

ANLAGE:

Handlungsempfehlungen für „Dienstleistende“

Vorsorge

Baulich-technische Maßnahmen

■ **Trennung zwischen Beschäftigten und Bürgern**

In Fahrzeugen sollten bauliche Maßnahmen getroffen werden, um die Fahrerinnen und Fahrer vor direkten Angriffen von Bürgerinnen und Bürgern zu schützen, z. B. durch Abtrennscheiben oder geschlossene Fahrerkabinen. Dabei sollte die Kommunikationsmöglichkeit nicht beeinträchtigt werden.

■ **Beleuchtung im Außendienst**

Den Beschäftigten müssen geeignete Ausrüstungsmittel (z. B. Lampen) zur Verfügung gestellt werden, um das Umfeld auszuleuchten und so gefahrenerhöhende Umstände auch bei Dämmerung/Dunkelheit früh erkennen zu können. Sind die Standorte bekannt (Beispiel Taxistand), sind geeignete Leuchten im Umfeld einzurichten.

■ **Alarmierungsmöglichkeiten und Erreichbarkeit im Außendienst**

Hierzu zählen insbesondere Wächter-Kontroll-Systeme auf mobilen Endgeräten, die mit einer stillen Alarmschaltung und GPS-Ortung ausgerüstet sind. Neben der Möglichkeit der sprachlichen Übermittlung von kritischen Situationen, wird der stille Alarm zur Positionsmeldung genutzt und nach Alarmauslösung eine Track-Funktion zur Verfolgung des auslösenden Gerätes eingeschaltet. Der Standort des jeweiligen Gerätes wird dann auf einer internetbasierenden Karte dargestellt. In Fahrzeugen zur Personenbeförderung sind verdeckt bedienbare Alarmierungsmöglichkeiten einzurichten. Optimal sind Systeme mit Sprachübertragung, um in unklare Situationen hineinhören zu können und Unterstützungskräfte oder Polizei gezielt zu alarmieren.

Die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden ist z.B. über Mobilfunk-Telefone oder Funkgeräte zu gewährleisten. Die Betriebsfähigkeit persönlich zugewiesener Systeme obliegt den jeweiligen Nutzenden (Akku-Ladezustand, Schäden melden etc.)

■ **Dienstwagen/-fahrzeuge oder Mietwagen zur Verfügung stellen**

Es sollten keine Privatfahrzeuge verwendet werden, um einen Rückschluss und Zugriff auf das private Umfeld der Mitarbeitenden zu erschweren. Es sind geeignete Fahrzeuge einzusetzen oder die Benutzung des ÖPNV zu ermöglichen.

■ **Bodycams**

Insbesondere Beschäftigte im Außendienst, die ständig in direktem Kontakt mit Bürgerinnen und Bürgern stehen, sollten mit Bodycams ausgestattet werden.

Untersuchungen im Nahverkehr durch Sicherheitsunternehmen und der Bundespolizei haben gezeigt, dass bei drohenden Konflikten die Lage schnell deeskaliert werden kann, wenn eine Aufzeichnung mittels Bodycam angekündigt wird.

Organisatorische Maßnahmen

■ **Grundsatzerklärung gegen Gewalt**

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

■ **Standards der Gesprächsführung festlegen**

Für die Gesprächsführung sollten Standards durch die Leitung festgelegt werden. Diese sind den Beschäftigten bekannt zu machen und sollten auch regelmäßig unterwiesen oder trainiert werden.

Insbesondere für neue Beschäftigte bietet es sich hier an, diese Standards z. B. in einer Informationsmappe für neue Beschäftigte bekannt zu geben, sie im Rahmen der Einführung neuer Mitarbeitender zu integrieren sowie in der jeweiligen Aus- und Fortbildung zu berücksichtigen.

Durch das Vorstellen und Nennen des eigenen Namens und die Ansprache des Gegenübers mit Namen wird eine Beziehungsebene hergestellt. Der eigene Name kann dabei z. B. über Namensschilder am Arbeitsplatz dargestellt werden.

■ **Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf**

Zur Prävention bei kritischen Lagen oder Großschadensereignissen sind Notfallpläne zu erstellen. Die Notfallpläne sind mit den Behörden für Organisation mit Sicherheitsaufgaben (BOS) abzusprechen. Notfallpläne sollen die Handlungsfähigkeit in Gefahrensituationen sichern, den Schadenseintritt nach Möglichkeit verhindern und eine schnellstmögliche Rückkehr in den Normalzustand gewährleisten.

Das Erleben von Gewalt kann eine Extremsituation darstellen, die ein klares Handeln erschwert. Die Mitarbeitenden sollten in diesem Ablauf geschult werden. Zudem ist es bei Mitarbeitenden im Außendienst besonders wichtig, Notfallpläne für verschiedene Ereignisse bekannt zu machen und diese, sofern möglich, an prägnanter Stelle zu platzieren, z.B. an der Fahrerkabine des ÖPNV.

