

Mon, 25. Februar 2013 14:04

Willkommen beim Bürgerservice

Sicherheits- konzept Gewalt- prävention

der Stadt Aachen

Stadt Aachen
Bürgerservice Katschhof
Bitte warten Sie, bis
Ihre Nummer
A097
auf der Anzeige erscheint
und begeben Sie sich zum
angezeigten Schalter.
Danke!

© Pascalina Vretinari



Inhalt

	Vorwort	4
01	Grundsatzerklärung gegen Gewalt	6
02	Einleitung	8
2.1	Gewalt am Arbeitsplatz	8
2.2	Gründe für Konflikte und Gewalt	9
2.3	Folgen von Gewalt	9
2.4	Das Aachener Modell zur Gewaltprävention als theoretischer Hintergrund	9
03	Gewaltprävention – eine gesamtstädtische Aufgabe	10
04	Gefahreneinschätzung	12
4.1	Gefährdete Bereiche	12
4.2	Gefahrenbewertung	13
05	Präventionsmaßnahmen – verbindliche Sicherheitsstandards	14
5.1	Präventionsmaßnahmen für Büroarbeitsplätze	15
5.2	Präventionsmaßnahmen für den Außendienst	19
5.3	Präventionsmaßnahmen im Umgang mit Bargeld und Wertsachen	22
06	Deeskalation – Umgang mit Konflikten	24
6.1	Kommunikationsstandards	25
6.2	Verbale Deeskalation	26
6.3	Verhalten bei Handgreiflichkeiten und körperlichen Übergriffen	27
07	Nachsorge nach psychisch traumatisierenden Ereignissen	28
7.1	Belastungsverlauf nach psychisch traumatisierenden Ereignissen	28
7.2	Phasen der Nachsorge	29
08	Anhang	30

Anmerkung zum Text:

In dem vorliegenden Sicherheitskonzept ist die weibliche Form der männlichen gleichgestellt. Wenn möglich, wurde eine geschlechtsneutrale Form gewählt. In einigen Fällen wurde zur besseren Lesbarkeit die männliche Form angewandt.

Das Sicherheitskonzept

Ein Handlungsleitfaden zur Gewaltprävention

Das Sicherheitskonzept Gewaltprävention basiert auf unserer Überzeugung, dass es vielfältige Handlungsmöglichkeiten gibt, Gewalt am Arbeitsplatz vorzubeugen. Sollte es dennoch zu Übergriffen gegenüber unseren Beschäftigten kommen, gehen wir mit ‚Null Toleranz‘ jeder gewalttätigen Handlung nach. Opfer von Gewalt erhalten unsere volle Unterstützung.

Die Bürgerinnen und Bürger der Stadt Aachen nehmen im Schnitt ein bis zwei Mal im Jahr die Dienstleistungen der Stadtverwaltung in Anspruch. Neben kurzen Wartezeiten, beschleunigten Verfahren und bürgerfreundlichen Verhalten erwarten die Bürger von der Verwaltung verständliche und nachvollziehbare Entscheidungen sowie klare Zuständigkeiten.

Darum gestaltet die Stadt Aachen ihre Angebote und Prozesse bereits im Vorfeld so, dass die Zufriedenheit mit der Verwaltung und das Verständnis für Regelungen und Bescheide seitens der Bürger möglichst groß sind.

Dennoch müssen die Beschäftigten in vielen Fällen hoheitliche Maßnahmen und gesetzliche Vorgaben einhalten und umsetzen. Oftmals be-

finden sie sich im Spannungsfeld zwischen Kundenzufriedenheit und der Erfüllung des gesetzlichen Auftrags. Immer wieder kommt es bei der Aufgabenerledigung zu Konflikten zwischen Beschäftigten und Bürgern, die sich missverstanden fühlen oder deren Anliegen abgewiesen werden musste.

Beschäftigte berichten neben vielen konstruktiven Kontakten von nervenaufreibenden Konfliktgesprächen, Sachbeschädigungen, Pöbeleien, Beleidigungen bis hin zu Drohungen und körperlichen Übergriffen. Auch in Straf- und Unfallanzeigen bzw. Hausverboten finden sich gewalttätige Ereignisse als Auslöser für Anzeigen wieder. Betroffen sind nahezu alle Bereiche der Stadt Aachen: vom Bürgerservice und den Bezirksämtern über den Sozial- und Erziehungsdienst, die Bibliothek, die Volkshochschule und die Schwimmbäder bis hin zum Rettungsdienst der Feuerwehr und Fachbereich Sicherheit und Ordnung.

Die Gründe für gewalttätige Vorfälle sind vielfältig. Auf die allgemeinen gesellschaftlichen Ursachen und persönlichkeitsbedingten Verhaltensweisen Einzelner hat die Stadt sicherlich wenig Einfluss. Sie ist jedoch in der Verantwortung, ihre Beschäftigten mit notwendigen Maßnahmen vor gewalttätigen Ereignissen zu schützen und das höchstmögliche Maß an Sicherheit zu gewährleisten. Über 50 % der in einem Gesundheitsprojekt befragten Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeiter gaben an, sich am Arbeitsplatz nicht immer sicher zu fühlen. Der Auftrag für ein gesamtstädtisches Sicherheitskonzept Gewaltprävention folgte nicht nur dem Anliegen der Beschäftigten und den Forderungen der Personalvertretung nach betrieblicher Unterstützung. Er zeigt das Verantwortungsbewusstsein und die klare Haltung des Verwaltungsvorstandes im Hinblick auf konsequenten Schutz der Beschäftigten vor Übergriffen am Arbeitsplatz. Mit dem Sicherheitskonzept Gewaltprävention sollen gewalttätige Übergriffe und Gefährdungen auf Beschäftigte der Stadt Aachen verhindert, eine hohe Rechts- und Handlungssicherheit bei bzw. nach gewalttätigen Vorfällen erreicht und das subjektive Sicherheitsgefühl und die Sicherheit am Arbeitsplatz insgesamt erhöht werden.

