten.

Prävention bedeutet dabei, mögliche Übergriffe oder Vorfälle vorherzusehen und im Vorfeld wirksame Gegenmaßnahmen zu ergreifen. Einen entsprechenden Prozessablauf dazu haben wir auf den vorangegangenen Seiten vorgestellt. Mögliche Maßnahmen in diesem Prozess lassen sich dabei in drei Dimensionen aufschlüsseln: **technisch, organisatorisch, persönlich.**

Technische Maßnahmen

Büros und Verwaltungsräume sicherheitsorientiert gestalten

- Büroeinrichtung bzw. Möbel so aufstellen, dass Abgrenzung zwischen Bürger*innen- und Arbeitsbereich der Beschäftigten klar wird
- Arbeitsplätze so gestalten, dass auf Augenhöhe kommuniziert werden kann – als Sitz- oder ggf. Theken-/Steharbeitsplätze
- Einrichtung auswählen: Eckige Büromöbel sorgen, im Gegensatz zu runden, für mehr Distanz zwischen Beschäftigten und Bürger*innen
- Bei Büroeinrichtung jeweils zwei Fluchtwege vorsehen (z. B. reguläre Bürotür und Verbindungstür zum Nachbarbüro, ggf. mit Panikschloss) und jederzeit zugänglich halten; Beschäftigte müssen sie schneller erreichen können als potenziell Angreifende

- Schaffen von Öffentlichkeit und Hinzuziehen von Kolleg*innen ermöglichen (z. B. durch andere Arbeitsplätze in Rufweite, Doppel- oder Großraumbüros, Nutzung eines stillen Alarms)
- Teilweise Einsicht in Büroräume ermöglichen, unter Wahrung der Privatsphäre (z. B. durch transparente Fensterelemente in Türen); Einschätzen einer kritischen Situation ermöglichen, ohne sich selbst in Gefahr zu begeben
- Raumnummern innen wie außen gut erkennbar anbringen, um unmittelbare Orientierung für Einsatzkräfte zu erleichtern
- Bei Nutzung von Alarmierungssoftware mittels Aufkleber darauf hinweisen
- Zutritt zu internen Bereichen (z. B. Backoffice, Pausenräume, Kopierräume) nur für Beschäftigte ermöglichen und für Bürger*innen sperren
- Erste-Hilfe-Raum einrichten, um Rückzug und ggf. Betreuung verletzter Personen zu ermöglichen

Wartezonen sicherheitsorientiert gestalten

- Wartezonen möglichst großzügig dimensionieren, um Privatsphäre und persönlichen Raum zu gewähren
- Helle und freundliche Gestaltung (z. B. ausreichende Sitzmöglichkeiten, gute Beleuchtung, Pflanzen und eine angenehme Raumtemperatur) sorgt für entspanntere Stimmung bei Wartezeiten
- Freies WLAN, aktuelles Info-/Lesematerial und/oder Spielecke für Kinder bereitstellen, um gefühlte Wartezeit zu reduzieren
- Auskunft-/Infotresen, Sekretariat, Pförtner*innenloge einrichten; Wartenummer-/Aufrufsystem installieren, ggf. auch mehrsprachig und/oder per Handy-App
- Möglichkeit zur Terminvereinbarung mit Benachrichtigung, sodass Personen auch bei längeren Wartezeiten das Gebäude verlassen können, bzw. Vermeidung von Wartezeiten durch Terminvergabe
- Wegeleitsystem im Gebäude klar nachvollziehbar sowie gut erkenn- und lesbar gestalten, damit Räume schnell gefunden werden

- Öffentliche, gut auffindbare Toiletten einrichten und unbedingt von den Toiletten der Beschäftigten trennen
- Briefkästen für den Dokumenteneinwurf installieren, um Wartezeit zu vermeiden und um die Anzahl an Personen im Gebäude zu minimieren
- Möblierung der Wartezonen fest mit dem Gebäude verbinden und schwer entflammbar/nicht brennbar auswählen

Gebäude analysieren und absichern

- Bauliche Schwachstellen der Arbeitsplätze analysieren (bei Mandatsträger*innen ggf. auch am Wohnort)
- Mechanische Komponenten (die den Zugang erschweren) durch elektronische ergänzen (z. B. Videoüberwachung, Alarmanlagen, Smart-Home-Technologie), die einen Tathergang dokumentieren und Einsatzkräfte alarmieren können
- Überall für ausreichende Beleuchtung sorgen, auch auf Parkplätzen und Fluren, sowie die Pflanzen regelmäßig zurückschneiden – sorgt für besseren Überblick und reduziert Angsträume
- Bei Neu- und Umbaumaßnahmen Aspekte der Gewaltprävention berücksichtigen (z. B. schlecht einsehbare Bereiche vermeiden)
- Zutrittskontrolle installieren: Personenströme durch kontrollierbare Zugänge steuern (z. B. Schließanlagen, Türen mit Türknaufen, Türspione, Klingeln, Gegensprechanlagen)
- Sicherheitskräfte/Objektschutz bei Bedarf engagieren
- Zutrittsverbot bei Alkoholisierung (außer in Kliniken) und generelles Zutrittsverbot für Hunde (außer Assistenzhunde) durchsetzen

Sicherheits- und Alarmsysteme installieren

- Sicherheitseinrichtungen wie Trennglasscheiben (ohne Beeinträchtigung der Kommunikation) und Türsummer bei Bedarf installieren, auch in Fahrzeugen mit Personenbeförderung
- Kameraüberwachung erwägen, falls zum Schutz der Beschäftigten notwendig und nicht zur Überwachung nutzbar; geltende Bestimmungen prüfen