■ **Geeignete Dienstkleidung zur Außendarstellung**

Das Sprichwort „Kleider machen Leute“ hat im Außendienst eine besondere Bedeutung: die Außendarstellung der Berufsgruppe wird insbesondere über die Dienstkleidung transportiert. Aus diesem Grund sollten die Standards in Form eines Kleiderkataloges veröffentlicht sein. Die Beschäftigten sollten zudem in die Dienstkleidungsstandards unterwiesen werden. Das Einhalten solcher Standards ist Bestandteil einer gewissenhaften Dienstverrichtung. Die Ausgestaltung der Dienstkleidung sollte anhand der jeweils spezifischen Anforderungen erfolgen.

■ **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.

■ **Festgelegtes Verfahren zur Strafanzeige, zum Strafantrag**

Strafrechtlich relevantes Verhalten ist der Möglichkeit einer rechtsstaatlichen Würdigung durch das Strafverfahren zuzuführen. Daher sind die Beschäftigten für die Möglichkeit des Stellens einer Strafanzeige zu sensibilisieren. Vorgegebene Handlungsabläufe und Informationen zu strafbarem Verhalten geben Handlungssicherheit für die persönliche Einschätzung von erlebtem Unrecht.

Folgende Aspekte sind dabei zu berücksichtigen:

- Strafanzeige/Strafantrag nach Einzelfallentscheidung
- Strafanzeige zur Kenntnis an Behördenleitung
- Einheitliches Verfahren ist in der Behörde veröffentlicht
- Sensibilität im Zusammenhang mit Angaben zur privaten Wohnanschrift
- ggf. ausschließliche Angabe der Dienstadresse mit zuständigen Stellen abstimmen und intern regeln
- Erstellung von Strafanzeigen in Abstimmung mit bzw. durch die Vorgesetzten

■ **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 die Beschäftigten sich aufhalten. Für einen höchstmöglichen Schutz sollte insbesondere im Außendienst Alleinarbeit grundsätzlich vermieden werden.

■ **Verhaltensregeln für unerwartete Situationen festlegen**

Unerwartete Situationen können jederzeit entstehen. Daher sollten vorab spezifische Verhaltensregeln erarbeitet und Einsatzstrategien und -taktiken festgelegt werden. Dazu gehören insbesondere Kommunikations- und Deeskalationstrainings mit regelmäßigen Wiederholungen und Unterweisungen.

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

■ **Gefahrenbewusste Absprachen und Dienstübergaben**

Durch geregelte Prozesse sind die Abläufe bei Dienstübergaben zu standardisieren. In entsprechenden praktischen Übungen ist das Wissen zu vertiefen.

Ein Bestandteil der Gewaltvorsorge ist die Information der Beschäftigten in Form einer gefahrenbewussten Absprache. Demnach sollte über besondere Vorkommnisse, spätestens bei Dienstübergabe, informiert werden, damit die übernehmenden Kolleginnen und Kollegen sensibilisiert sind. Es ist hilfreich, entsprechende „Pufferzeiten“ für die Belange der Dienstübergabe einplanen.

■ **Sensibilität bei Dunkelheit**

Besondere Sensibilität ist bei Amts- und Diensthandlungen in der Dunkelheit geboten.

Sofern es die Arbeitsorganisation zulässt, sollte der Einsatz von Beschäftigten im Tagesdienst in der Dunkelheit im Außendienst vermieden werden.

■ **Alarmierungspläne festlegen**

In einer Gewaltsituation ist schnelles, zielgerichtetes Handeln erforderlich. Um dies gewährleisten zu können, sollten verbindliche Alarmierungspläne festgelegt und den Mitarbeitenden gegenüber kommuniziert werden. Aufgrund ihrer Relevanz für die Bewältigung entsprechender Situationen in Verbindung mit der eingeschränkten Möglichkeit für Mitarbeitende im Außendienst, die Alarmierungspläne

in der Gefährdungssituation einzusehen, sollten sie Bestandteil der jährlichen Unterweisung sein.

Die Anweisungen sind durch praktische Übungen zu verfestigen. Entsprechende Anweisungen, wie und was im Notfall zu kommunizieren ist, sollten mit der jeweils zuständigen Polizeibehörde abgestimmt werden.

Sicherheitsdienst/Polizei sollten zwingend in die Alarmpläne eingebunden werden.