Das Sicherheitskonzept ist die Selbstverpflichtung der Stadt Aachen zur konsequenten Gewaltprävention. Es beschreibt eine für die Verwaltung wichtige Querschnittsaufgabe, die sowohl von Führungskräften vor Ort, von der Personalvertretung als auch von zentralen Bereichen, wie z. B. Gebäudemanagement, Personalentwicklung und Arbeitsschutz, umgesetzt und begleitet werden muss. Dabei nimmt der Arbeitsschutz eine besondere Rolle ein, da die Umsetzung, Wirksamkeit und Nachhaltigkeit des Sicherheitskonzeptes über die gesetzlich geforderte Gefährdungsbeurteilung sichergestellt wird.

Das Sicherheitskonzept enthält

- die Grundsaterklärung gegen Gewalt
- Handlungsanleitungen zur Gefahrenbewertung von Arbeitsbereichen mit Publikumsverkehr
- verbindliche Sicherheitsstandards für technische, organisatorische und personenbezogene Präventionsmaßnahmen entsprechend vier definierter Gefahrenstufen, für Büroarbeitsplätze, für den Außendienst sowie den Umgang mit Bargeld und Wertsachen,

- betriebliche Grundsätze und Verhaltensempfehlungen zur Deeskalation und zum professionellen Handeln in schwierigen Situationen sowie
- Bausteine für eine wirksame Nachsorge nach traumatischen Ereignissen.

Mit einfachen Tools können Führungskräfte die Arbeitsplätze bzw. Tätigkeiten von Beschäftigten in vier Gefahrenstufen einordnen. Mit dieser Einstufung lassen sich im Anschluss standardisierte Präventionsmaßnahmen identifizieren und umsetzen. Fachliche Beratung wird durch die Einbindung verschiedener betrieblicher Expertinnen und Experten sowie interner Dienstleister gewährleistet. Langfristig soll das Sicherheitskonzept systematisch und sichtbar als verbindlicher Standard zur Gewaltprävention in allen Einrichtungen der Stadt Aachen umgesetzt werden.

Die im Sicherheitskonzept definierten Maßnahmen sind Teil der gesetzlich geforderten Gefährdungsbeurteilung (§ 5 ArbSchG). Diese sieht vor, dass der Arbeitgeber alle relevanten Gefährdungen und Belastungen, denen die Beschäftigten im Zuge ihrer beruflichen Tätigkeit ausgesetzt sind, bewertet, daraus konkrete Arbeitsschutzmaßnahmen festlegt, diese nach Prioritäten umsetzt und deren Wirksamkeit kontrolliert. Die im Sicherheitskonzept beschriebenen Lösungen und Sicherheitsstandards sind demzufolge die konkreten, in der Gefährdungsbeurteilung erforderlichen Maßnahmen zum Themenkomplex Gewaltprävention. Sie müssen entsprechend der festgelegten Priorität und der vorhandenen Ressourcen nach und nach in den Fachbereichen und Eigenbetrieben umgesetzt werden. Eine absolute Sicherheit vor unvorhersehbaren Ereignissen kann es nicht geben. Mit dem Bewusstsein, dass etwas passieren kann, setzt Prävention ein. Das Sicherheitskonzept Gewaltprävention ist eine Selbstverpflichtung der Stadt Aachen und damit eine verbindliche Handlungsanleitung für den Verwaltungsvorstand ebenso wie für alle Führungskräfte und sämtliche Beschäftigte.



Marcel Philipp
Oberbürgermeister



Abb. 0: Bausteine des Sicherheitskonzepts Gewaltprävention

Alle Informationen und Handlungsanleitungen zur Umsetzung des Sicherheitskonzepts finden sich im Intranet → Service → Gesundheit und Arbeitssicherheit

Kapitel 01



01 Grundsatzerklärung gegen Gewalt

Die Grundsatzerklärung gegen Gewalt ist die Selbstverpflichtung der Stadt Aachen für eine sichere Arbeitsumgebung.

Die Grundsatzerklärung gegen Gewalt ist allen zugänglich, d. h. sie hängt an geeigneten Stellen in Verwaltungsgebäuden aus und ist sowohl im Internet als auch im Intranet der Stadt Aachen veröffentlicht. Sie veranschaulicht die Haltung des Verwaltungsvorstandes, des Gesamtpersonalrates und aller Beschäftigten, gegen jede Art von Gewalt am Arbeitsplatz vorzugehen. Die Grundsatzerklärung gegen Gewalt benennt nicht zu tolerierende Verhaltensweisen, weist auf Konsequenzen bei Überschreitungen hin und sagt betroffenen Beschäftigten die volle Unterstützung zu. Als Zeichen einer klaren Haltung gibt sie Beschäftigten Orientierung, Rückhalt und Handlungssicherheit im Umgang mit gewalttätigen Situationen am Arbeitsplatz.

Alle Beschäftigten, insbesondere der Verwaltungsvorstand und die Führungskräfte, sind für die Umsetzung erforderlicher und verabreiteter Maßnahmen nach dem Sicherheitskonzept Gewaltprävention verantwortlich. Das Konzept wird durch die Stadt Aachen angemessen fachlich und finanziell unterstützt, sodass die gesetzten Ziele erreicht werden können: die Verhinderung gewaltsamer Übergriffe durch die nachhaltige Umsetzung verbindlicher Sicherheitsstandards, die Erhöhung des subjektiven Sicherheitsgefühls bei den Beschäftigten, das Erreichen von Rechts- und Handlungssicherheit und die wirksame Betreuung von Opfern von Gewalt.

Null Toleranz bei Gewalt!