- Einstufige Alarmsysteme (z. B. akustischer Schriallarm oder optische Signale) ermöglichen, um andere Beschäftigte zu alarmieren und/oder Öffentlichkeit zu schaffen
- Zweistufige Alarmsysteme (stiller Alarm z. B. über Notrufknopf oder Anwendung am Computer) einrichten, um direkt Kolleg*innen, den Sicherheitsdienst und/oder Einsatzkräfte im Fall akuter (physischer/körperlicher) Gefährdung alarmieren zu können
- Alarmsysteme für Außendienst bereitstellen (z. B. Wächter-Kontroll-System auf Diensthandy mit stillem Alarm und GPS-Ortung); Erreichbarkeit über (Mobil-) Funk jederzeit gewährleisten; Nutzer*innen müssen für Einsatzfähigkeit der Geräte sorgen (z. B. ausreichende Akkuladung)
- In Fahrzeugen zur Personenbeförderung verdeckte Notrufknöpfe installieren, idealerweise mit Sprachübertragung, um Gefahrensituationen aus der Ferne einschätzen zu können

Dienstkleidung und Ausrüstung bereitstellen

- Dienst- und Schutzkleidung bzw. Uniformen für öffentlichkeitswirksame Tätigkeiten (z. B. Ordnungsdienst, Pfortendienst, Fahrkartenkontrolle) zur Verfügung stellen – erhöht Sichtbarkeit und Autorität
- Einsatz von Bodycams im Außendienst erwägen – Hinweis auf Aufzeichnung kann Situation erfahrungsgemäß oft wirksam deeskalieren
- Schuss-/stichsichere Westen und andere persönliche Schutzausrüstung (u. a. Taschenlampen zur Ausleuchtung gefährdeter Bereiche) nutzen
- Mitführen von Abwehrwaffen und Abwehrsprays nur im Einzelfall erwägen – birgt erhebliche persönliche und strafrechtliche Risiken

Organisatorische Maßnahmen

Grundsatzerklärung gegen Gewalt erarbeiten

- Öffentlich sichtbares Symbol für Null-Toleranzpolitik bei Gewalt gegen Beschäftigte; zeigt den Mitarbeitenden, dass die Leitung sie vor Gewalt schützen will und für sie einsteht

GRUNDSATZERKLÄRUNG GEGEN GEWALT

Hier gilt: Null Toleranz bei Gewalt!

An unseren Arbeitsplätzen akzeptieren wir keinesfalls:

- Verbale Aggressionen, Drohungen oder Stalking
- Körperliche Angriffe, Überfälle oder Sachbeschädigungen
- Diskriminierung jeglicher Art oder sexuelle Übergriffe
- Mitführen von Waffen oder gefährlichen Werkzeugen jeglicher Art

Dies dient dem Schutz unserer Beschäftigten und der Bürger*innen. Jedem Verstoß gehen wir konsequent – auch strafrechtlich – nach.

Muster zur Anpassung



- Sollte in mehreren Sprachen ausgeführt sein und gut sicht- und lesbar im Eingangsbereich, in Wartebereichen und/oder in Fahrzeugen hängen

Analysen und Trainings durchführen, Konzepte erarbeiten

- Turnusmäßige (mindestens jährliche) Gefährdungsbeurteilungen nach § 5 ArbSchG zu Arbeitsbedingungen, zum Arbeitsschutz und zu psychischen Belastungen durchführen
- Auf dieser Basis Prozesse und Verantwortlichkeiten festlegen und Unterweisungen von Beschäftigten gestalten
- Präventions- und Betreuungskonzepte in Zusammenarbeit mit Fachleuten entwickeln, Führungskräfte regelmäßig dazu schulen

- Beschäftigte regelmäßig (mindestens alle drei Jahre) zu Einsatzstrategien und -taktiken, Stressprävention, Kommunikations- und Deeskalationsstrategien trainieren
- Beschäftigte mindestens jährlich zu Verhaltensregeln, Alarmsystemen und Notfallmanagement schulen; praktische Übungen und Erkenntnisse aus früheren Situationen einbeziehen
- Feedback-Gespräche mit Führungskräften zum Dienstalltag etablieren – hilft, Sicherheitsrisiken zu erkennen und zeigt Wertschätzung für die Arbeit
- Gefahrenbewusste Absprache zwischen den Beschäftigten bei Dienst- oder Amtsübergabe etablieren; über besondere Vorkommnisse und Erkenntnisse informieren und Kolleg*innen sensibilisieren

Notfall- und Alarmierungspläne definieren

- Verbindliche Notfallpläne, Alarmierungspläne und Meldekettens festlegen und mit Beschäftigten, Führungskräften, Sicherheitsdienst, Polizei und Rettungskräften (sowie ggf. weiteren Nutzer*innen des Gebäudes) abstimmen – wer handelt wie in bedrohlichen Situationen?
- Notfallordner inkl. Verhaltenshinweise für Beschäftigte bereitstellen; Gebäudepläne und Ansprechpartner*innen in Notsituationen bei der Polizei hinterlegen

Leitlinien für Kund*innenkontakt festlegen

- Leitlinien für Gesprächsführung, wertschätzende Kommunikation, interkulturelle Kompetenz und Deeskalation festlegen
- Leitlinien in regelmäßigen Aus- und Fortbildungen vermitteln und in Informationsmappe für neue Mitarbeitende aufnehmen
- Sprachbarrieren und damit Missverständnisse und Konflikte reduzieren: Übersetzungsdienste (Bereitstellung von Dolmetscher*in) bei Bedarf anbieten; Informationsmaterial und Hausordnung mehrsprachig bereitstellen; Wegeleitsystem in Gebäuden durch Piktogramme unterstützen

- Funktionsbezogene E-Mail-Adressen (z. B. „abteilung1“) anlegen, um Identitäten abzuschirmen und Sachbearbeitung auch im Vertretungsfall zu ermöglichen

