

ANLAGE:

Handlungsempfehlungen für „Funktionen im Innendienst mit Publikumsverkehr“

Vorsorge

Baulich-technische Maßnahmen

■ **Gefahrenbewusste Büroeinrichtung**

Büro- und Verwaltungsräume müssen für den Kundenverkehr/-kontakt geeignet sein. Dabei ist zu beachten, dass notwendige Fluchtwege, die zum Verlassen aus einer Gewaltsituation erforderlich sind, vorgesehen werden und nutzbar bleiben. Die Büroeinrichtung bzw. die Möbel sollen so aufgestellt werden, dass den Bürgerinnen und Bürgern eine klare Abgrenzung zeigt, wo sie Platz nehmen sollen und was der Arbeitsbereich der Mitarbeiterin/des Mitarbeiters ist. Eine solche Büroaufstellung hilft den Beschäftigten ihre Grenzen zu wahren.

Es wurde festgestellt, dass die Form von Möbeln Einfluss auf das Verhalten von Bürgerinnen und Bürgern hat. Eckige Büromöbel verhindern dabei ein zu dichtes Annähern der Bürgerinnen und Bürger an die Beschäftigten. Bei Möbeln mit „runden“ Ecken oder sogenannten Freiformtischen neigen sie eher dazu die Nähe der Beschäftigten zu suchen.

Büros sollten zudem über eine zweite Fluchtmöglichkeit, neben der eigentlichen Tür, verfügen. Als gutes Beispiel sind hier Verbindungstüren zwischen den nebeneinander liegenden Büroräumen zu nennen. Die Beschäftigten sollten einen

ungehinderten Zugang zu diesen Türen haben und sich näher zu ihnen aufhalten, als die Bürgerinnen und Bürger. Um zu verhindern, dass Türen verschlossen werden und gleichzeitig ein unerwünschtes Betreten von Räumen möglich wird, sollten die Türen mit Panikschlössern versehen sein. In den Räumen sollten zudem die Raumnummern innen wie außen gut erkennbar angebracht werden, um in kritischen Situationen z. B. Interventionskräfte gezielt heranzuführen zu können.

■ **Gestaltung der Wartezonen**

Um eine entspannte Grundstimmung zu begünstigen, sollen Wartezonen hell und freundlich gestaltet sein. Dazu gehören z. B. Pflanzen und eine ausreichende Anzahl an Sitzmöglichkeiten. Diese sollten räumlich großzügig angeordnet werden, um auch eine Privatsphäre zu ermöglichen. Die Möbel sollten dabei nach Möglichkeit fest mit dem Gebäude verbunden, nicht brennbar bzw. zumindest schwer entflammbar sein. Um die gefühlte Wartezeit zu verringern, bietet es sich an, aktuelles Info-/Lesematerial, freies W-LAN oder auch eine Spielecke für Kinder bereitzustellen.

■ **Besucherleitsystem im Gebäude**

Um den Besuch in einer Verwaltung nach Möglichkeit entspannt zu gestalten, stellt das Auffinden der notwendigen Räume eine weitere Gestaltungsoption dar. Leitsystem oder Beschilderungen sollten dabei klar nachvollziehbar und gut erkenn- und lesbar vorhanden bzw. angebracht sein. Ebenso die Raumbezeichnungen und die Namen der Beschäftigten an den jeweiligen Büros.

Öffentliche Toiletten sollen ebenfalls vorhanden und gut auffindbar sein. Eine gemeinsame Toilette für Bürgerinnen/Bürger und Beschäftigte sollte dabei vermieden werden. Es ist darauf zu achten,

dass Bürgerinnen und Bürger zu den Toiletten der Beschäftigten grundsätzlich keinen Zugang haben.

■ **Trennung interner und externer Bereiche**

Um Beschäftigten Rückzugs- und Pausenbereiche zu ermöglichen, sollten Bürgerinnen und Bürger keinen Zutritt zu den internen Bereichen (Backoffice) haben. Dies betrifft z. B. Teeküchen, Sozial-, Kopier- und Lagerräume.

■ **Zutrittskontrolle/Zutrittssteuerung**

Um den Personenstrom in Gebäuden und deren einzelnen Bereichen zu steuern bzw. zu kontrollieren, empfiehlt es sich mit baulich-technischen Systemen für einen kontrollierten Zugang zu sorgen. Dies kann z. B. über Schließanlagen, Türen mit Türknäufen, Türspionen oder Meldesystemen, z.B. mit Hilfe von Klingeln oder Gegensprechanlagen, erfolgen. Der Einsatz von Kameras ist in öffentlichen Bereichen meist schwierig, vor der Installation sollten die geltenden Bestimmungen geprüft werden.

■ **Gestaltung des Empfangsbereiches/Einrichtung von Infotheken/Infostellen**

Der Empfangsbereich soll freundlich, hell und übersichtlich gestaltet sein. Er ist gut aufzufinden, z. B. durch eine klare Beschilderung, und sollte über eine besetzte und auskunftsfähige Anlaufstelle für Besucherinnen und Besuchern, wie z. B. eine Pförtnerloge, Infotheke oder ein Sekretariat verfügen.

Es wird empfohlen, die Arbeitsplätze für die Beschäftigten so zu gestalten, dass auf Augenhöhe kommuniziert werden kann. Hierbei können Steh-/ Sitzarbeitsplätze oder Thekenarbeitsplätze als Lösungen umgesetzt werden.

■ **Aufrufsysteme in den Wartebereichen in publikumsintensiven Bereichen**

Um einen geregelten und nachvollziehbaren Zugang von Wartenden zu den Beschäftigten zu gewährleisten, sollten Aufrufanlagen oder Systeme mit Wartenummern genutzt werden. Hier bieten sich heute auch elektronische Lösungen, z. B. eine App auf einem Mobiltelefon, an.

■ **Briefkasten für Dokumentenabgabe**

Um den Bürgerinnen und Bürgern, die lediglich Unterlagen, Briefe etc. abgeben wollen, Zeit und Stress zu ersparen und die Anzahl an Personen im Gebäude zu minimieren, bietet es sich an, im Eingangsbereich oder Außenbereich Briefkästen für den Dokumenteneinwurf zu installieren.