Grundsatzerklärung gegen Gewalt

Zum Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie unserer Kundinnen und Kunden akzeptieren wir keinesfalls:

- verbale Aggressionen, Beleidigungen, üble Nachrede und Stalking
- die Missachtung von Hausverboten und Platzverweisen
- Sachbeschädigung
- Mitbringen und Zeigen von Waffen jeglicher Art
- sexuelle Belästigungen und Übergriffe
- Bedrohung und Nötigung
- jegliche Formen körperlicher Gewalt

In den Dienststellen und an allen Arbeitsplätzen der Stadt Aachen gilt:
Null Toleranz bei Gewalt!

Deshalb gehen wir jedem Verstoß nach und zögern nicht, auch strafrechtlich vorzugehen. Opfer von Gewalt am Arbeitsplatz erhalten unsere volle Unterstützung.

Marcel Philipp
Der Oberbürgermeister

Hubert Meyers
Der Gesamtpersonalrat

www.aachen.de



Kapitel 02



© Pascalina Vretinari

02 Einleitung

2.1 Gewalt am Arbeitsplatz

Der Begriff Gewalt am Arbeitsplatz ist vielschichtig und wird in der Literatur unterschiedlich beschrieben. Das Sicherheitskonzept Gewaltprävention stützt sich auf die Definition der International Labour Organization (ILO, 2003). Diese beschreibt Gewalt am Arbeitsplatz als „alle Vorkommnisse, bei denen Beschäftigte unter Umständen, die einen Bezug zu ihrer Arbeit haben (einschließlich des Weges von und zur Arbeit), verbal, physisch oder psychisch angegriffen werden, was zu einer Beeinträchtigung bzw. Schädigung ihrer Gesundheit, ihrer Sicherheit oder ihres Wohlbefindens führt“. Das Spektrum aggressiver oder gewalttätiger Handlungen gegenüber Beschäftigten ist breit gefächert. Die Formen von Gewalt können unterschiedliche Ausprägungen, Bedeutungen und Wertigkeiten annehmen.

Meist treten sie in Kombination auf:

- unhöfliches oder unangepasstes Verhalten als Ausdruck mangelnden Respekts gegenüber anderen,
- verbalisierte Gewalt mit der Absicht, jemanden mit Worten anzugreifen, einzuschüchtern oder zu beleidigen bzw. die Würde zu verletzen durch Rufschädigung, Herabwürdigungen oder das Verbreiten von Gerüchten,
- vandalistische Gewalt, die sich gegen Sachen bzw. Gegenstände richtet und auf deren absichtliche Verschmutzung, Beschädigung oder Zerstörung sowie Randalie zielt,
- körperliche Übergriffe als bewusste Angriffe gegen Personen mit der Absicht, Verletzungen herbeizuführen,
- Drohungen oder Nötigungen als Form der psychischen Gewalt mit der Absicht, auf eine Entscheidung Einfluss zu nehmen, eine Person zu erpressen oder auszugrenzen sowie
- Überfälle bzw. Übergriffe, bei denen die Täter in der Absicht handeln, jemanden bewusst physisch oder psychisch zu schädigen.

Das vorliegende Sicherheitskonzept fokussiert ausschließlich auf die externe Gewalt, verursacht durch Kunden, Besucherinnen und Besucher oder Klienten der Stadt Aachen. Gewalt von innen, d. h. durch Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte oder Mitarbeiter hervorgerufen, ist ein viel selteneres Phänomen und erfordert andere, der Konfliktprävention zuzuordnende, Handlungsweisen. Der Umgang mit Mobbing und interkollegialen Konflikten wird in der Dienstvereinbarung „Umgang mit Konflikten am Arbeitsplatz“ behandelt.

2.2 Gründe für Konflikte und Gewalt

Wie und warum Konflikte und Aggressionen im Alltag mit Kunden, Klienten oder Bürgerinnen und Bürgern entstehen, sich aufbauen oder eskalieren, ist individuell und situativ sehr unterschiedlich. Gründe für Konflikte können sich aus folgenden Bedingungen ergeben:

- der Persönlichkeit oder aktuellen Verfassung der Kunden,
- dem Verhalten der Beschäftigten oder der Arbeit des Teams,
- der Arbeitsorganisation, der Personalausstattung oder dem Personaleinsatz und
- der Arbeitsplatzgestaltung oder den technisch-baulichen Gegebenheiten.

Zum professionellen Umgang mit Gewalt am Arbeitsplatz gehört es, im konkreten Fall mögliche aggressionsauslösende Faktoren zu erkennen, zu bewerten und zu reflektieren. Nach einem Vorfall sollte daher immer mit den Vorgesetzten oder Kolleginnen und Kollegen offen gesprochen werden, um Maßnahmen für die Prävention und Deeskalation ableiten zu können.

2.3 Folgen von Gewalt

In Fällen körperlicher Gewalt sind die Schäden und Verletzungen meist offenkundig. Allerdings sind auch die Auswirkungen verbaler bzw. psychischer Gewalt nicht zu unterschätzen. Sie ähneln denen physischer Gewalt und sind bei den Betroffenen sowohl kurz- als auch langfristig beobachtbar. Die erlebten körperlichen und seelischen Reaktionen auf verbale und physische Gewalt reichen von Stress über akute Belastungsreaktionen bis hin zur Posttraumatischen Belastungsstörung. Gewalttätige Ereignisse am Arbeitsplatz bringen nicht nur für Betroffene persönliches Leid und Nachteile. Sie sind auch mit erheblichen Kosten für die Stadt Aachen verbunden, da Beschäftigte häufiger und länger ausfallen, Sachschäden zu ersetzen sind und in der Folge Sozialsysteme durch Heilbehandlungen, Lohnfortzahlungen und ggf. Rentenzahlungen belastet werden. Studien haben gezeigt, dass Gewalterlebnisse die Lebensqualität, Arbeitszufriedenheit und Motivation der Betroffenen, die Beziehungen zu den Klienten und die Qualität von Beratung und Betreuung stark beeinträchtigen können.