Verfahren bei Strafanzeige festlegen

- Bei strafrechtlich relevantem Verhalten immer erwägen, Strafanzeige zu stellen – Vorfall wird dadurch aktenkundig (auch bei der Behördenleitung) und rechtsstaatlich gewürdigt; Strafanzeige kann auch von Dienstherrn gestellt werden
- Persönliche Einschätzung von erlebtem Unrecht ist Grundlage; Orientierung geben u. a. das Aachener Modell (siehe Seiten 18 und 19) und der Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“
- Betriebliches Verfahren festlegen und veröffentlichen, inklusive Erwägung, ob private oder dienstliche Adresse in Anzeige angegeben wird

Konsequente Terminpolitik durchsetzen

- Termine mit fixen Anfangs- und Endzeiten (auch im Außendienst) und ausschließlich innerhalb der Öffnungs- bzw. regulären Arbeitszeiten vergeben
- Vorbereitung vereinfachen: Notwendige Informationen und Unterlagen rechtzeitig vor dem Termin und am besten elektronisch ermitteln
- Dienstpläne gut sichtbar aushängen; Kalender mit Tagesablauf und Außenterminen inkl. Adressen für andere Beschäftigte sichtbar dokumentieren; Rückmeldung nach Außenterminen etablieren

Außendienst sicher planen

- Kritische Außentermine (z. B. Fahrkartenkontrollen im Nahverkehr) mindestens zu zweit durchführen, nie alleine – teilweise sogar berufsgenossenschaftlich vorgeschrieben
- Außentermine nie in Wohnortnähe der Beschäftigten planen, um Identifizierung zu vermeiden

Beschwerdemanagement etablieren

- Verfahren entwickeln, damit Bürger*innen im Konfliktfall eine qualifizierte Beschwerde abgeben können; Bearbeitung einschließlich Rückmeldung sicherstellen
- Beschwerdemanagement über Aushänge in Gebäuden und/oder Visitenkarten für den Außendienst bekannt machen

Erste Hilfe sicherstellen, Impfangebote machen

- Ersthelfende benennen und Fortbildung anbieten; Erste-Hilfe-Kasten verfügbar halten
- Psychologische Ersthilfe im Bedarfsfall ermöglichen
- Impfangebote zum Schutz vor Infektionskrankheiten bzw. durch ungewollten Kontakt mit Körperflüssigkeiten unterbreiten, entsprechend der jeweiligen Gefährdungsbeurteilung (Durchführung durch Betriebsärzt*innen)



Deine Dienststelle kann für dich Strafanzeige stellen

- Dienstherrn können bei Vorfällen mit strafrechtlicher Relevanz im Dienst Strafanzeigen für Mitarbeitende stellen
- Ziel: Schutz der persönlichen Daten und damit eine Risikoreduktion für Betroffene
- Genaue Vorgehensweise kann je nach Behörde und Situation variieren
- Bei Fragen die zuständige Stelle in der eigenen Organisation kontaktieren bzw. Vorgesetzte ansprechen und hinzuziehen

Persönliche Maßnahmen

Sich selbst und andere sensibilisieren

- „Gefahrenradar“ aktivieren: Auf Intuition und die eigene Lebens- und Berufserfahrung hören, jederzeit wachsam gegenüber Veränderungen bleiben sowie kritische Situationen im Vorfeld auf mögliche Risiken hin bewerten
- Bei Amtsträger*innen mit herausgehobenen Funktionen auch das persönliche Umfeld (Familie, Freunde, Nachbar*innen, Kolleg*innen) berücksichtigen
- An Schulungen und/oder Trainings zum Umgang mit Gewalt, zur Deeskalation, zu interkultureller Kompetenz teilnehmen – falls diese nicht angeboten werden, aktiv einfordern
- Mögliche Gefahrensituationen allein und mit Kolleg*innen durchspielen
- Impfangebote wahrnehmen, um Risiken bei ungewolltem Kontakt mit Körperflüssigkeiten von Angreifenden zu verringern

Persönliche Daten schützen

- Privates und Berufliches so weit wie möglich trennen; auch das private Umfeld sensibilisieren
- Bewusst machen, dass Familien-/Urlaubsfotos und andere persönliche, öffentlich sichtbare Informationen am Arbeitsplatz oder in sozialen Netzwerken vieles preisgeben
- Auf Eintrag im Telefonbuch verzichten; beim Melderegister ggf. Auskunftssperre beantragen (sofern Voraussetzungen gegeben)
- Sichere Passwörter und digitale Schutzvorrichtungen konsequent nutzen

Kommunikations- und Deeskalationsstrategien aneignen

- Trainings und Fortbildungen zu betrieblichen Standards der Gesprächsführung, zu verbaler und nonverbaler Kommunikation, zu interkultureller Kompetenz und zu Deeskalation anbieten und wahrnehmen

- Stets mit eigenem Namen vorstellen, um Beziehungsebene herzustellen; Namensschilder am Arbeitsplatz oder an der Kleidung platzieren; Name in abgekürzter Form verwenden zur Erschwerung einer Identifikation außerhalb des Arbeitsplatzes
- Körpersprache positiv einsetzen: gemäßigtes Lächeln, Zuneigen, leichtes Neigen des Kopfes; Kopfschütteln oder Zurückwerfen des Kopfes vermeiden
- Gespräch als Dialog führen: Unterbrechen vermeiden, aktiv zuhören, offene Nachfragen stellen und sich vergewissern, dass man richtig verstanden hat und richtig verstanden wurde
- Sachlich, ruhig und positiv kommunizieren, rechtskonform bleiben

Stressprävention/Emotionsarbeit ermöglichen

- Beschäftigten die Möglichkeit geben, stressbedingte Belastungen zu reduzieren und einen präventiven Umgang mit Stress zu erlernen
- Im Rahmen des betrieblichen Gesundheitsmanagements freiwillige Angebote zur Stressprävention machen, z. B. in Form spezieller Seminare, professionell geführter Gesprächsgruppen und/oder praktischer Gruppenübungen
- Eine bedarfsgerechte Personaldecke sicherstellen – sofern dies nicht möglich ist, muss eine Aufgabenkritik erfolgen