■ **Beleuchtung im Gebäude / Außenbereiche**

Parkgelegenheiten, Verkehrswege, Flure, Wartezonen/-bereiche sollen, ebenso wie die Büros, gut beleuchtet werden. Dadurch werden Angsträume reduziert.

Um im Außenbereich einen guten Überblick, z. B. über die Ein- und Ausgangsbereiche zu haben, sollten Pflanzen klein gehalten bzw. regelmäßig zurückgeschnitten werden. Kommende oder gehende Beschäftigte können somit diese Bereiche gut überblicken und auf dort gegebenenfalls anwesende Personen oder Gegenstände reagieren.

■ Alarmierungssystem installieren

In vielen Fällen hat sich gezeigt, dass Öffentlichkeit und auf sich aufmerksam machen, z. B. durch Hinzuziehung von weiteren Beschäftigten, eine Situation wieder beruhigt oder entschärft. Um hier eine Alarmierung durchzuführen, bieten sich z. B. einstufige Alarmierungsmöglichkeiten/-systeme an. Dabei kann es sich um akustische Signale, wie z. B. ein Telefon oder ein Schrillalarm oder auch um optische Alarmsignale handeln.

Um bei körperlichen Übergriffen, Bedrohungen oder bei schweren Gewalttaten gezielt und angemessen Hilfe zu rufen oder auf ein Ereignis hinzuweisen, bieten sogenannte zweistufige Alarmierungssysteme die Möglichkeit, sowohl im direkten Umfeld als auch externe Interventionskräfte (Polizei, Sicherheitsdienst) zu alarmieren und intern auch zu warnen. Der Alarm sollte dabei still erfolgen.

Hilfreich sind auch Einsichtsmöglichkeiten in die Büroräume, z. B. durch transparente Türblattelemente, welche für herbeieilende Kolleginnen und Kollegen eine Erkundung der Lage im betroffenen Büro ermöglichen, ohne selber in eine nicht erkennbare Gefahrensituation zu gelangen.

Organisatorische Maßnahmen

■ Grundsatzerklärung gegen Gewalt

Eine Grundsatzerklärung stellt die Grundlage für das Thema „Gewaltprävention“ dar. Diese stellt die Null-Toleranz gegenüber Gewalt gegen die Beschäftigten dar und signalisiert den Beschäftigten, dass die Leitung sie vor Gewaltereignissen schützen will.

Die Grundsatzerklärung sollte gut sicht- und lesbar in den Eingangs- oder Zugangsbereichen sowie in Fahrzeugen ausgehängen werden. Hierbei ist ggf. auch auf eine mehrsprachige Ausführung zu achten. Die Grundsatzerklärung sollte als Teil der Vertragsunterlagen bei Vergabe von Dienstleistungsaufträgen (Bewachungs-, Reinigungsdienstleistung etc.) berücksichtigt werden.

■ Standards der Gesprächsführung festlegen

Der Umgang mit kommunikativen Hilfsmitteln kann Einfluss auf die Bewältigung von Konfliktsituationen haben. Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner sollten stets professionell, sachlich, freundlich, rechtskonform und in offener Kommunikation begegnet werden. Die Kommunikationstechnik des sogenannten „aktiven Zuhörens“ kann dabei zielgruppengerecht eingesetzt werden. Die Wechselwirkung bei der Anwendung der verbalen und nonverbalen Kommunikation ist zu beachten. Anzeichen für eine Eskalation sind oft frühzeitig erkennbar, sodass die Reaktionszeit durch bewusstes Wahrnehmen entgleisenden Verhaltens deutlich verkürzt werden kann.

■ Regelung für Bürger/innen mit anderen Nationalitäten

Bürgerinnen und Bürger mit Migrationshintergrund stoßen aufgrund der deutschen Amtssprache immer wieder auf sprachliche Hürden.

Um die Sprachbarrieren zu beseitigen oder zumindest zu reduzieren, sollten bei Bedarf Übersetzung (z.B. durch die Bereitstellung einer Dolmetscherin/eines Dolmetschers) zur Verfügung stehen. Auch empfiehlt es sich, Informationsmaterial und die Hausordnung mehrsprachig bereitzustellen. Piktogramme oder Symbole können hier sehr hilfreich sein und sprachliche Barrieren überwinden.

■ **Beschwerdemanagement**

Kontakte mit Beschäftigten oder Vorgänge laufen nicht immer zufriedenstellend und es kommt zu unterschiedlichen Ansichten oder Auslegungen von Ergebnissen/Sachverhalten. Dies kann zu Beschwerden führen. Um diese Konflikte lösen zu können, hilft ein funktionierendes Beschwerdemanagement, welches die Aufarbeitung von Beschwerden systematisch und ergebnisorientiert ermöglicht. Das Verfahren des Beschwerdemanagements ist den Beschäftigten bekannt zu machen. Gleichzeitig sollten die Bürgerinnen und Bürger mit einem Hinweis über ein Beschwerdemanagement informiert werden. Im Außendienst empfiehlt sich dazu das Mitführen von (Visiten)Karten mit Ansprechpartnerinnen und -partnern.

■ **Funktionsbezogene E-Mail-Adresse**

Die Einrichtung von funktionsbezogenen E-Mail-Adressen mit definierten Zugriffsrechten und Vertretungsregelungen sichern die Bearbeitung von Sachverhalten, Anträgen etc. auch im Vertretungsfall.

■ **Organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit**

Alleinarbeit kann mit besonderen Gefahren verbunden sein. Daher sind Kriterien und Verfahren zur Alleinarbeit festzulegen und zu

kommunizieren. Dazu gehören z. B. auch die An- und Abmeldung, damit bekannt ist, wo der Beschäftigte sich aufhält. Grundsätzlich sollte Alleinarbeit vermieden werden.

■ **Arbeiten mit Terminen**

In beratungsintensiven Bereichen spielt die Termintreue eine besondere Rolle zur Vermeidung von Konflikten. Dabei sollen klare Terminabsprachen für feste Anfangs- und Endzeiten erfolgen. So können sich beide Seiten auf das Gespräch einstellen und vorbereiten. Für die Vorbereitung auf Gespräche sollten allen Beteiligten die notwendigen Informationen und Unterlagen rechtzeitig zur Verfügung stehen. Die Nutzung elektronische Medien zur Übersendung notwendiger Unterlagen hat sich bewährt.