2.4 Das Aachener Modell zur Gewaltprävention als theoretischer Hintergrund

Das Sicherheitskonzept Gewaltprävention orientiert sich an dem von der Unfallkasse NRW und der Polizei Aachen entwickelten „Aachener Modell zur Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen am Arbeitsplatz mit Publikumsverkehr“ (2009) und setzt es mit spezifischen Präventionsmaßnahmen, geeigneten Instrumenten und stadtinternen Regelungen konsequent fort.

Das „Aachener Modell zur Gewaltprävention“ basiert vor allem auf den Erkenntnissen, dass das Spektrum von Gewalt nach strafrechtlicher Relevanz, Häufigkeit und Folgeschäden gegliedert und den jeweiligen Formen der Gewalt am Arbeitsplatz mit geeigneten und verhältnismäßigen Mitteln begegnet werden muss. Mit anderen Worten: Verbale Attacken erfordern andere Handlungsansätze und Strategien als ein Angriff mit Waffen und Werkzeugen.

Das „Aachener Modell“ greift die unterschiedlichen Facetten von Gewalt auf und strukturiert mit seinen vier Gefährdungsstufen dieses komplexe Thema.



Abb. 1: Gefährdungsstufen nach dem Aachener Modell zur Gewaltprävention

Mit Hilfe des Aachener Modells zur Gewaltprävention können kritische Bereiche oder Arbeitsplätze in eine der beschriebenen Gefährdungsstufen eingeordnet werden. Für jede der vier Gefährdungslagen wird dargestellt,

- wer in bedrohlichen Situationen handeln muss (verantwortliche Personen),
- wie bei einem unvorhergesehenen Ereignis zu reagieren ist (Handlungs- und Verhaltensempfehlungen zur Deeskalation)
- welche technischen, organisatorischen und personellen Voraussetzungen ein Betrieb bzw. eine Verwaltung im Vorfeld schaffen muss, um gewalttätige Ereignisse wirkungsvoll zu verhindern (betriebliche Voraussetzungen).

Kapitel 03



Gewaltprävention ist Chefsache.
Der Oberbürgermeister und der Verwaltungsvorstand unterstützen die Umsetzung des Sicherheitskonzeptes Gewaltprävention, indem sie den Fachbereichen und Eigenbetrieben angemessene fachliche, personelle und finanzielle Ressourcen zur Verfügung stellen.

03 Gewaltprävention

Eine gesamtstädtische Aufgabe

Im Rahmen der Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz werden die festgelegten Maßnahmen und Sicherheitsstandards regelmäßig überprüft. Ergibt sich dabei ein Handlungsbedarf für Arbeitsschutzmaßnahmen, müssen diese entsprechend festgelegter Prioritäten und vorhandener Ressourcen nach und nach umgesetzt werden. Die finanzielle und fachliche Verantwortung für die Umsetzung der verschiedenen Maßnahmen ist klar definiert.

Gewaltprävention ist eine Frage der Haltung.

Weder verbale noch physische Gewalt werden als Form des Umgangs zwischen Beschäftigten und Kunden toleriert. Durch die Grundsatzerklärung gegen Gewalt als Selbstverpflichtung der Stadt Aachen wird die Einstellung von Verwaltungsvorstand, Personalrat, Führungskräften und Beschäftigten sichtbar und nachvollziehbar. Die klare Haltung „Null Toleranz bei Gewalt“ gibt Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Orientierung, Handlungssicherheit und Rückendeckung.

Das Sicherheitskonzept Gewaltprävention ist Teil des Arbeits- und Gesundheitsschutzes. Das professionelle Umsetzen der Regelungen und Maßnahmen zur Gewaltprävention, Deeskalation und Nachsorge gehört daher zu den Führungsaufgaben. Die Führungskräfte der Eigenbetriebe und Fachbereiche sind für die Umsetzung des Konzepts im Rahmen ihrer Aufgaben und Befugnisse zuständig. Die Verantwortung dafür ergibt sich aus der Wahrnehmung der Aufgaben zur Unternehmensverantwortung für den Arbeitsschutz (siehe Dienstanweisung Arbeitsschutz).

Gute Führung, klare und einheitliche Standards und eine nachhaltige Personalentwicklung tragen maßgeblich dazu bei, dass die mit diesem Konzept verfolgten positiven Wirkungen eintreten können: Fehlbelastungen und Gefährdungen rechtzeitig wahrzunehmen, präventive Maßnahmen und Kompetenzen zur Deeskalation weiterzuentwickeln sowie physische und psychische Verletzungen zu vermeiden oder zu vermindern. Führungskräfte sorgen dafür, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in und nach gewalttätigen Situationen die nötige Unterstützung und Nachsorge erfahren.

Damit alle Führungsebenen gut und zielgerichtet agieren können, ist eine gute Kommunikation, Offenheit und Transparenz im Umgang mit Gewalt unverzichtbar. Die Vorstellung von akzeptablen und nicht akzeptablen Verhaltensweisen bleibt häufig dem Urteil des Einzelnen überlassen. Die Grenzen sind dabei fließend, da Wertvorstellungen und gesellschaftliche Normen individuell unterschiedlich interpretiert werden und sich wandeln. Umso wichtiger sind das Aussprechen von Erwartungen, das Mitteilen von Notlagen und Unterstützungsbedarf sowie das sensible

Beobachten und Einschätzen von Situationen sowohl von Führungskräften als auch von Beschäftigten.

Die Mitwirkung aller bei der Gestaltung und Umsetzung des Sicherheitskonzeptes ist an vielen Stellen zwingend notwendig. Die Verantwortung des Einzelnen reicht vom gefahrenbewussten Verhalten über eine freundliche und offene Grundhaltung gegenüber Bürgerinnen und Bürgern, dem Eigenschutz in gefährlichen Situationen bis hin zu einer unverzüglichen und genauen Berichterstattung nach gewaltsamen Geschehnissen an die Führungskräfte. Kompliziert ist Gewaltprävention zumeist nicht. Die Herausforderungen liegen hier im Zulassen neuer gedanklicher Muster oder dem Akzeptieren und Anwenden sicherheitstaktischer Verhaltens- und Handlungsweisen.