Schulungen/Informationsveranstaltungen wahrnehmen

- Regelmäßige Schulungen zu Selbsthilferechten anbieten – erleichtert Beschäftigten, sich in Notlagen rechtskonform zu verhalten
- Wissen über Straftatbestände vermitteln; Hürden zum Erstellen von Strafanzeigen verringern – je mehr Vorfälle aktenkundig werden, desto besser können gezielte organisatorische und technische Präventionsmaßnahmen getroffen werden

Arbeitgebende sind für Arbeits- und Gesundheitsschutz verantwortlich

Führungskräfte haben eine Fürsorgepflicht und Vorbildfunktion gegenüber den Beschäftigten. Sie sind dafür verantwortlich, eine sichere Arbeitsumgebung zu schaffen, die sowohl die betrieblichen Anforderungen als auch die individuellen Fähigkeiten und Bedürfnisse der Mitarbeitenden berücksichtigt. Zur Führungsaufgabe gehört, den Beschäftigten Orientierung, Handlungssicherheit und Rückendeckung zu geben.

Kernelemente des Arbeitsschutzes und der Fürsorgepflicht zählen wir nachfolgend auf.

1. Risikomanagement: Bewertung, Dokumentation und Minimierung von Gefahren
2. Informations- und Schulungsmaßnahmen: Aufklärung über Risiken, Arbeitsmittel und Sicherheitsvorschriften
3. Sichere Arbeitsumgebung: Bereitstellung geeigneter Schutzausrüstung und Arbeitsgeräte
4. Mitarbeiterorientierter Personaleinsatz: Berücksichtigung von Qualifikationen und individuellen Faktoren
5. Gesundheitsvorsorge und -nachsorge:
 - Präventive medizinische Untersuchungen
 - Psychosoziale Nachbetreuung für Betroffene und Angehörige
 - Ambulante psychologische Beratung und Unterstützung
 - Hilfe bei der Krankheitsverarbeitung und Bewältigung arbeitsbezogener Probleme
6. Vorfallmanagement: Erfassung und Analyse von Unfällen und Gewaltereignissen

Anregungen für Gruppenarbeiten

Ziel: intensive Diskussionen und Sensibilisierung an der Basis

Vorschläge für Themen:

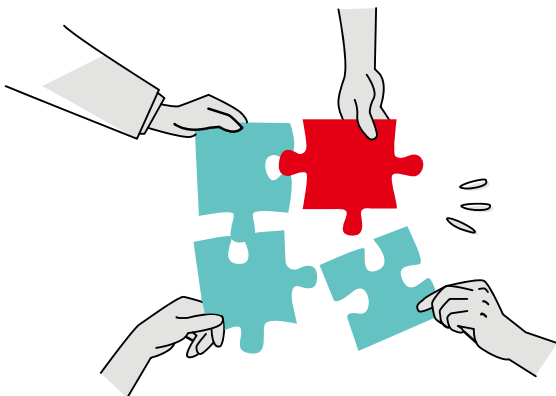
- Wie bereite ich mich mental auf den Dienst vor?
- Was setze ich für meine eigene Sicherheit im Dienst bereits um?
- Was wünsche ich mir von meiner Dienststelle im Falle eines Übergriffs als Nachsorge?
- Wie erarbeiten wir eine Grundsatzerklärung gegen Gewalt?

Vorteile:

- ✓ Zielführende Diskussionen
- ✓ Praktische Arbeitsergebnisse
- ✓ Gute Heranführung an das Thema
- ✓ Intensive Mitarbeit der Teilnehmenden

Tipp:

Prävention ist eine Gemeinschaftsaufgabe. Wenn Ergebnisse gemeinsam erarbeitet werden, profitieren alle Beteiligten: Beschäftigte gewinnen Sicherheit im Umgang mit dem Thema und fühlen sich in ihrem Handeln bestärkt. Zugleich wird deutlich, dass Arbeitgebende Prävention ernst nehmen und aktiv umsetzen. Dieser Ansatz fördert eine Kultur der gemeinsamen Verantwortung und des proaktiven Handelns.



DAS AACHENER MODELL

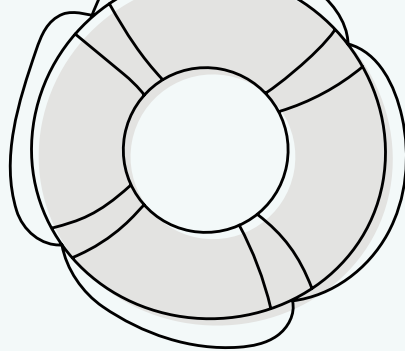
SKALA ZUR EINSTUFUNG VON GEFAHRENSITUATIONEN

Das „Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz“ ist ein wichtiger Baustein für die Entwicklung eines Sicherheitskonzepts. Er unterteilt unterschiedliche Formen von Gewalt in vier Gefährdungsstufen und ordnet ihnen jeweils Verantwortlichkeiten und mögliche Handlungsoptionen zu – schließlich erfordern verbale Attacken andere Strategien und Präventionsmaßnahmen als ein Angriff mit Waffen.