■ **Verhaltensregeln für (unerwartete) Situationen festlegen**

Unerwartete Situationen können immer und ständig entstehen. Daher sollen vorab Verhaltensregeln erarbeitet und festgelegt werden. Dazu gehören insbesondere auch Kommunikations- und Deeskalationstrainings mit regelmäßigen Wiederholungen.

Die Regelungen sollen dabei die möglichen Gefährdungen, die Anzahl an betroffenen Beschäftigten etc. berücksichtigen.

■ **Regelmäßige Gefahrenanalyse**

Um die Arbeit sicher zu gestalten, ist eine regelmäßige Gefahrenanalyse unabdingbar. Dabei soll mindestens eine jährliche Auswertung von Vorfällen oder Ereignissen erfolgen. Die Ergebnisse sollen bei der Ableitung von Maßnahmen berücksichtigt werden.

Diese Erkenntnisse sollen auch in Unterweisungen der Beschäftigten genutzt werden.

Gleiches gilt für die regelmäßige Überprüfung der gesetzlich vorgeschriebenen Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz.

■ **Notfallpläne für Überfall und schwere Straftaten in Notfallordnern vorhalten**

Überfälle und schwere Straftaten sind grundsätzlich nicht vorhersehbar. Um hier auf solche Ereignisse vorbereitet zu sein, sind Notfallpläne mit verbindlichen Abläufen und Verhaltensempfehlungen im Notfallkonzept oder in einem Notfallordner aufzunehmen. Dazu gehören auch Absprachen zu den betrieblichen Notfällen mit der Polizei, Rettungskräften und weiteren Nutzern des Gebäudes. Um der Polizei den Einsatz bzw. eine notwendige Intervention zu erleichtern, sollten Gebäudepläne und Ansprechpartner/-innen bei der Polizei hinterlegt werden.

■ **Nachsorgekonzept nach berufsbedingten traumatischen Ereignissen**

Bei Personal, das in kritischen Situationen eingesetzt oder bei Großschadenslagen anwesend war, sind mögliche psychische Belastungen während des Einsatzes und unmittelbar danach zu eruieren. Sofern möglich, ist schon bei der Planung von kritischen Einsätzen eine psychologische Beratung zu berücksichtigen, um diese im Einsatzverlauf gewährleisten zu können.

Mittels eines Leitfadens (Ablaufplan) für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auch von beauftragten Dienstleistern, sollten besonders benannte Schritte nach einem gewalttätigen Ereignis dargestellt

werden (siehe Beispiel Sicherheitskonzept Gewaltprävention der DRV Westfalen). Mögliche Maßnahmen können sein:

- Nachsorgekonzept zum Umgang nach traumatisierenden berufsbedingten Extremsituationen ist vorhanden und an alle betroffenen Mitarbeitenden kommuniziert
- betriebliche psychologische Erstbetreuer (bpE) vorhalten (befähigte Kolleginnen und Kollegen)
- Einsatzbedingungen für bpE beschreiben
- Regelmäßige Auffrischungsschulungen für die bpE
- Bereichsinterne Koordinierungsstelle für die Einsätze der bpE vorhalten

Personenbezogene Maßnahmen

■ Gefahrenbewusstsein schaffen – regelmäßige Unterweisung

Um ein Bewusstsein für die besonderen Gefahren eines Gewaltereignisses zu schaffen und zu erhalten sind regelmäßige Unterweisungen und Schulungen zu Themen wie Büroeinrichtung, Vereinbarungen und Regelungen zur Sicherheit sowie Kommunikationsstandards unabdingbar. Diese Unterweisungen sollten mindestens im Drei-Jahres-Rhythmus erfolgen.

Schutzmaßnahmen und Verhaltensanweisungen zum Thema Notfallmanagement müssen Bestandteil jährlicher Unterweisungen sein.

Das Bewusstsein zu Konfliktenstehung und -vermeidung soll gefördert werden.

In praktischen Übungen kann gefahrenbewusstes Verhalten für spezifische Dienst-Alltagssituationen trainiert und angepasst werden. Der Lerneffekt kann nur durch regelmäßiges Wiederholen und entsprechende Anpassungen durch Nachbetrachtungen kritischer Situationen vertieft werden.

Eine konsequente Anwendung der vereinbarten Standards und Regeln ist Voraussetzung für deren Erfolg.

■ Grundlagen der Kommunikation

Um eine deeskalierende Kommunikation sicherstellen zu können, ist diese in Aus- und Fortbildungsmaßnahmen zu trainieren.

Dabei sollten u.a. die betrieblichen Standards der Gesprächsführung, Aspekte zur Gesundheitsförderung und Stressprävention als Grundlage für die Trainings und Seminare dienen.

■ **Kommunikations- und Deeskalationstrainings anbieten**

Um eine sichere und gewaltfreie Kommunikation, sowie Handlungssicherheit bei stressbeladenen Situationen zu erlangen, sollen geeignete Trainings für Arbeitsbereiche mit Kundenkontakt angeboten werden. Dabei sollen u.a. die betrieblichen Standards der Gesprächsführung, Aspekte zur Gesundheitsförderung und Stressprävention als Grundlage für die Trainings und Seminare dienen. In Arbeitsbereichen, in denen Beschäftigten ggf. körperliche Übergriffe drohen, steigern regelmäßige Deeskalationstrainings und/oder Trainings zu Eingriffstechniken die Handlungssicherheit betroffener Beschäftigter.