Alle internen Dienstleister und Akteure, vom Fachbereich Personal und Organisation über das Gebäudemanagement, den Fachbereich Recht und Versicherung, den Experten des betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes bis hin zu den Interessenvertretungen der Beschäftigten, sind verpflichtet, das Sicherheitskonzept Gewaltprävention mit ihrer Expertise zu unterstützen und weiterzuentwickeln.

Kapitel 04

04 Gefahrenereinschätzung

4.1 Gefährdete Bereiche

Potenziell kann Gewalt am Arbeitsplatz alle Beschäftigten treffen. Spezifische gewalttätige Handlungen sind meist nicht vorhersehbar. Es gibt jedoch Arbeitsplätze und Tätigkeiten bei der Stadt Aachen, die hinsichtlich ihres Gefährdungspotenzials besonders exponiert sind. Dazu zählen u.a.:

Umgang mit Bargeld und Wertsachen

- **Kassenarbeitsplätze**
z. B. Volkshochschule, Bezirksamter, Bibliothek, Schwimmhallen, Bürgerservice, Theater, Kulturbetriebe, Standesamt
- **Arbeitsplätze mit Handvorschüssen**
z. B. Schulen und Kitas
- **Arbeitsplätze mit Wertsachen**
z. B. Fundbüro, Bürgerservice

Ausüben von Kontrollaufgaben

- **Ordnungsbehördliche Maßnahmen, Anordnungen, Ablehnen von Anträgen, Verweigern von Leistungen**
z. B. Allgemeiner Sozialer Dienst, Ordnungs- und Sicherheitsdienst, Steuerfestsetzung, Bürgerservice, Gewerbe- und Gaststättenangelegenheiten, Baukontrolle, Service Wohnen, Hilfe bei Einkommensdefiziten, Vormünder

Umgang mit schwierigen Personengruppen

- **Zusammentreffen mit Menschen, die unter Einfluss von Alkohol und Drogen stehen**
z. B. Rettungsdienst/Feuerwehr, Ordnungs- und Sicherheitsdienste, Verkehrsüberwachung, Übergangswohnen, Allgemeiner Sozialer Dienst
- **Zusammentreffen mit Menschen, deren Störung/ Krankheit mit Aggressionen einhergeht**
z. B. Rettungsdienst/Feuerwehr, Ordnungs- und Sicherheitsdienste, Übergangswohnen, Allgemeiner Sozialer Dienst

Alleinarbeit/Außendienst

- **Alleinarbeit**
z. B. Allgemeiner Sozialer Dienst, Schulsozialdienst, Hausverwaltung und Sozialarbeit Übergangswohnen, Service Wohnen, Baukontrolle, Verkehrsüberwachung, Vollziehungsbeamte, Hausmeister & Pförtner
- **Außendienst**
z. B. Ordnungs- und Sicherheitsdienst, Übergangswohnen, Rettungsdienst/Feuerwehr, Vollstreckung, Steuern & Steuerfestsetzung, Stadtreinigung

Abb. 2: Beispiele für gefährdete Arbeitsplätze und Tätigkeiten

4.2 Gefahrenbewertung

Die wichtigste Voraussetzung für präventive Maßnahmen sind Kenntnisse und Beurteilungen von Gefährdungen und Belastungen in den jeweiligen Arbeitsbereichen. Der Arbeitsschutz bietet mit den Arbeitsplatzbegehungen und der Erstellung bzw. Aktualisierung von Gefährdungsbeurteilungen geeignete Instrumente, um Arbeitsplätze regelmäßig hinsichtlich der Sicherheitsstandards zu überprüfen und notwendige Schutzmaßnahmen festzulegen. Um geeignete Präventionsmaßnahmen mit Augenmerk auszuwählen, muss mittels einer vorgelagerten Gefahreneinschätzung analysiert werden, welche Gefahrenpotenziale der einzelne Arbeitsplatz oder bestimmte Tätigkeiten bergen, welche Personenkreise besonders gefährdet sind und wer oder was gefährlich sein könnte.

Die Gefahreneinschätzung ist in der Praxis nicht immer einfach, da sowohl die dokumentierten Vorfälle, die theoretischen Möglichkeiten und statistischen Wahrscheinlichkeiten von Gefahrenszenarien als auch das subjektiv wahrgenommene Gewalterleben von Beschäftigten berücksichtigt werden müssen. Der Einstufungsprozess erfolgt daher aus einer seriösen Annäherung verschiedener Betrachtungsweisen.

Für eine realistische und einheitliche Einschätzung möglicher Bedrohungen und Übergriffe an Arbeitsplätzen in publikumsintensiven Bereichen werden folgende Instrumente eingesetzt (siehe Intranet):

- Analyse betrieblicher Vorfallsberichte und interner Dokumentationen (z. B. Strafanzeigen, Hausverbote, Unfallanzeigen, Polizeieinsätze, Aktenvermerke) → Vordruck „Dokumentenanalyse“,
- Selbsteinschätzung des Übergriffgeschehens durch den Fragebogen „FoBiK - Formen der Bedrohungen im Kundenverkehr“ → Fragebogen FoBiK,
- Einschätzung der Führungskräfte zum Vorhandensein bzw. zur Wirksamkeit von Präventionsmaßnahmen → Audit zur Gewaltprävention bzw. die Prüflisten zur Gefährdungsbeurteilung,
- optional: moderierte Workshops mit Verantwortlichen und Betroffenen in kleinen Organisationseinheiten.

Die vorhandenen bereichsspezifischen Dokumentationen sind Grundlage einer objektiven Betrachtung. Der Vordruck „Dokumentenanalyse“ dient der Erfassung wesentlicher Daten zum Übergriffgeschehen. Er soll in einer jährlichen Abfrage von den Führungskräften ausgefüllt, durch B 17/201 Arbeitssicherheit ausgewertet und im Gesamtarbeitsschutzausschuss vorgestellt werden.