Stufe 0	<p>Normaler Arbeitsalltag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontroverse Gesprächssituationen, die eher Diskussionen als Ausdruck verbaler Gewalt sind – keine strafrechtlich relevanten Verhaltensweisen erkennbar • Beschäftigte sollten aufgrund ihrer Ausbildung und ihrer kommunikativen Fähigkeiten derartige Situationen selbst handhaben können, auch bei hoher Arbeitsbelastung
Stufe 1	<p>Verbale Aggression, unangepasstes Sozialverhalten, Sachbeschädigung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unangepasstes Sozialverhalten (Übergriffigkeit, Belästigungen, Streitigkeiten) – noch keine strafrechtliche Relevanz, allerdings kann vom Hausrecht Gebrauch gemacht und es können Platzverweise/Hausverbote ausgesprochen werden • Kränkende, verletzende oder gar entwürdigende Beschimpfungen – strafrechtlich relevant, beispielsweise als Delikte von Beleidigung, übler Nachrede, Verleumdung • Aggressives Verhalten gegen Gegenstände (Möbel, Dokumente, Gebäudeteile), vorsätzliche Beschmutzungen, „Türknochen“ – strafrechtlich relevant als Sachbeschädigung
Stufe 2	<p>Körperliche Gewalt, Handgreiflichkeiten, Nötigung, Bedrohung</p> <ul style="list-style-type: none"> • Körperlich gewalttätige Auseinandersetzungen (z. B. Anspucken und Anschreien aus kürzester Distanz) – stellt fast immer Körperverletzung im Sinne des Strafgesetzbuches dar • Drohungen („Ich weiß, wo du wohnst“, „Pass auf deine Kinder auf“ oder „Ich kenne dein Auto, fahr‘ in Zukunft vorsichtig“) – Tatbestand der Nötigung, da die Beschäftigten entgegen ihrer dienstlichen Verpflichtungen zu einer Handlung, Duldung oder Unterlassung genötigt werden sollen • Bedrohung (dem Opfer oder einer ihm nahestehenden Person wird mit einer erheblichen Straftat gedroht, beispielsweise schwere Körperverletzung oder gar Tötung) – Steigerung der Nötigung • Sofern ein Hausverbot/Platzverweis körperlich durchgesetzt werden muss, ist das auch in dieser Gefährdungsstufe anzusiedeln, da es immer die Gefahr einer Körperverletzung birgt
Stufe 3	<p>Einsatz von Waffen/Werkzeugen, Bombendrohung, Amoklauf, Geiselnahme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle Übergriffe, bei denen Waffen und Werkzeuge von Täter*innen eingesetzt werden, um das Opfer zu verletzen – gilt als gefährliche Körperverletzung mit deutlich höherem Strafmaß • Zu den eingesetzten Waffen können auch Gegenstände zählen, die die*der Täter*in vor Ort vorfindet (beispielsweise Schere, Tacker, Locher, Bürostuhl, Akten) • Bombendrohungen, Amokläufe und Geiselnahmen kommen extrem selten vor, sind jedoch besonders geeignet, das Sicherheitsempfinden der Beschäftigten nachhaltig zu beeinträchtigen – bereits die Ankündigung ist daher mit hohen Freiheitsstrafen belegt
<p>Wie gelingt die Einstufung?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Die Entscheidung, ob das konfrontative Verhalten hinnehmbar ist, ist sehr subjektiv und muss in Stufe 1 und teilweise noch in Stufe 2 von den Beschäftigten selbst getroffen werden. • Auch sonst ist die Gefahrenbewertung nicht immer einfach, auch für Profis nicht. • Als Orientierungshilfe dient der Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“, der verschiedene Gefahrenszenarien und deren erlebte Häufigkeit im Arbeitsalltag berücksichtigt und sie den einzelnen Gefährdungsstufen zuordnet. • Dank seiner einfachen Auswertung kann der Fragebogen bei der Selbsteinschätzung, beim Audit für Führungskräfte und bei der Dokumentenanalyse (z. B. Strafanzeigen, Unfallanzeigen, Hausverbote, Polizeieinsätze) helfen. 	

HIER FINDEST DU HILFE



Ansprechpartner für das Thema „Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst“ bei den Gewerkschaften des DGB ist:

Deutscher Gewerkschaftsbund | DGB

Abteilung Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik
Vorstandsbereich Elke Hannack

Telefon: (030) 24060-723

E-Mail: mensch@dgb.de

Webseite: mensch.dgb.de

Ansprechpartner für weiterführende Informationen oder spezifische Rückfragen zum Umgang mit Gewalt für Beschäftigte bei Bundesbehörden ist:

Polizeiliche Kriminalprävention der Länder und des Bundes | ProPK

Zentrale Geschäftsstelle

Telefon: (0711) 5401-2062

E-Mail: info@polizei-beratung.de

Webseite: www.polizei-beratung.de

Im Rahmen der Initiative „Vergiss nie, hier arbeitet ein Mensch“ bietet der DGB in Kooperation mit dem WEISSEN RING allen Beschäftigten des DGB und seiner Mitglieds-gewerkschaften einen direkten und niedrig-schweligen Zugang zum Hilfesystem an:

Kooperation mit dem WEISSEN RING

DGB-Hotline des WEISSEN RINGS

Telefon: 0800 116 006 0

E-Mail: DGB@weisser-ring.de

WEISSER RING e. V.

Bundesgeschäftsstelle

Weberstr. 16

55130 Mainz

Webseite: www.weisser-ring.de

Beratung und Unterstützung – bundesweit, kostenfrei und anonym gegenüber Arbeitgebenden bzw. Dienstherrn

Ausführliche Informationen zu mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst bieten auch:

Kampagne „Sicher im Dienst“

Ministerium des Innern des Landes
Nordrhein-Westfalen

Telefon: (0211) 871-01

E-Mail: poststelle@im.nrw.de

Webseite: www.sicherimdienst.nrw

Kampagne #GewaltAngehen

Deutsche Gesetzliche
Unfallversicherung e. V. | DGUV

Telefon: (030) 13001-0

E-Mail: info@dguv.de

Webseite: www.gewalt-angehen.de

„AUCH DIE KLEINEREN MASSNAHMEN SIND EIN WICHTIGER SCHRITT IN DIE RICHTIGE RICHTUNG“

Sechs Fragen an Tamara Kaffes, Leiterin des internen Sicherheitsmanagements der Stadt Köln

Nach einem tödlichen Messerangriff auf einen Mitarbeitenden der Kämmerei im Dezember 2019 hat die Stadt Köln umfassend reagiert und ihr Sicherheitskonzept, insbesondere die Prävention, gestärkt. So hat das Zentrum für Kriminalprävention und Sicherheit (ZKS) der Stadt Köln bereits im April 2020 das Zentrale Melde- und Auskunftssystem bei Gefährdungen von Mitarbeitenden (ZeMAG) eingeführt. ZeMAG ist eine dienstübergreifende Datenbank, die allen zugriffsberechtigten städtischen Beschäftigten als Informationsquelle über als gefährlich eingestufte Personen und Vorfälle dient.