- Inhalte eines Kommunikationstrainings können sein:
- Eigen- und Fremdwahrnehmung
- verbale und nonverbale Kommunikationsfähigkeiten
- Gesprächsführung in allgemeinen und besonderen Situationen
- teaminterne Kommunikation
- Kommunikation bei nicht tolerierbarem oder respektlosem Verhalten Dritter
- Kommunikations- und interkulturelle Kompetenz-Trainings sowie deren Anwendung

■ **Professionelle Vorbereitung auf „kritische Termine“**

Sofern kritische Termine im Vorfeld bekannt sind, sollten sich Beschäftigte professionell auf sie vorbereiten. Dazu gehört die Vorbereitung, auf das anstehende Gespräch und die eigenen Ziele sowie auf mögliche Provokationen. Wichtig ist auch, die eigenen Ressourcen und Möglichkeiten richtig einzuschätzen. Bei problematischen Terminen ist Vorsorge zu treffen, d. h. Kollegen oder Vorgesetzte sollen informiert und gebeten werden, aufmerksam zu sein oder den Termin gegebenenfalls zu begleiten. Gleichzeitige Durchführung von Kundengesprächen in Doppelbüros sollen vermieden werden. Ausreichend Pausen sind einzuplanen.

■ **Gefahrenbewusste Arbeitsplatzgestaltung**

Mit wenigen Handgriffen kann man seinen Arbeitsplatz so gestalten, dass Bürgerinnen und Bürger in eskalierenden Situationen keinen Zugriff auf gefahrenverstärkende Gegenstände erhalten. So sollten Locher und Tacker etc. auf dem Arbeitsplatz so angeordnet sein, dass sie sich nicht im mittelbaren Zugriffsbereich eines potentiell aggressiven Gegenübers befinden.

■ **Stressprävention/Emotionsarbeit**

Gestresste und psychisch belastete Beschäftigte sind häufig nur eingeschränkt in der Lage, weiter stressende und belastende Ereignisse sicher zu bewältigen. Der Fürsorgeverpflichtung folgend, sollte den Beschäftigten die Möglichkeit gegeben werden, ihre stressbedingten Belastungen zu reduzieren und einen präventiven Umgang mit Stress zu erlernen. Zu diesem Zweck sollten spezielle Seminare zur Stressprävention/Resilienz oder Gesprächszirkel unter professioneller Anleitung angeboten werden. Die Teilnahme an den Seminaren sollte freiwillig sein.

■ **Impfangebote**

Um die Gefahr einer Infektion zu minimieren sind Impfangebote wahrzunehmen. Besondere Gefahren entstehen bei der Eskalationen, z. B. durch Anspucken oder ungewollten Wundkontakt. Vor diesem Hintergrund sollten Impfangebote zu Hepatitis A und B, beim Umgang mit Kindern Impfangebote zu Mumps, Masern, Röteln, Diphtherie, Keuchhusten und Polio vorgesehen werden.

Die notwendigen Impfungen sind gemäß der zu erstellenden Gefährdungsbeurteilung auszuwählen. Eine Beratung durch die Betriebsärztinnen und -ärzte ist notwendig. Zudem sollten die Beschäftigten in einer medizinischen Vorsorgedatei aufgenommen und regelmäßig zu den Infektionsgefährdungen unterwiesen werden.

Handling

Baulich-technische Maßnahmen

■ Erzeugen von Öffentlichkeit

Besonders an Einzelarbeitsplätzen ist es für Beschäftigte wichtig, in einer stressbeladenen Konfliktsituation schnelle Hilfe hinzuziehen zu können. Auch erfahrene und geübte Beschäftigte können in bedrohliche Situationen geraten, welche die Unterstützung von Hilfskräften erfordern. Um die eigene Handlungsfähigkeit in einer Zwangslage aufrecht zu erhalten, wird das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten oder des Sicherheitsdienstes empfohlen. So macht man auf sich aufmerksam und erreicht Öffentlichkeit.

Auch die Möglichkeit, im Notfall einen Alarm auslösen zu können, ist, unter dem Aspekt eines verstärkten Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz, für Beschäftigte sinnvoll und wichtig. Durch ein geeignetes Alarmsystem (z. B. akustische oder optische Warnsignale, softwareunterstützte Systeme mit PC-Tastenkombination, Icon auf dem Monitor, Notfall-Taster etc.) können die sich im räumlichen Umfeld aufhaltenden Mitarbeitenden alarmiert werden.

■ Zweiten Fluchtweg aus dem Büro nutzen

Verteidigung ist gut – Flucht ist besser. Polizei und Sicherheitsdienste empfehlen in Gefahrensituationen, die Eigensicherung zu beachten und sich selbst vor Gefahren zu schützen. Fluchtwege sollen daher immer frei zugänglich sein.

■ **Alarmierungsmöglichkeiten zu professionellen Kräften nutzen**

Straftaten wie z. B. Angriffe mit Waffen, Bombendrohungen oder Geiselnahme beinhalten ein hohes Gefahrenpotential. Die Selbsthilfemöglichkeiten der Beschäftigten sind keinesfalls adäquate Mittel, um solche Situationen bewältigen zu können. Sicherheitsdienste und geschulte Beschäftigte können lediglich Erstmaßnahmen bis zum Eintreffen der Polizei veranlassen. Daher muss unverzüglich die Polizei alarmiert werden. In dieser Situation greifen vorbereitete und trainierte Notfallpläne.

- Die Möglichkeit der Alarmierung professioneller Kräfte (Polizei) muss gegeben sein
- Rückrufmöglichkeiten sind zu schaffen

Organisatorische Maßnahmen

■ **Alleinarbeit nur innerhalb der Öffnungszeiten**

Alleinarbeit kann mit besonderen Gefahren verbunden sein. Daher sind Kriterien und Verfahren zur Alleinarbeit festzulegen und zu kommunizieren. Dazu gehören z. B. auch die An- und Abmeldung, damit bekannt ist, wo die Beschäftigten sich aufhalten. Für einen höchstmöglichen Schutz sollte insbesondere im Außendienst Alleinarbeit grundsätzlich vermieden werden.

■ **Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf – Notfallpläne für verschiedene Ereignisse**

Während einer Notrufsituation stehen Beschäftigte meistens unter erheblichem Stress, mindestens aber unter dem Eindruck des Geschehens und sind demzufolge nur vermindert handlungsfähig.

Durch das Anwenden trainierter und geübter Handlungs- und Verhaltensweisen können Beschäftigte in verschiedenen Notsituationen adäquat und sicher reagieren. Je klarer ein bestimmtes Verhalten beschrieben und je häufiger es trainiert wurde, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass es in einer Stresssituation abgerufen werden kann. Es empfiehlt sich, die wichtigsten Ablaufpläne und Notfallnummern am Arbeitsplatz zu visualisieren.