Neben den objektiven Daten spielt das subjektiv wahrgenommene Gewalterleben der Beschäftigten eine wichtige Rolle, da die Spanne zwischen den dokumentierten Vorfällen und erlebten (nicht angezeigten) Gewalterfahrungen groß ist. Um die Einschätzungen der Beschäftigten zu erfassen, wird der Fragebogen „FoBiK – Formen der Bedrohungen Kundenverkehr“ eingesetzt. Mit seinen 32 Fragen berücksichtigt der Fragebogen unterschiedliche Gefahrenszenarien und erfasst deren erlebte Häufigkeit im Arbeitsalltag. So lässt sich aus den Aussagen der Beschäftigten retrospektiv feststellen, welches Gefahrenpotenzial der betrachtete Arbeitsplatz oder die Tätigkeit birgt. Die ermittelten Werte werden im Anschluss einer der vier Gefahrenstufen nach dem Aachener Modell zur Gewaltprävention zugeordnet.

	Frage	Mittelwert	Aussage	Bemerkung
	Klienten / Bürgern körperlich sexuell belästigt werden? (z.B. Kunden grapschen, berühren oder streifen den Körper bzw. im speziellen Brust, Beine, Po, etc.) <i>Belästigung</i>			
16.	Wie häufig kam es vor, dass Sie von Kunden / Bürgern körperlich sexuell belästigt werden? (z.B. Kunden grapschen, berühren oder streifen Ihren Körper bzw. im speziellen Brust, Beine, Po) <i>Belästigung</i>	0	nie	
17.	Wie häufig kam es vor, dass Klienten / Bürger mit Selbstverletzung bzw. Selbstmord gedroht haben? <i>Nötigung</i>	3	3 mal im Jahr	
18.	Wie häufig kam es vor, dass Klienten / Bürger während oder nach dem Besuch in Ihrem Büro sich selbst verletzt haben? (z.B. mit dem Messer, durch Verbrennungen, mittels Schusswaffen) <i>Bedrohung, Körperverletzung (Psyche)</i>	0,1	sehr selten	
19.	Wie häufig kam es vor, dass Klienten / Bürger während oder nach Ihrem Außendienstesatz sich selbst verletzt haben? (z.B. mit dem Messer, durch Verbrennungen, mittels Schusswaffen, etc.) <i>Bedrohung, Körperverletzung (Psyche)</i>	0,1	sehr selten	
20.	Wie häufig wurden Ihre Kolleginnen und Kollegen von Klienten / Bürgern mit einem empfindlichen Übel bedroht? (z.B. mit Sachbeschädigung, Körperverletzung, Angriffe mit Waffen auch gegenüber Angehörigen drohen etc.) <i>Nötigung, Erpressung</i>	10	1 mal im Monat	
21.	Wie häufig wurden Ihre Sie von Klienten / Bürgern mit einem empfindlichen Übel bedroht? (z.B. mit Sachbeschädigung, Körperverletzung, Angriffe mit Waffen auch gegenüber Angehörigen drohen etc.) <i>Nötigung, Erpressung</i>	7	7 mal im Jahr	2x mehrmals wöchentlich 5 x wöchentlich 4x monatlich 3 mehrmals jährlich 8 x jährlich 23 nicht vorgekommen

Abb. 3: Exemplarische Auswertung des Fragebogens FoBiK

Um das Vorhandensein bzw. die Wirksamkeit von Sicherheitsmaßnahmen einschätzen zu können, wird das „Audit Gewaltprävention“ durchgeführt. Die Fragen werden von den Führungskräften beantwortet und gemeinsam mit den Expertinnen und Experten des betrieblichen Arbeits- und Gesundheitsschutzes bewertet. Hier ergeben sich Hinweise auf mögliche Handlungsbedarfe.

Regelmäßig soll die Gefährdungsbeurteilung überprüft werden. Dafür kann die fachliche Unterstützung vom Bereich Arbeitsmedizin und Arbeitssicherheit (B 17) angefordert werden. Mit Hilfe der Analyseinstrumente erfolgt im Vorfeld eine Einordnung in die Gefährdungsstufen nach dem Aachener Modell zur Gewaltprävention.

Entsprechend dieser Eingruppierung werden die Prüflisten zur Gefährdungsbeurteilung ausgefüllt (Büro, Außendienst, Umgang mit Bargeld und Wertsachen → Handlungshilfe 4.0). Zeitgleich finden in den betroffenen Arbeitsbereichen Arbeitsplatzbegehungen mit den verantwortlichen Führungskräften, den Expertinnen und Experten des Arbeits- und Gesundheitsschutzes (B 17) sowie der Personalvertretung statt. Das Hauptaugenmerk richtet sich dabei auf die gefahrenbewussten Gestaltung und Einrichtung der Gebäude und der Arbeitsplätze, die Überprüfung der Fluchtwegsituation und die Alarmierungsmöglichkeiten. Aus den Prüflisten und den Begehungen ergeben sich ggf. Maßnahmenvorschläge für die Optimierung der Arbeitsbereiche. Hinsichtlich der Verantwortlichkeiten zur Durchführung der Gefährdungsbeurteilung wird auf den Abschnitt „Gefährdungsbeurteilung“ im Handbuch Arbeitsschutz in der jeweils gültigen Fassung verwiesen.

Kapitel 05

05 Präventionsmaßnahmen

Verbindlichen Sicherheitsstandards

Die Möglichkeiten zum Schutz gegen Gewalt am Arbeitsplatz sind so vielfältig wie die Gefahrenszenarien. Die Präventionsmaßnahmen zielen darauf ab, Übergriffe zu vermeiden oder zumindest zu erschweren, den Tatanreiz zu senken, das Risiko für den Täter zu erhöhen und Beschäftigten größtmöglichen Schutz und Sicherheit am Arbeitsplatz zu gewährleisten.

