

Aachener Modell

**Reduzierung von Bedrohungen und
Übergriffen an Arbeitsplätzen mit
Publikumsverkehr**

Gewalt ... eine Definition

Gewalt ist ein äußeres Verhalten von Personen, das sich gegen Menschen, Objekte oder Systeme richtet, um diesen physischen, psychischen oder sozialen Schaden zuzufügen.

Zur Gewalt am Arbeitsplatz zählen alle Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte in Situationen, die einen Bezug zu ihrer Arbeit haben, verbal, physisch oder psychisch angegriffen werden, was zu einer Beeinträchtigung bzw. Schädigung ihrer Gesundheit, Ihrer Sicherheit oder ihres Wohlbefindens führt.

Ursachen von Gewalt am Arbeitsplatz

- Baulich-technische Ursachen
- Organisationsbedingte Ursachen
- Ursachen in der Person der Beschäftigten (Opfers)
- Ursachen in der Person des Täters

Baulich-technische Ursachen

- ungeeignete Büroausstattung/Arbeitsplatzgestaltung
- fehlende Abstandsflächen
- unzureichende Raumgrößen
- fehlende/unzureichende Leitsysteme (Beschilderung)
- fehlende Zutrittskontrollen / unübersichtliche Ein- und Ausgänge
- unfreundlich gestaltete Wartezonen
- fehlende/unzureichend ausgeschilderte Fluchtwege
- fehlende oder mangelhafte Alarmierungssysteme
- keine klare Trennung zwischen Front-und Backoffice-Bereichen

Organisationsbedingte Ursachen

- Einzelarbeitsplätze/Außendienst / Hausbesuche
- hohe Arbeitsbelastung/Überlastung der Beschäftigten
- fehlende/unzureichende Qualifizierung der Mitarbeiter und Führungskräfte
- mangelhafte Arbeitsabläufe/mangelhafte EDV-Unterstützung
- schlechter Kundenservice (Wartezeiten, Öffnungszeiten, Vertretungsregelungen, Empfang etc)
- fehlender Sicherheitsdienst
- kein/mangelhaftes Beschwerdemanagement
- fehlende Absprachen untereinander
- keine Standards bei der Ahndung von Übergriffen
- fehlende/nicht aktuelle Dienstanweisungen / Leitlinien

Ursachen in der Person des Beschäftigten (Opfer)

- Einstellungen und Werte (Machtposition, fehlende Empathie, Vorurteile)
- fehlende selbstbewusste Körperhaltung/Körpersprache
- unangepasstes Auftreten gegenüber dem Kunden
- Kommunikationsprobleme (sprachlich, kulturell, inhaltlich)
- mangelnde Fachkenntnisse/Unsicherheit
- mangelndes Gefahrenbewusstsein (keine Gewalterfahrung)
- fehlende Handlungskompetenz in gewaltbeladenen/kritischen Situationen
- Überlastung/private Probleme

Ursachen in der Person des Täters

- generelle Konfliktbereitschaft / Aggressivität
- Gewalt als gelerntes Muster zur Lösung von Konflikten
- Missverständnisse/Kommunikationsprobleme / Sprachbarrieren
- mangelnde Konfliktfähigkeit/geringe Frustrationstoleranz
- wirtschaftliche oder familiäre Probleme / Existenzängste
- falsche Erwartungen bzw. Fehleinschätzungen bezüglich der Dienstleistung
- psychische Erkrankungen
- Alkohol- bzw. Drogenabhängigkeit
- keine Angst vor Repressionen / Konsequenzen
- Einstellungen und Werte (kulturelle Hintergründe)

Die Folgen von Gewalt

Die gesundheitlichen Auswirkungen können jedoch für den Einzelnen sehr unterschiedlich sein, sie hängen von verschiedenen Faktoren ab:

- der Persönlichkeit,
- in welchem Zusammenhang die Gewalt erlebt wurde,
- den gelernten Verhaltensmustern (bewusst oder unbewusst),
- den persönlichen Ressourcen und Verarbeitungsstrategien,
- der Umgebung und
- den gesellschaftlichen Erwartungen.

Die Folgen von Gewalt

Akute Belastungsreaktion (4 – 6 Wochen)

Hilflosigkeit, Verunsicherung, Demotivierung, Verzweiflung, Überforderung, Stresssymptomen, Überaktivität, Rückzug

Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS)

Nachhallerinnerungen (Flashbacks), Angstzustände, Phobien und Schlafprobleme, Veränderung der Lebensgewohnheiten und des beruflichen Verhaltens

	Gefährdungslage
0	normale bis kontroverse Gesprächssituation
1	verbal aggressiv Unangepasstes Sozialverhalten Sachbeschädigung
2	Handgreiflichkeiten Körperliche Gewalt Bedrohung/Nötigung Durchsetzung eines Platzverweises
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen Bombendrohung, Amoklauf Geiselnahme Überfall

	Gefährdungslage
0	• normale bis kontroverse Gesprächssituation

Stufe „0“

Normaler Büroalltag mit Publikumsverkehr. Kontroverse Gesprächssituationen sind eher Diskussionen als Ausdruck verbaler Gewalt.

Selbst bei Anlegung eines strengen Maßstabes sind in derartigen Situationen keine strafrechtlich relevanten Verhaltensweisen erkennbar.

Beschäftigte sollten aufgrund ihrer Ausbildung und ihrer kommunikativen Fähigkeiten derartige Konfliktgespräche selbst unter hohen Arbeitsbelastungen handhaben können.