■ **Absprachen und Rückmeldefristen von Terminen im Außendienst**

Für einen reibungslosen Ablauf in der Organisation und eine Eingrenzung von Gefahren im Außendienst, sollten klare Absprachen zu Rückmeldungen von Terminen getroffen werden. Eine Möglichkeit dazu bieten Dienstpläne, in denen Außendienstadressen bzw. Eintragungen im Terminkalender für andere Mitarbeitende einsehbar geführt werden. Dies kann in Dienstanweisungen geregelt werden. Auch die Abmeldung bzw. Rückmeldung nach Dienstgängen und Außenterminen stellen einen wichtigen Aspekt dar. Es ist sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden über die internen Regelungen informiert sind.

Technische Systeme von Standortkontrollen können hierzu unterstützend genutzt werden (Wächterkontrollsystem).

■ **Außendienst in kritischen Situationen zu zweit durchführen**

In bestimmten Bereichen der Dienstleistenden, sind Tätigkeiten, die zu einer besonderen Gefährdung führen, nur durch mindestens zwei Personen durchzuführen. Dies ist teilweise sogar durch die zugehörigen Berufsgenossenschaften vorgeschrieben. So dürfen

z. B. im Nahverkehr Prüftätigkeiten oder Sicherheitsaufgaben an öffentlichen Plätzen und Fahrzeugen des Nahverkehrs nicht alleine ausgeübt werden. Die zugehörigen Unfallkassen oder Berufsgenossenschaften geben Auskunft über bestehende Vorschriften.

■ **Einsatz der Mitarbeitenden nicht in Wohngebietsnähe**

Der Wohnort von Mitarbeitenden stellt einen besonders sensiblen und schutzwürdigen Ort dar. Die private Adresse sollte der Öffentlichkeit nach Möglichkeit nicht zur Verfügung gestellt werden. Zudem sollten Außendienst-Einsätze nicht in Wohnortnähe durchgeführt werden, um eine Zuordnung zum Wohnort zu vermeiden. Es empfiehlt sich daher, die Mitarbeitenden grundsätzlich nicht im Zuständigkeitsbereich der eigenen Wohnanschrift einzusetzen.

■ **Stressprävention**

Im betrieblichen Gesundheitsmanagement ist darauf zu achten, auch die psychische Belastung der Mitarbeitenden zu berücksichtigen. Da solche Belastungen immer individuell und hochpersönlich sind, bedarf eine entsprechende Belastungseinschätzung immer einer mitarbeiterorientierten Einschätzung des Einzelfalls. Stressprävention kann in praktischen Übungen in der Gruppe vertieft werden. Das Austauschen von berufsalltäglichen Situationen, bei denen Stress entstehen kann, ist hierbei wichtig und hilft, auf die speziellen Anforderungen der jeweiligen Berufsgruppen einzugehen und die Stressprävention gezielt einzusetzen. Gezielte Entspannungsmethoden dienen der Gesundheitsförderung und -erhaltung.

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 Unterweisung sein.

Flucht- und Rückzugsmöglichkeiten sind bei jedem Außendienstesatz zu erkunden.

Das Bewusstsein zu Konfliktenstehung und -vermeidung soll gefördert werden.

■ **Gefahrenbewusstes Verhalten**

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.

■ **Dienst- und Schutzkleidung**

Die Dienst- und Schutzkleidung ist den entsprechenden Dienstorten und Tätigkeiten anzupassen. Hierbei sind die Unfallverhütungsvorschriften und arbeitsschutzrechtliche Vorschriften zu beachten.

In Bereichen mit Öffentlichkeitswirksamkeit (Pförtner, OSD, Politessen, Stadtbetrieb etc.) ist geeignete, gut sichtbare und den Arbeitserfordernissen angepasste Dienst- und Schutzkleidung zu empfehlen.

■ **Grundlagen der Kommunikation**

Um eine deeskalierende Kommunikation durchgängig zu gewährleisten, 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.

■ **Kommunikationstraining**

Um eine sichere und gewaltfreie Kommunikation sowie eine große Handlungssicherheit bei stressbeladenen Situationen zu erlangen, sollten geeignete Trainings für Bereiche mit Kundenkontakt angeboten werden. Dabei sollten u.a. die betrieblichen Standards der Gesprächsführung, Aspekte zur Gesundheitsförderung und Stressprävention als Grundlage für die Trainings und Seminare dienen. In Bereichen, in denen Beschäftigte mit körperlichen Übergriffen wahrscheinlich sind, müssen regelmäßig Trainings zur Deeskalation und/oder zu Abwehr-/Eingriffstechniken durchgeführt werden.

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

■ **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.

■ **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.

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

Kritische Einsätze sind, wenn möglich immer vorzubereiten. Ausrüstung, Einsatzplan und Kommunikationswege sind den entsprechenden Zielen anzupassen. Einsätze dieser Art sollten der zuständigen Polizeibehörde immer im Vorhinein bekannt gegeben und hierzu Absprachen getroffen werden.