Die Sicherheitsstandards wurden vor dem Hintergrund folgender Grundprinzipien formuliert:

- Prävention mit Augenmaß: die Präventionsmaßnahmen müssen für die Gegebenheiten der jeweiligen Bereiche und Arbeitsplätze innerhalb der Rahmenbedingungen der Stadt Aachen angemessen sein,
- die Sicherheitsstandards sind Bestandteil der gesetzlich geforderten Gefährdungsbeurteilung (geeignete Arbeitsschutzmaßnahmen) und müssen entsprechend der festgelegten Prioritäten und vorhandenen Ressourcen zeitnah umgesetzt werden,
- können vorgeschlagene Maßnahmen, z. B. wegen örtlicher oder arbeitsorganisatorischer Gegebenheiten, nicht umgesetzt werden, sind begründete Alternativen im Rahmen der Möglichkeiten zu suchen, umzusetzen und in der Gefährdungsbeurteilung zu dokumentieren,
- jede Gefahrenstufe benötigt spezielle technische, organisatorische und personenbezogene Präventionsmaßnahmen,
- die Sicherheitsstandards der einzelnen Gefahrenstufen gelten verbindlich für alle Bereiche und Arbeitsplätze, die dieser Gefahrenstufe zugeordnet sind,
- die festgelegten Sicherheitsstandards vorangegangener Stufen müssen umgesetzt werden, d. h. werden beispielsweise Bereiche oder Arbeitsplätze in Stufe „2“ eingeordnet, müssen demzufolge die verbindlichen Präventionsmaßnahmen der Stufen „0“ und „1“ ebenfalls beachtet und umgesetzt werden,
- Präventionsmaßnahmen aus einer „höheren“ Gefährdungsstufe können umgesetzt werden,
- die Überprüfung der Umsetzung und Wirksamkeit der Sicherheitsstandards erfolgt regelmäßig im Rahmen der gesetzlich geforderten Gefährdungsbeurteilung (siehe Intranet)
- für die betriebliche Umsetzung sind zu jeder Maßnahme Verantwortlichkeiten festgelegt (siehe Intranet),
- finanzielle bzw. personelle Ressourcen für gesamtstädtische Maßnahmen (z. B. Personalentwicklung, Alarmierungsmöglichkeiten, Gestaltung der Arbeitsstätten, Unterstützung bei Strafanzeigen) müssen dem zuständigen Fachbereich oder Eigenbetrieb zentral bereitgestellt werden,
- finanzielle und personelle Ressourcen für nutzerspezifische Maßnahmen müssen von den Fachbereichen und Eigenbetrieben eingeworben werden,
- für die Gesamtumsetzung des Sicherheitskonzeptes ist der Verwaltungsvorstand, für die operative Umsetzung die Leitung des jeweiligen Fachbereiches oder Eigenbetriebes verantwortlich.

5.1 Präventionsmaßnahmen für Büroarbeitsplätze

Die im folgenden beschriebenen Sicherheitsstandards gliedern sich in Maßnahmen für Büroarbeitsplätze für den Außendienst und für den Umgang mit Bargeld und Wertsachen. Sie tragen somit den unterschiedlichen Anforderungen und Rahmenbedingungen Rechnung.

Stufe 0: normale bis kontroverse Gesprächssituation

Stufe „0“ kennzeichnet den normalen Alltag mit Publikumsverkehr. Schon im Alltagsgeschäft gibt es stressbeladene Situationen, bei denen die Kommunikationsfähigkeit der Beschäftigten gefordert ist. Kontroverse Gesprächssituationen sind noch kein 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 selbstständig bewältigen können.

Die Präventionsmaßnahmen der Stufe 0 (grün) fokussieren daher im Wesentlichen

- auf eine sichere Gestaltung der baulichen Gegebenheiten, wie z. B. Büros, Warte- und Empfangsbereiche sowie Infotheken, eine gute Beschilderung im Gebäudeinneren und auf die Ausstattung mit ergonomischem, stabilem und geeignetem Mobiliar,
- auf organisatorische Regelungen, z. B. wie die veröffentlichte Grundsatzerklärung gegen Gewalt, kommunizierte Notfallpläne, klare Standards zum Beschwerdemanagement und zur Gesprächsführung,
- auf gefahrenbewusstes Verhalten von Beschäftigten. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind verpflichtet, selbst für eine sichere Arbeitsumgebung zu sorgen; indem z. B. auf das Entfernen von Schere oder Locher aus dem Greifraum des Kunden oder den sorgsam Umgang mit persönlichen Informationen und Daten geachtet werden. In einigen Fällen stehen die Forderungen nach einer sicheren Arbeitsumgebung konträr zu den individuellen Vorstellungen einer angemessenen Büroeinrichtung. Hier gilt es für Führungskräfte, z. B. im Rahmen von Unterweisungen, mit den Beschäftigten ins Gespräch zu kommen, für mögliche Gefährdungen zu sensibilisieren und für sichere Arbeitsbedingungen zu motivieren. Informationen und Anweisungen zum Notfallmanagement sind Bestandteil der jährlichen Unterweisung. Mindestens alle drei Jahre sollen die Themen „gefahrenbewusste Büroeinrichtung“ und „Kommunikationsstandards“ im Rahmen der Unterweisung aufgegriffen werden.