■ **Professionelle Kräfte (z. B. Sicherheitsdienst, Polizei) in internen Alarmplan einbinden**

Es ist die Aufgabe von speziell geschulten Beschäftigten, Sicherheitsdiensten und der Polizei, gefährliche Situationen zu bewältigen. Die Notrufnummer bzw. die Meldewege zu Sicherheitskräften und zur Polizei müssen allen Beschäftigten bekannt und im Notfall sofort abrufbar sein. Es empfiehlt sich, die wichtigsten Ablaufpläne und Notfallnummer am Arbeitsplatz zu visualisieren.

Sicherheitsdienste sind in die internen Notfallpläne einzubeziehen. Eine direkte Anbindung des Sicherheitsdienstes an die Alarmierungssysteme ist zwingend notwendig, um in Notfall direkt alarmiert zu werden. Gleichzeitige Durchführung von Kundengesprächen in Doppelbüros sollten vermieden werden. Ausreichend Pausen sind einzuplanen.

■ **Umsetzung Hausrecht**

Beschäftigte oder Bevollmächtigte können bei der Verletzung des Hausrechts in akuten Situationen einen Büroverweis, d. h. einen mündlichen Verweis gegen die Bürgerinnen und Bürger aus den Diensträumen (z. B. für einen Tag), aussprechen. Es ist nicht notwendig, sich an eine strikte Form oder an einen festen Wortlaut

zu halten. Die/Der unbefugt Verweilende muss jedoch klar erkennen können, dass sie/er die Örtlichkeiten nicht betreten darf bzw. sich zu entfernen hat.

Personenbezogene Maßnahmen

■ Gefahrenbewusstes Verhalten

Eine gute Vorbereitung auf konfliktträchtige Gesprächssituationen ist die Voraussetzung für sicheres und professionelles Handeln. Die Information der Mitarbeitenden bzw. der Vorgesetzten über eine bevorstehende, möglicherweise konfliktbelastete Situation zählt dazu. Auch das Umfeld hinsichtlich verdächtiger Personen ist zu beachten.

■ Umgang mit persönlichen Informationen und Daten

Zu einer gefahrenbewussten Arbeitsatmosphäre gehört auch der bewusste Umgang mit persönlichen Informationen und Daten der Beschäftigten. Beschäftigte sollten sich bei der individuellen Gestaltung des eigenen Arbeitsplatzes darüber bewusst sein, dass sie z. B. mit Familienfotos, Postern von Sportvereinen oder Hinweisen auf Hobbies viel Persönliches über sich preisgeben. Gegebenenfalls kann es notwendig sein, für die Beschäftigten im Melderegister eine Auskunftssperre zu erwirken, damit Privatadressen nicht für jeden zugänglich sind.

Verhaltensregeln für (unerwartete) Situationen

Für unerwartete Situationen (z. B. bei alkoholisierten Bürgerinnen und Bürger, Hausbesuche) sollten im Vorfeld klare Vorgaben und Verhaltensempfehlungen festgelegt werden. In unerwarteten

Situationen gilt es, die trainierten Kommunikations- und Deeskalationsstrategien erfolgreich umzusetzen.

Deeskalation in konfliktbehafteten Situationen

Unvorhergesehene Situationen können Stress oder Unsicherheit auslösen. Hierdurch können unangemessene Reaktionen begünstigt werden. Das bewusste Anwenden gesprächsfördernder bzw. deeskalierender Gesprächstechniken trägt erheblich zu einem konstruktiven Gesprächsverlauf bei. Es ist klar, dass Beschäftigte in einer eskalierenden Situation erhöhtem Stress ausgesetzt sind. Daher dienen die folgenden Verhaltensmaßnahmen als Empfehlungen für ein professionelles Handeln in verbal eskalierenden Situationen¹:

(¹ Siehe Sicherheitskonzept Gewaltprävention der Stadt Aachen)

Verhaltensmaßnahme	... das bedeutet unter anderem
In schwierigen Situationen dem Verstärken oder Hochschaukeln von Konflikten entgegenwirken	<ul style="list-style-type: none">■ erste Zeichen einer Eskalation ernst nehmen■ ruhig, wohltuend und klar bleiben, Beziehungsebene herstellen■ Wertschätzung, Empathie, Sorge, Respekt und Ernsthaftigkeit zeigen■ Aufrechterhaltung der persönlichen Kontrolle und der Situation – ruhig bleiben, trotz Angst oder Ärger, erleichtert adäquate Entscheidungen■ aktives Zuhören, offene Fragen stellen■ Zeitgewinn zur Entscheidungsfindung

Verhaltensmaßnahme	... das bedeutet unter anderem
	<ul style="list-style-type: none"> ■ sichtbares und selbstbewusstes Auftreten (Körpersprache, ruhige Stimme, Mimik, Gestik, Augenkontakt) ■ Herstellen einer ruhigen Lage, Machtspiele unbedingt vermeiden
Klare und unmissverständliche Grenzen setzen	<ul style="list-style-type: none"> ■ klare Ansagen machen, in der Rolle der Beraterin/des Beraters bleiben ■ räumliche Distanz unbedingt wahren, Anfassen nicht zulassen ■ Person nicht provozieren und nicht unmittelbar auf Provokationen eingehen, Ironie und Sarkasmus vermeiden ■ jede Art von Drohgebärden vermeiden ■ Bürger*innen immer mit „Sie“ ansprechen, auch wenn man selbst geduzt wird
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gespräch klar und unmissverständlich beenden, keine Diskussionen zulassen ■ Raum für ehrhaften Rückzug geben – Optionen, z. B. Ersatztermin und Alternativen aufzeigen ■ paradoxe Interventionen

Verhaltens- maßnahme	... das bedeutet unter anderem
Organisierter Rückzug (im Sinne der Eigensicherung)	<ul style="list-style-type: none"> ■ Raum verlassen (Eigensicherung), auch unter einem Vorwand sich klug und körperlich der Situation entziehen ■ Alarmierungssystem aktivieren, Hilfe holen ■ Öffentlichkeit erzeugen ■ Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzte zur Unterstützung hinzuziehen (Eigensicherung beachten) ■ Wenn die Kundin/der Kunde nicht gehen will, ggf. Sicherheitsdienst/Polizei rufen

■ **Verhaltensempfehlungen bei Handgreiflichkeiten und körperlichen Übergriffen umsetzen**

Eine Kommunikationssituation, in der eine Bürgerin oder ein Bürger aggressiv auftritt, ist immer als Gefahrensituation zu bewerten. Verbale Deeskalationsversuche können misslingen oder ein Angriff so plötzlich erfolgen, dass Versuche zur verbalen Deeskalation nicht mehr möglich sind.