Verhaltensweisen in Gefahrensituationen sind im Team abzustimmen. Durch Vorgesetzte ist der Grundsatz zu implementieren, dass kritische Einsätze nicht durch eine Einzelperson wahrzunehmen sind!

- Bei bekannten „schwierigen“ Bürgerinnen und Bürgern sind Kolleginnen, Kollegen und Führungskräfte zu informieren.
- Absprachen zur Eigensicherung sollten stattfinden.
- Es sind ausreichend Pausen zwischen „schwierigen“ Terminen zu planen.
- Eigenschutz ist zu beachten – Eigenschutz geht vor Fremdschutz!
- Grundsatz: Befreiung bzw. Rückzug aus einer eskalierenden Situation!

■ **Informationsveranstaltung für Führungskräfte und Mitarbeitende zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen**

Regelmäßige Schulungen sollten Informationen zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen beinhalten. Das Wissen über Strafbarkeit von Verhalten erleichtert den Betroffenen, sich in kritischen Situationen rechtssicher zu verhalten. Die konsequente Erstattung von Strafanzeigen durch die Betroffenen erleichtert es, auffällige Personen, Gruppen, kritische Orte u. ä. zu erfassen und geeignete Maßnahmen zu treffen.

■ **Regelmäßige Unterweisungen**

Nur durch regelmäßige Unterweisungen in Kombination mit praktischen Übungen kann ein Lerneffekt erzielt werden. In diesen Übungen sollen die Mitarbeitenden gelernte und vorgegebene Handlungsabläufe verinnerlichen. Vom Auftreten in der Öffentlichkeit, über den Einsatz von Hilfsmitteln bis hin zur Stressprävention sind die Unterweisungen in möglichst kurzen Abständen zu wiederholen. Nur so können die vermittelten Inhalte praktisch im Alltag angewandt und beherrscht werden. Themen können sein: Verhaltensregeln für Notfälle, Umgang mit „schwierigen Kunden“, Alarmierungssysteme.

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, die 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 im Sinne des „Erzeugens von Öffentlichkeit“ empfohlen.

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.

■ 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.

- Möglichkeit der Alarmierung von professionellen Kräften (Polizei) muss gegeben sein
- Rückrufmöglichkeiten schaffen.

Organisatorische Maßnahmen

- **Alleinarbeit nur innerhalb der Öffnungszeiten**

Außerhalb der Öffnungszeiten sollten keine Termine vereinbart werden, da im Falle einer möglichen kritischen Situation keine unmittelbare Unterstützung hinzukommen kann.

- **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 eingeschränkt 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.

Personenbezogene Maßnahmen

■ Gefahrenbewusstes Verhalten

Eine gute Vorbereitung auf konflikträchtige 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.

■ Professionelle Vorbereitung auf „kritische Termine“

Sofern kritische Termine im Vorfeld bekannt sind, sollten sich Beschäftigte professionell auf diese vorbereiten. Dazu zählt

- sich über das anstehende Gespräch und die eigenen Ziele klar zu werden
- sich auf mögliche Provokationen gedanklich vorzubereiten
- Absprachen zur Eigensicherung zu treffen
- eigene Ressourcen und Möglichkeiten im Vorfeld realistisch einzuschätzen
- Vorsorge zu treffen, d. h. Kollegen und/oder Vorgesetzte informieren und um deren erhöhte Aufmerksamkeit bitten.

■ 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 Personenstandsregister einen Speervermerk für Auskünfte zu erwirken, damit Privatadressen nicht für jeden zugänglich sind.

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

Für unerwartete Situationen (z. B. bei alkoholisierten Kunden, Hausbesuche) sollen im Vorfeld klare Vorgaben und Verhaltensempfehlungen festgelegt worden sein. 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)

Verhaltens- maßnahme	... 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 ■ sichtbares und selbstbewusstes Auftreten (Körpersprache, ruhige Stimme, Mimik, Gestik, Augenkontakt) ■ Herstellen einer sicheren Lage, Machtspiele unbedingt vermeiden

Verhaltens- maßnahme	... das bedeutet unter anderem
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 ■ 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 die Bürgerin oder der 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 Übergriffen¹:

(¹ 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

- **Erkenntnisse aus Nachbesprechungen nutzen, um Schwachstellen in der Infrastruktur zu erkennen**

Eine regelmäßige Kontrolle, Wartung und Pflege technischer Geräte und Ausrüstungsgegenstände auf Funktionalität ist für deren sicheren Einsatz unumgänglich. Erkannte Mängel müssen unverzüglich behoben werden.

Organisatorische Maßnahmen

- **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.

■ **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 Vorfälle
- 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.

■ **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

■ **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 in Strafverfahren die volle Unterstützung durch die Vorgesetzten. Gelebter Opferschutz beginnt beim Stellen 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.

■ **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 Mitarbeiter*innen und 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.

■ **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 bestimmtes, 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.