Inwieweit ist die Gewalt gegen Beschäftigte im öffentlichen Dienst und privatisierten Dienstleistungssektor auch ein Thema für die Stadt Köln? Hat sich die Situation aus Ihrer Sicht in den letzten Jahren verändert?

Das Thema Gewalt im öffentlichen Dienst hat an Relevanz deutlich zugenommen. Gerade in einer so großen, multikulturellen Stadt wie Köln kommt es öfter zu Unstimmigkeiten oder Missverständnissen. Um allen Bürger*innen ein sicheres Lebensgefühl zu vermitteln, ist es wichtig, die städtischen Aufgaben rechtmäßig zu bearbeiten. Dabei kommt es leider immer wieder zu Übergriffen – von Beleidigungen bis zu körperlichen Attacken. Wir nehmen eine deutliche Verrohung der Gesellschaft und massiver werdende Übergriffe wahr. Es werden immer mehr Grenzen überschritten.

Die Stadt Köln hat ihr Sicherheitskonzept nach einem tödlichen Übergriff 2019 überarbeitet und insbesondere die Prävention gestärkt. Welchen Stellenwert hat Gewaltprävention und was gehört aus Ihrer Sicht unbedingt dazu?

Der Schutz der Beschäftigten hat höchste Priorität und somit auch die Gewaltprävention. Die Gewalt kann nicht mehr geleugnet werden.

Sicherlich gibt es Faktoren, die wir nicht beeinflussen können. Maßnahmen wie Schulungen, Umgestaltung von Büroräumen, technische Hilfsmittel, Unterstützung von Führungskräften und Beratungen helfen aber dabei, das Arbeiten sicherer zu machen. Außerdem müssen die Beschäftigten für sich einstehen und den Bürger*innen ihre Grenzen aufzeigen.

„Die Prävention greift der Gewalt vor und kann somit vor Übergriffen schützen oder die Situationen deeskalieren“

Welche Erfolgsfaktoren gibt es für eine nachhaltige Prävention?

Alle müssen mitwirken und die Gewaltpräventionsmaßnahmen umsetzen: Führungskräfte und Beschäftigte. Die vorhandenen Präventionsmaßnahmen müssen bekannt sein und jede*r Mitarbeitende muss diese nutzen können. Eine Routine in den Arbeitsabläufen ist entscheidend, besonders in herausfordernden Situationen.



Wie kommen das Konzept und dessen Umsetzung in der Praxis bei den Beschäftigten an? Hat es zu einem erhöhten Sicherheitsgefühl beigetragen?

Größtenteils werden unsere Konzepte angenommen und umgesetzt, sodass das Sicherheitsgefühl durch unsere Maßnahmen erhöht wurde. Doch gibt es immer noch Mitarbeitende, denen unsere Dienststelle und Maßnahmen nicht bekannt sind. Es ist wichtig, dass Oberbürgermeister*in, Dezernent*innen und Führungskräfte die Präventionsmaßnahmen gemeinsam umsetzen und kommunizieren. Nur durch die Mitwirkung aller können Systeme wie ZeMAG effektiv genutzt und kompatibel gestaltet werden.

Köln ist keine kleine Stadt. Welche Tipps und Hinweise zur Gewaltprävention haben Sie für kleinere Kommunen und was ließe sich auch ohne große finanzielle und personelle Mittel umsetzen?

Kleinere Kommunen können verschiedene Maßnahmen umsetzen: eine Dienstanweisung zur Sicherheit am Arbeitsplatz erstellen, Beschäftigte für die Arbeit mit unterschiedlichen Menschen sensibilisieren und Arbeitsabläufe anpassen, z. B. durch Vorab-Terminvergabe. Büros können umgestaltet werden, um Gefahrenquellen zu beseitigen und Fluchtwege zu schaffen. Oftmals haben größere Kommunen bereits Dokumente hierzu, die als Vorlagen genutzt werden können. Auch die kleineren Maßnahmen

sind ein wichtiger Schritt in die richtige Richtung. Das Wichtigste ist, anzufangen.

Mit Blick auf die Politik: Was wünschen Sie sich beim Thema Gewalt von der Politik, aber auch den Dienstherren und Arbeitgebenden? Wo besteht noch Luft nach oben?

Wir erfahren bereits viel Unterstützung, auch von unserer Oberbürgermeisterin und den Dezernent*innen. Allerdings würde eine intensivere Zusammenarbeit aller Führungskräfte die Sicherheit weiter steigern. Es wäre wünschenswert, wenn die Politik das Gesetzgebungsverfahren beschleunigt, um die Rechtssicherheit für ZeMAG zu verbessern und dessen Nutzung auszubauen.

.....
Zur Person

Tamara Kaffes ist die Leiterin des internen Sicherheitsmanagements der Stadt Köln, ZeMAG-Beauftragte und Expertin für Gewaltvorbeugung.

PRAXISIMPULSE FÜR BETRIEBS- UND PERSONALRÄT*INNEN

Es existieren bereits verschiedene Systeme, die in städtischen Dienststellen erfolgreich etabliert wurden und als Inspiration oder Vorbild dienen können. Wir stellen hilfreiches Expert*innenwissen vor.