Die aufgeführten Maßnahmen gelten als Handlungs- und Verhaltensempfehlungen bei körperlichen Übergriffen²:

(² Siehe Sicherheitskonzept Gewaltprävention der Stadt Aachen)

Offensive Deeskalation, d.h. organisierter Rückzug, Öffentlichkeit und Aufmerksamkeit erzeugen, Ansprache von Hilfe, Raum/ Bereich für einen Rückzug lassen – nicht hinterherlaufen.

- Verteidigung ist gut, Flucht ist besser. Weg von der Angreiferin/ vom Angreifer, weg aus der Situation. Bei akuter Gefährdung muss sofort der Raum/Bereich verlassen werden, um sich in Sicherheit bringen zu können.
- Alarmierungssysteme sind zu nutzen. Bei Bedarf werden unverzüglich der Sicherheitsdienst bzw. die Polizei verständigt. Die Verfolgung einer flüchtenden Täterin/eines flüchtenden Täters ist zu unterlassen.
- Im Notfall sollten sich Beschäftigte niemals auf ein Gerangel oder auf einen Kampf einlassen, auch nicht bei vermeintlicher körperlicher Überlegenheit; Körperkontakt bzw. Festhalten ist zu vermeiden.
- Nicht sitzen bleiben, falls das Verhalten des Kunden bedrohlich wird. Wichtig ist, dass man rechtzeitig aufsteht, damit man im Notfall schneller reagieren kann.
- Eigensicherung beachten, d.h. sich der räumlichen Gegebenheiten bewusst zu sein und auf die eigene Körpersprache zu achten. In angespannten Situationen sollte stets ein Sicherheitsabstand von ca. zwei Metern (zwei Armlängen) eingehalten werden. Dadurch steigt die Wahrscheinlichkeit, beim ersten Angriff nicht sofort getroffen zu werden. Beschäftigte haben außerdem so möglicherweise noch Reaktionszeit, um zu fliehen.
- Das eigene Handeln zur Notwehr/Nothilfe unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit (§ 32 StGB) ausführen. Hilfe holen und für die Kolleginnen/den Kollegen da sein. Die Kolleginnen und Kollegen zu unterstützen bedeutet aber auch, sich nicht in eine gefährliche Situation zu begeben, die man selbst nicht bewältigen kann.
- Wenn eine Situation eskaliert, es zum Angriff kommt und die eigene Flucht nicht möglich ist, sollte versucht werden, z. B. durch Festlege- oder Sicherungstechniken, die angreifende

Person körperlich zu kontrollieren oder durch körperliches
Intervenieren ihr Ablassen und ggf. ihre Flucht zu erreichen.

- Leben und körperliche Unversehrtheit sind wichtiger als Wertgegenstände. Bei einem Überfall ist den Forderungen der Täterin/ des Täters möglichst nachzugeben.
- Zeugen sind sehr hilfreich, wenn sie sich das Aussehen der Täterin/des Täters und den Tathergang merken und im sich anschließenden Strafverfahren zur Verfügung stehen.

Nachsorge

Baulich-technische Maßnahmen

■ Defizite erkennen und beheben

Man sollte flexibel auf Veränderungen reagieren. Ein regelmäßiger Abgleich vorhandener und benötigter baulicher Begebenheiten ist erforderlich, um auf dem aktuellen Stand der Technik zu bleiben. Nur so vermeidet man Sicherheitslücken.

Organisatorische Maßnahmen

■ Informationsmanagement nach gewaltbeladenen Situationen

In Gesprächen unter den Beschäftigten werden nach einem bedrohlichen Ereignis Sachverhalte oftmals ausschweifend, dramatisierend, unsachlich und nicht der Realität entsprechend wiedergegeben.

Für eine zielgerichtete Informationssteuerung nach gewaltbehafteten Situationen, sollte der Einsatz eines geeigneten Informationsmanagements vorbereitet werden. Gezielt gesteuerte Informationen zum tatsächlichen Ablauf tragen zur Aufklärung der Mitarbeitenden bei und vermeiden Verunsicherungen. Im Falle von schweren Verletzungen oder Todesfällen sind folgende Punkte zu berücksichtigen:

- Information durch Beschäftigte an direkte Vorgesetzte
- Pflicht der/des Vorgesetzten diese Informationen entgegenzunehmen und ggf. geeignete Maßnahmen einzuleiten
- Weitere Schritte durch Vorgesetzte
- Lageangepasste (sachliche) Information der betroffenen Organisationseinheit zum Vorfall durch die/den Vorgesetzten
- Rückmeldung an Betroffene bzgl. weiterem Verlauf
- Dokumentation der Vorfalls
- Gewährleistung der Benachrichtigung von Angehörigen ggf. unter Zuhilfenahme professioneller Begleitung (Seelsorge/Polizei).

■ **Unfallanzeige stellen (obligatorisch)**

Die Informationen zu einem Übergriff, bei denen Betroffene körperlich nicht verletzt wurden, sollten auch dem gesetzlichen Unfallversicherungsträger gemeldet werden. Nach einem Gewaltvorfall, bei dem keine körperlichen Gesundheitsschäden vorliegen, kann es im Nachgang zu psychischen Beeinträchtigungen kommen. Daher ist es unabdingbar, den Betroffenen psychologische Hilfe anzubieten, um mögliche Beeinträchtigungen z.B. aufgrund auftretender posttraumatischer Belastungsstörungen zu verhindern. Die Erstattung einer Unfallanzeige beim zuständigen Unfallversicherungsträger ist zwingende Voraussetzung für eine spätere Leistungsgewährung.