	Gefährdungslage
1	<ul style="list-style-type: none">• verbal aggressiv• Unangepasstes Sozialverhalten• Sachbeschädigung

Stufe „1“

Distanzloses Verhalten, Belästigungen, Duzen, die grundsätzliche Verweigerung von Kunden, ein bestimmtes gefordertes Verhalten auszuführen, werden unter dem Begriff *unangepasstes Sozialverhalten* zusammengefasst. *Verbale Aggressionen*, wie z. B. Konfrontationen der Beschäftigten mit kränkenden, verletzenden, teilweise entwürdigenden Beschimpfungen

	Gefährdungslage
2	<ul style="list-style-type: none">• Handgreiflichkeiten• Körperliche Gewalt• Bedrohung/Nötigung• Durchsetzung eines Platzverweises

Stufe „2“

Handgreiflichkeiten, körperliche gewalttätige Auseinandersetzungen.

Anspucken und Anschreien aus kürzester Distanz

Fast ohne Ausnahme stellen diese Handlungen Körperverletzungen im Sinne des Strafgesetzbuches dar.

Die körperliche Durchsetzung eines Platzverweises ist in dieser Gefährdungsstufe anzusiedeln. Die „gewaltsame“ Durchsetzung eines mündlich ausgesprochenen Platzverweises bedeutet regelmäßig eine physische Auseinandersetzung und die Gefahr einer Körperverletzung.

	Gefährdungslage
3	<ul style="list-style-type: none">• Einsatz von Waffen oder Werkzeugen• Bombendrohung,• Amoklauf Geiselnahme Überfall

Stufe „3“

Zu den gefährlichsten Angriffen, die im Arbeitsalltag auftreten können, gehören alle *Übergriffe*, bei denen *Waffen und Werkzeuge* vom Täter als Hilfsmittel eingesetzt werden, um das Opfer zu verletzen. Daher sind diese Taten als „gefährliche Körperverletzungen“ mit einem deutlich höheren Strafmaß belegt. Zu beachten ist, dass zu den eingesetzten Waffen auch Gegenstände zählen können, die der Täter vor Ort oder im Büro vorfindet und für die Straftat zweckentfremdet (z. B. Schere, Tacker, Locher, Bürostuhl, Akten).

	Gefährdungslage
0	normale bis kontroverse Gesprächssituation
1	verbal aggressiv Unangepasstes Sozialverhalten Sachbeschädigung
2	Handgreiflichkeiten Körperliche Gewalt Bedrohung/Nötigung Durchsetzung eines Platzverweises
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen Bombendrohung, Amoklauf Geiselnahme Überfall

	Gefährdungslage	Verantwortung
0	normale bis kontroverse Gesprächssituation	Eigenverantwortung des Beschäftigten
1	verbal aggressiv Unangepasstes Sozialverhalten Sachbeschädigung	Intervention/ Konfliktlösung durch den Beschäftigten/ Unterstützung durch die Führungskraft
2	Handgreiflichkeiten Körperliche Gewalt Bedrohung/Nötigung Durchsetzung eines Platzverweises	Sicherheitsdienst / alternativ Polizei Sicherheit ist von Profis sicherzustellen Beschäftigte sind kein Sicherheitsdienst
3	Einsatz von Waffen oder Werkzeugen Bombendrohung, Amoklauf Geiselnahme Überfall	Sachverhaltsklärung/ Gefahrenabwehr muss durch Polizei erfolgen Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“

	Handlungsempfehlung	Voraussetzung
0	<p>sichere Arbeitsumgebung gefahrenbewusste Absprachen gefahrenbewusste Büroeinrichtung Umgang mit Stress professionelle Kommunikation bei problematischen Kunden Vorsorge treffen</p>	<p>Grundsatzerklärung gegen Gewalt Gefahrenbewusstsein schaffen regelmäßige Unterweisung Qualitätssicherung „Standards der Gesprächsführung“ regelmäßige Kommunikationstrainings Umgang mit Stress trainieren / kurz- und langfristige Strategien</p>
1	<p>Platzverweis/Hausverbot aussprechen Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung ggfs. Hilfe hinzuziehen Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache</p>	<p>Informationsveranstaltungen: „Selbsthilferechte“ „Straftatbestände“ Seminare: „Umgang mit Aggressionen“, „Deeskalationstraining“ „Erkennen von psychischen Erkrankungen/Störungen“ Standards nach Übergriffen, ggfs. „Alarmsystem“/Absprachen</p>
2	<p>Platzverweis/Hausverbot durchsetzen Eigensicherung beachten, Fluchtwege nutzen Strafanzeige erfolgt grundsätzlich ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei evtl. medizinische und psychologische „Erste Hilfe“ / Unfallanzeige Beschäftigte lageangepasst informieren</p>	<p>Sicherheitsdienst/Zugangskontrolle einrichten Alarmsystem installieren verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf Rettungs- und Fluchtwege einrichten Unfallanzeigen standardisierenpsychologische Erste Hilfe sicher stellen Opferschutz, Informationsmanagement</p>
3	<p>sofort Polizei „110“ Eigensicherung beachten! medizinische und psychologische Notfallversorgung grundsätzlich Unfallanzeige</p>	<p>Absprachen intern und extern (Polizei) psychologische Notfallversorgung (mit externen Kräften) einrichten Notfallpläne erstellen, Rettungskräfte schulen Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei</p>

Gefahrenbewertung – Einschätzen der Gefahrenlage im Betrieb

Als Orientierungshilfe für diesen Prozess kann der im Anhang befindliche Fragebogen

„FoBiK – Formen der Bedrohung im Kundenverkehr“ eingesetzt werden.

Dieser Fragebogen berücksichtigt die unterschiedlichen Gefahrenszenarien, die erlebte Häufigkeit im Arbeitsalltag und ordnet sie den einzelnen Gefährdungstufen zu.

Typische Beanspruchungsverläufe bei Psychotrauma