ZeMAG – ZENTRALES MELDE- UND AUSKUNFTSSYSTEM BEI GEFÄHRDUNGEN VON MITARBEITENDEN DER STADT KÖLN

WAS IST ZeMAG?

Das Melde- und Auskunftssystem ermöglicht städtischen Beschäftigten mit Kund*innenkontakt, gefährliche Personen vorab zu prüfen und zu erfassen. Auffälligkeiten oder Gewalttaten von Kund*innen werden in der Datenbank gespeichert.

ZeMAG dient seit 2020 als Präventionsinstrument für die Sicherheit der Mitarbeitenden der Stadt Köln. Die dienststellenübergreifende Datenbank wurde von der städtischen IT und dem Internen Sicherheitsmanagement (ISM) als Drupal-Anwendung entwickelt und eingeführt.

HINTERGRUND UND ENTWICKLUNG

Mitarbeitende können Übergriffe über das ZeMAG-Icon im Intranet oder per Button auf dem Smartphone melden. Erfasst werden Daten zu Meldenden, Geschädigten, Täter*innen, Tatort, Tatzeit und Art des Übergriffs. Voraussetzungen sind eine Strafanzeige und Überschreitung der Stufe 2 des Aachener Modells (wie Bedrohung, Nötigung, körperliche Gewalt, Sachbeschädigung). Die Führungskraft muss innerhalb eines Werktages reagieren und Hilfe anbieten. Das Interne Sicherheitsmanagement (ISM) führt eine Qualitätssicherung durch.



Aus Datenschutzgründen haben nur Beschäftigte mit dienstlicher Notwendigkeit Zugriff auf die Daten. Ein Zugriff kann der Führungskraft oder dem gesamten Team zugeschrieben werden. Jeder Abruf wird protokolliert, um Missbrauch zu verhindern.

BETEILIGUNG UND VERBREITUNG

ZeMAG wurde unter Einbeziehung verschiedener Ämter innerhalb von drei Monaten eingeführt. Die Stadt Köln verfolgt eine Null-Toleranz-Politik bei Übergriffen gegen Mitarbeitende. Über zwei Drittel der Beschäftigten berichten von einem gesteigerten Sicherheitsgefühl durch ZeMAG.

Der anerkannte Mehrwert zeigt sich in der Vielzahl der Anfragen zu Beratungen und Informationsveranstaltungen. Aufgrund von Kritik am Zeitaufwand wurde eine mobile App für den schnelleren Zugriff durch den Außendienst entwickelt. Durch ihr Feedback tragen die Beschäftigten zur kontinuierlichen Verbesserung bei.

ERKENNTNISSE

Für die Stadt Köln zählt jede*r Einzelne! Jeder verhinderte Übergriff auf Mitarbeitende spricht für ZeMAG. Durch die stetige Nutzung können Präventionsmaßnahmen verbessert und damit die Sicherheit gesteigert werden. Kontinuierliche interne Kommunikationsmaßnahmen – wie Werbekampagnen – helfen bei der Verbreitung des Systems. Die Stadt Köln hält an dem Ziel fest, die Sicherheit ihrer Beschäftigten zu optimieren.

KONTAKT FÜR RÜCKFRAGEN

Tamara Kaffes

Telefon: (0221) 221-25126

E-Mail: tamara.kaffes@stadt-koeln.de

Marcus Sobotka

Telefon: (0221) 221-25275

E-Mail: marcus.sobotka@stadt-koeln.de

Silke Coels

Telefon: (0221) 221-25513

E-Mail: silke.coels@stadt-koeln.de

Allgemeine E-Mail

zks@stadt-koeln.de

STILLER ALARM IM LANDKREIS MAYEN-KOBLENZ

WAS IST DER STILLE ALARM?

Der Stille Alarm ist eine Alarmierungssoftware, die speziell zum Schutz von Beschäftigten mit Kund*innenkontakt entwickelt wurde. In Gefahrensituationen ermöglicht die IT-gestützte Lösung eine schnelle Hilfeanfrage per Mausclick oder über einen eigens hierfür vorgesehenen Alarmtaster, bevor es zu Übergriffen kommt.

HINTERGRUND UND ENTWICKLUNG

In der Kreisverwaltung Mayen-Koblenz gibt es mehrere Referate mit hohem Publikumsverkehr und mit Mitarbeitenden in Einzelbüros.

Da Gespräche mitunter schwierig verlaufen und Kund*innen in der Vergangenheit zum Teil aggressiv wurden, ist der Alarm zum Schutz der Mitarbeitenden eingeführt worden.

BETEILIGUNG UND VERBREITUNG

Der Alarm kann über verschiedene Wege ausgelöst werden: durch einen speziellen Taster, die Tastenkombination Strg+Alt+h, ein Icon in der Taskleiste oder über den Sperrbildschirm. Kolleg*innen werden über akustische und optische Signale alarmiert und informiert – inklusive der Angabe, aus welchem Raum der Alarm gesendet wurde. Der Kreis der

alarmierten Personen kann individuell angepasst werden, um eine schnelle Unterstützung sicherzustellen. Wird auf den Alarm nicht reagiert, erweitert sich der Kreis automatisch. Sobald der Alarm bestätigt wird, erhält die alarmierende Person Kenntnis darüber und weiß somit, dass Hilfe unterwegs ist. Die Nutzung des Stillen Alarms ist jeder Dienststelle selbst überlassen. In der Kreisverwaltung Mayen-Koblenz nutzen bereits ca. 850 Beschäftigte das System, was das Sicherheitsgefühl erheblich steigert.

ERKENNTNISSE

Die Einführung des Systems verlief insgesamt positiv, trotz anfänglicher Unsicherheiten durch Fehlalarme. Ein Handlungsleitfaden zur Deeskalation wurde erstellt und die Alarmknopf-Installation optimiert. Sicherheitspersonal kann im Ernstfall eingebunden werden. Die freiwillige Basis und Kommunikation mit den Beschäftig-

ten waren zentral für die Akzeptanz. Spezifische Bedürfnisse wurden erfasst und maßgeschneiderte Lösungen entwickelt. Nach der Etablierung funktioniert der flächendeckende Betrieb problemlos.