■ **Strafanzeige/Strafantrag**

Verbale Aggressionen und Beleidigungen können je nach Ausprägung Straftatbestände erfüllen. Allerdings hat jede/r Beschäftigte aufgrund seiner persönlichen Einstellungen und Erfahrungen unterschiedliche „Schmerzgrenzen“. Ob z. B. eine Strafanzeige wegen Beleidigung, übler Nachrede oder Verleumdung erstattet wird, hängt von der individuellen Bewertung der/s Betroffenen ab. Deshalb ist es wichtig, dass diese Bewertung gemeinsam mit den Vorgesetzten und nach einheitlichen Standards innerhalb einer Behörde erfolgt. Ein konsequentes Ahnden dieser Übergriffe ist auch im Hinblick auf eine gelebte Sicherheitskultur zielführend.

Bei schwerwiegenderen Straftaten wie Körperverletzungen, eindeutigen Bedrohungen, Nötigungen oder Angriffen mit Waffen sollte grundsätzlich Strafanzeige erstattet werden. Kommt es zu einem Polizeieinsatz, erfolgt die Einleitung eines Ermittlungsverfahrens von Amts wegen durch die eingesetzten Polizeibeamtinnen und Polizeibeamten.

Sofern eine Strafverfolgung außerdem die Stellung eines ausdrücklichen Strafantrags durch die geschädigte Person und/oder den Dienstherrn voraussetzt, sollte die Antragsfrist von drei Monaten (§ 77b StGB) beachtet werden.

■ **Festgelegtes Verfahren zum Hausverbot**

Soll nach einem erheblichen Fehlverhalten oder bei Wiederholungsgefahr über einen längeren Zeitraum (Wochen/ Monate bis i.d.R. zu max. 1 Jahr) ein Eindringen oder Verweilen einer Person in Diensträumen, -bereichen oder -gebäuden unterbunden werden, ist das Hausverbot durch die Dienststellenleitung schriftlich zu erteilen. Die schriftliche Übertragung des Hausrechtes auf festgelegte Personen ist erfolgt und bekannt.

■ **Nachsorgekonzept nach berufsbedingten traumatischen Ereignissen**

Bei Personal, das in kritischen Situationen eingesetzt oder bei Großschadenslagen anwesend war, sind mögliche psychische Belastungen während des Einsatzes und unmittelbar danach zu eruieren. Sofern möglich, ist schon bei der Planung von kritischen Einsätzen eine psychologische Beratung zu berücksichtigen, um diese im Einsatzverlauf gewährleisten zu können.

Mittels eines Leitfadens (Ablaufplan) für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, auch von beauftragten Dienstleistern, sollten besonders benannte Schritte nach einem gewalttätigen Ereignis dargestellt werden (siehe Beispiel Sicherheitskonzept Gewaltprävention der DRV Westfalen). Mögliche Maßnahmen können sein:

- Nachsorgekonzept zum Umgang nach traumatisierenden berufsbedingten Extremsituationen ist vorhanden und an alle betroffenen Mitarbeitenden kommuniziert
- betriebliche psychologische Erstbetreuer (bpE) vorhalten (befähigte Kolleginnen und Kollegen)
- Einsatzbedingungen für bpE beschreiben
- Regelmäßige Auffrischungsschulungen für die bpE
- Bereichsinterne Koordinierungsstelle für die Einsätze der bpE vorhalten

■ **Regelmäßige Gefahrenanalyse**

Um die Dienstverrichtung sicher zu gestalten, ist eine regelmäßige Gefahrenanalyse unabdingbar. Dabei sollte mindestens eine jährliche Auswertung von Vorfällen oder Ereignissen erfolgen. Die Ergebnisse sollten bei der Ableitung von Maßnahmen berücksichtigt werden.

Diese Erkenntnisse sollten auch in Unterweisungen der Beschäftigten genutzt werden.

Gleiches gilt für die regelmäßige Überprüfung der gesetzlich vorgeschriebenen Gefährdungsbeurteilungen nach dem ArbSchG.

■ **Interne Dokumentation/ Gewaltmeldung**

Zur Aufarbeitung und Auswertung von kritischen Lagen oder Gewaltausübungen gegenüber den Dienstleistenden ist eine geeignete Dokumentation einzurichten.

Hierzu sind die Dienstleistenden mit geeigneten Vordrucken auszustatten oder mit mobilen Endgeräten, auf denen elektronische Meldebögen installiert sind.

Die erfassten Meldungen sind nach Möglichkeit in eine geeignete Datenbank zu übertragen, um die Auswertung und Analyse zu erleichtern (z. B. elektronische Systeme wie ZeMAG (Zentrale Melde- und Auskunftssystem bei Gefährdungen städtischer Mitarbeitenden der Stadt Köln), Meldebögen).

■ **Feedback**

Feedback-Gespräche zu den Erfahrungen im Alltag sind regelmäßig durchzuführen und unverzichtbarer Bestandteil gelebter Wertschätzung. Sie bilden ein wichtiges Hilfsmittel, um Gefahren in der speziellen Ausübung des Dienstes zu erkennen und dementsprechende Maßnahmen einleiten zu können.

Personenbezogene Maßnahmen

■ **Medizinische Erste Hilfe und psychologische Erstbetreuung anbieten/annehmen**

Nach einem Unfall am Arbeitsplatz müssen bei körperlichen Verletzungen unverzüglich Maßnahmen der Ersten Hilfe vor Ort eingeleitet werden. Diese Versorgung übernehmen in Betrieben meist ausgebildete Ersthelferinnen und Ersthelfer. Neben der medizinischen Ersten Hilfe sollten Betroffene auch psychologisch betreut werden. Die psychologische Erstbetreuung ist eine kurzzeitige (i.d.R. innerhalb von 24 Stunden) stabilisierende Maßnahme zur Erstversorgung von Opfern. Sie soll direkt nach dem traumatisierenden Ereignis durch den Arbeitgeber angeboten werden und Betroffene in den ersten Stunden nach der Tat begleiten. Die psychologische Erstbetreuung soll bei den Betroffenen das Gefühl von Sicherheit und Geborgenheit stärken und helfen, die eigene Handlungsfähigkeit zurückzugewinnen zu können.