Zudem werden zweimal jährlich hausweite Probealarmierungen durchgeführt, um sicherzustellen, dass die definierten Alarmkreise funktional und zutreffend sind.

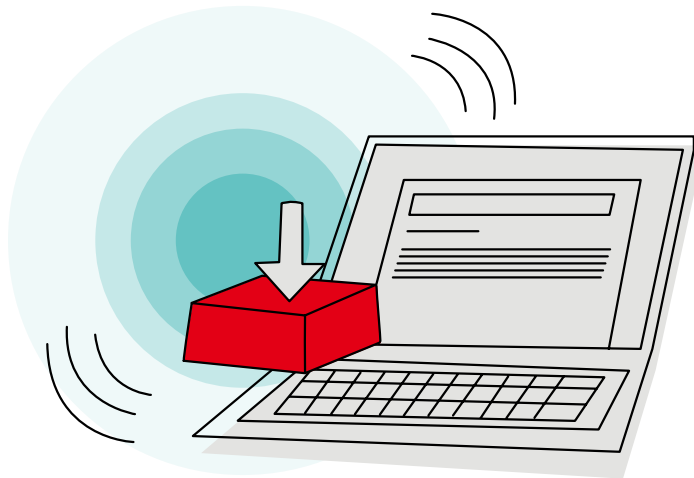
KONTAKT FÜR RÜCKFRAGEN

Heike Breitbach

Personalratsvorsitzende Kreisverwaltung
Mayen-Koblenz

Telefon: (0261) 108-10113

E-Mail: heike.breitbach@kvmyk.de



GEWALTPRÄVENTIONSKONZEPT DER STADT NÜRNBERG

WAS IST DAS GEWALTPRÄVENTIONSKONZEPT DER STADT NÜRNBERG?

Zwischen 2015 und 2020 entwickelte die Stadtverwaltung Nürnberg ein umfassendes Konzept zur Gewaltprävention, um Beschäftigte vor verbalen, körperlichen und psychischen Übergriffen zu schützen. Das Konzept basiert auf dem Null-Toleranz-Prinzip gegenüber jeglicher Form von Belästigung oder Bedrohung und umfasst acht Säulen der Gewaltprävention.

HINTERGRUND UND ENTWICKLUNG

Nachdem sich Übergriffe häuften und Beschäftigte sich zunehmend unsicher fühlten, forderten Führungskräfte eine Handlungsempfehlung und das Konzept wurde implementiert.

BETEILIGUNG UND VERBREITUNG

Die von der Stadt formulierte Grundsatzklärung gegen Gewalt muss in allen Dienstgebäuden aushängen und eine Arbeitsgruppe bearbeitet Vorfälle und entwickelt Konzepte. Mitarbeitende und Führungskräfte begrüßen die konsequente Anzeige von Fehlverhalten. Sicherheitspersonal in Publikumsbereichen hat in den letzten zwei Jahren gewalttätige Vorfälle verhindert.

Das Konzept wurde umfassend kommuniziert sowie mit einer Intranet-Seite und Presseberichten unterstützt. Handouts bieten schnelle Hilfe nach Übergriffen.

Anfangs gab es Vorbehalte, besonders im sozialen Bereich. Mittlerweile wird mehr Unterstützung gefordert. Vorfälle wurden konsequent angezeigt und verfolgt. Der Stadtrat berichtet regelmäßig über Maßnahmen.

ERKENNTNISSE

Die Grundsatzklärung bietet eine Basis für eine gewaltfreie Stadtverwaltung und stärkt das Gefühl der Unterstützung bei den Beschäftigten. Personalknappheit führt jedoch weiterhin oft zu Stress, weshalb ausreichend Personal und Mittel zentral sind und bleiben.

KONTAKT FÜR RÜCKFRAGEN

GPR Stadt Nürnberg

Telefon: (0911) 2315990

E-Mail: gpr@stadt.nuernberg.de



Wenn du Fragen zu den vorgestellten Systemen hast, selbst nach präventiven Instrumenten suchst oder einen guten Praxis-Tipp weitergeben möchtest, melde dich unter: mensch@dgb.de



EIN RATGEBER FÜR ENGAGIERTE UND INTERESSIERTE

Diese Broschüre soll Führungskräfte, Betriebsrät*innen, Personalrät*innen und Beschäftigte im öffentlichen Dienst mit Informationen und Impulsen dabei unterstützen, Übergriffen am Arbeitsplatz präventiv entgegenzuwirken und ein maßgeschneidertes Sicherheitskonzept für ihre Organisation zu erstellen. Die Handlungshilfe in der Heftmitte trägt erprobte Präventionsmaßnahmen zusammen und wird ergänzt durch ein Expert*innen-Interview, Zahlen und Fakten sowie einen Überblick über Hilfsangebote. Ein fiktives Fallbeispiel, das sich jeden Tag so ereignen könnte, und Praxisimpulse runden den Inhalt ab.

Zusätzlich zur vorliegenden werden weitere Broschüren zu verschiedenen Formen konkreter Gewalt am Arbeitsplatz und zum Thema Nachsorge veröffentlicht. Alle Hefte spannen einen thematischen Bogen und können einzeln oder als Serie genutzt werden.

Deutscher Gewerkschaftsbund | DGB
Bundesvorstand
Abteilung Öffentlicher Dienst und Beamtenpolitik
Keithstraße 1
10787 Berlin

mensch.dgb.de
mensch@dgb.de

In Kooperation mit:



DGB-Hotline des WEISSEN RINGS:
0800 116 006 0
DGB@weisser-ring.de