■ **Psychologische Notfallversorgung**

Extreme Erlebnisse wie das Miterleben tödlicher Arbeitsunfälle oder Überfälle, können Betroffenen insbesondere psychisch extrem zusetzen. Können die Eindrücke nicht im erforderlichen Umfang verarbeitet werden, können sie sich langfristig negativ auswirken. Solche Auswirkungen können schlimme und stark beeinträchtigende Folgen beinhalten. Nach beruflichen Extrembelastungen sollten die Betroffenen die Möglichkeit einer psychologischen Akutversorgung erhalten. In der psychologischen Notfallversorgung werden die Betroffenen „aufgefangen“ und erhalten eine Beratung zur gesunden Krisenbewältigung durch notfallpsychologisches Fachpersonal. Die psychologische Notfallversorgung sollte ein freiwilliges Angebot des Dienstherrn sein und kann über mögliche

Kooperationsvereinbarungen mit Traumaambulanzen oder traumatherapeutischen Einrichtungen sichergestellt werden.

■ **Informationsveranstaltung für Führungskräfte und Beschäftigte zu Selbsthilferechten/Straftatbeständen**

Führungskräfte haben bei der Aufarbeitung von Gewaltereignissen eine wichtige Rolle: sie unterstützen die betroffenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie gegebenenfalls die gesamte Organisationseinheit, dokumentieren den Vorfall und organisieren den Arbeitsalltag. Voraussetzung für eine sach- und fachgerechte Dokumentation ist die Kenntnis wichtiger Rechtsgrundlagen. Regelmäßige Informationsveranstaltungen zu Straftatbeständen, kriminologischen Hintergründen und Selbsthilferechten tragen bei den Verantwortlichen zu einer höheren Rechts- und Handlungssicherheit bei. Unterstützung dafür bieten interne und externe Experten (z. B. eigene Rechtsabteilung, Juristen, Polizei und Staatsanwaltschaft).

■ **Fortbildung „Umgang mit psychischen Auffälligkeiten“**

Vorgesetzte fühlen sich im Umgang der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit psychischen Auffälligkeiten oder Erkrankungen oftmals überfordert und wünschen sich praktische Handlungshilfen. In Fortbildungsveranstaltungen sollen sie in erster Linie erkennen, wann Beschäftigte psychisch auffällig bzw. krank sind und wie sie mit den Betroffenen sprechen können. Führungskräfte können in Seminaren lernen, wahrgenommene Veränderungen zeitnah anzusprechen, um frühzeitige Unterstützung anbieten zu können und ihrer Fürsorgepflicht nachzukommen.

■ **Supervision anbieten**

Supervision ist eine Form der Beratung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, die zur Reflexion eigenen Handelns anregen sowie Qualität professioneller Arbeit sichern und verbessern soll. Besonders im sozialen Beratungsbereich sollten den Beschäftigten regelmäßig Supervisionen angeboten werden.

■ **Unterstützung der Beschäftigten im Strafverfahren**

Beschäftigte, die im beruflichen Kontext Opfer bzw. Zeugin oder Zeuge einer Straftat geworden sind, erhalten im Strafverfahren die volle Unterstützung durch die Vorgesetzten. Gelebter Opferschutz beginnt bei der Prüfung des Stellens einer Strafanzeige, geht über die Beratung, Unterstützung und Begleitung von Mitarbeitenden in Gerichtsverhandlungen bis zur Informationsweitergabe über den Stand der Ermittlungen und des Strafverfahrens.

Eine Beratung/Begleitung durch Führungskräfte und z. B. Personal-/Rechtsabteilung ist ratsam.

■ **Dienstunfallrecht**

Beschäftigte im öffentlichen Dienst sind während ihrer Berufsausübung und bei allen Tätigkeiten, die direkt mit dem Beschäftigungsverhältnis in Zusammenhang stehen, über die Unfallkasse NRW gegen Arbeitsunfälle und Berufskrankheiten (§§ 7 bis 13 SGB VII) abgesichert. Ein Arbeitsunfall ist ein Ereignis während der versicherten Tätigkeit, das zeitlich begrenzt widerfährt und von außen auf den Körper einwirkt.

Für Beamte gilt das Dienstunfallrecht nach den Vorschriften des Beamtenversorgungsgesetzes (§§ 30 ff. BeamtVG). Ein Dienstunfall ist ein auf äußerer Einwirkung beruhendes, plötzliches, örtlich

und zeitlich bestimmbares, einen Körperschaden verursachendes Ereignis, das in Ausübung oder infolge des Dienstes eingetreten ist. Ein Dienstunfall kann auch bei außerdienstlichen Angriffen vorliegen und sollte angezeigt werden.

■ **Übernahme von Schmerzensgeldansprüchen durch den Dienstherrn**

Nach § 82a LBG NRW können Schmerzensgeldansprüche von Beamten vom Land NRW übernommen und ausgezahlt werden, wenn diese nicht beim Anspruchsgegner durchgesetzt werden können. Es muss ein Schaden entstanden sein, weil ein Dritter den Körper, die Gesundheit, die Freiheit oder die sexuelle Selbstbestimmung der Beamtin oder des Beamten schuldhaft und im dienstlichen Zusammenhang verletzt hat. Voraussetzung ist insbesondere ein rechtskräftiges Urteil (im Adhäsions- oder Zivilverfahren) oder ein vollstreckbarer gerichtlicher Vergleich zur Schmerzensgeldzahlung eines Dritten vorliegen. Die Norm ist analog auch für Beschäftigte anwendbar.

Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen

Friedrichstraße 62-80
40213 Düsseldorf
Telefon 0211 871-0
Telefax 0211 871-3355
poststelle@im.nrw.de

www.im.nrw



Das 13-stöckige Gebäude des Innenministeriums Nordrhein-Westfalen in der Außenansicht; Foto: Jochen Tack



Diese Handlungsempfehlung, der Präventionsleitfaden und viele weiterführende Informationen zu den einzelnen Themen und Bereichen sind im Internet auf der Seite des Netzwerks „Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“ unter **www.sicherimdienst.nrw** eingestellt oder zum Download abrufbar.