Gefährdungsstufe 0

Normale bis kontroverse Gesprächssituation

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Gefahrenbewusste Büroeinrichtung	Grundsatzerklärung gegen Gewalt	Gefahrenbewusstsein schaffen, regelmäßige Unterweisung
Gestaltung der Wartezonen	Standards der Gesprächsführung	Gefahrenbewusstes Verhalten
Besucherleitsystem im Gebäude	Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf	Umgang mit persönlichen Informationen & Daten
Gestaltung des Empfangsbereiches in großen Verwaltungsgebäuden	Regelung für Bürger mit anderen Nationalitäten	Grundlagen der Kommunikation in allen relevanten Ausbildungen verankern
Einrichtung von Infotheken und Infostellen in kleineren Einheiten	Beschwerdemanagement	Kommunikationstrainings
Briefkasten für Dokumentenabgabe	Besetzung der Infotheke, Pforte, Infostelle	Stressprävention
	Funktionsbezogene Mailadresse	Emotionsarbeit

Tabelle 01: detaillierte Darstellung im Anhang

Stufe 1: Verbale Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Randle, Sachbeschädigung

Distanzloses Verhalten, Belästigungen, unangemessenes Duzen und die grundsätzliche Weigerung von Kunden, ein bestimmtes gefordertes Verhalten auszuführen, werden unter dem Begriff „unangepasstes Sozialverhalten“ zusammengefasst. Dieses Verhalten hat keine strafrechtliche Relevanz. Allerdings kann der Hausherr von seinem Hausrecht Gebrauch machen und Hausverbote aussprechen. Verbale Aggressionen, wie z. B. Konfrontationen der Beschäftigten mit kränkenden, verletzenden und teilweise entwürdigenden Beschimpfungen, verursachen beim Opfer nicht nur eine Ehrverletzung und das Gefühl der Erniedrigung, sondern stellen gleichzeitig Straftatbestände dar.

In Frage kommende Delikte können u.U. Beleidigung, üble Nachrede und Verleumdung sein. Aggressives Verhalten gegen Büroeinrichtungen (Tritte und Schläge gegen Büromöbel) oder Gebäudeteile, vorsätzliche Beschmutzungen und „Türknallen“ sind nicht nur unangepasstes Sozialverhalten, sondern können bei Beschädigungen im Sinne von Substanzverletzungen den Tatbestand einer Sachbeschädigung darstellen. Führungskräften kommt bei der Bewältigung von Konflikten dieser Stufe eine besondere Bedeutung zu. Durch ihre Unterstützung können sie in der akuten Situation beruhigend wirken, den Beschäftigten das Gefühl der Sicherheit sowie des Rückhalts vermitteln und durch eine konsequente Nachbereitung zukünftige Eskalationen verhindern.

Zu den Sicherheitsstandards der Stufe „1“ (gelb) zählen u.a.

- die Steuerung von Kundenströmen mit geeigneten Aufrufanlagen und Zutrittskontrollen sowie das Arbeiten mit Terminen, die Möglichkeit, im Notfall einen Alarm auslösen zu können, um Öffentlichkeit zu erzeugen und die Empfehlung, eine zweite Fluchttür in die Büros einzubauen,
- organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit, festgelegte Verfahren zu Straf- und Unfallanzeigen, Angebote zur psychologischen Nachsorge und
- Informationsveranstaltungen zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen, regelmäßigen Kommunikations- und Deeskalationstrainings, professionelle Vorbereitungen auf kritische Termine, die Möglichkeit, Supervision in Anspruch zu nehmen und die Unterstützung von Beschäftigten bei Strafverfahren.

Gefährdungsstufe 1

Verbale Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Randle, Sachbeschädigung

Bauliche und technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün) sind umzusetzen		
Geeignete Möblierung zur Kundenberatung	Organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit	Professionelle Vorbereitung auf „kritische Termine“
Aufrufsysteme in den Wartebereichen in publikums-intensiven Bereichen	Verhaltensregeln für unerwartete Situationen festlegen	Kommunikations- und Deeskalationstrainings
Gestaltung der Wartezonen	Arbeiten mit Terminen	Seminar „Umgang mit psychischen Störungen“
Beleuchtung im Gebäude und in den Außenbereiche	Informationsmanagement nach gewaltbeladenen Situationen	Regelmäßige Unterweisungen
Erzeugung von Öffentlichkeit	Festgelegtes Verfahren zur Strafanzeige, zum Strafantrag	Informationsveranstaltung für FK und MA zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen
Zutrittssteuerung	Festgelegtes Verfahren zum Hausverbot	Supervision
Trennung interner und externer Bereiche	Festgelegtes Verfahren zur Unfallanzeige nach traumatischen Ereignissen	Unterstützung der Beschäftigten bei Strafverfahren
	Nachsorgekonzept nach berufsbedingten traumatischen Ereignissen	
	Regelmäßige Gefahrenanalyse	

Tabelle 02: detaillierte Darstellung im Anhang

Stufe 2: Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt, Bedrohung, Nötigung, Durchsetzen von Platzverweisen

Handgreiflichkeiten und körperliche gewalttätige Auseinandersetzungen zählen zu den Taten, die im oberen Bereich der Gewaltskala anzusiedeln sind. Diese Delikte sind bei der Arbeit mit Publikumsverkehr zwar eher selten, aber aufgrund ihrer Schwere und Gefährlichkeit am ehesten geeignet, bei den Beschäftigten ein bleibendes Unsicherheits- bzw. Angstgefühl zu erzeugen. Fast ohne Ausnahme stellen diese Handlungen Körperverletzungen im Sinne des Strafgesetzbuches dar.

Auch Anspucken und Anschreien aus kürzester Distanz können das körperliche Wohlbefinden des Opfers nachhaltig und nicht unerheblich beeinträchtigen und erhalten somit ebenfalls strafrechtliche Relevanz (Straftatbestand der Körperverletzung). Zur Durchsetzung von Leistungen, auf die kein Rechtsanspruch besteht, oder zur Verhinderung von rechtmäßigen Sanktionen können Kunden reagieren, indem sie versuchen, ihren Forderungen durch Drohungen (Nötigungen) Nachdruck zu verleihen. Diese Drohungen beziehen sich zwar primär auf Beschäftigte, werden aber häufig auf deren soziales Umfeld (Familie, Kinder) erweitert. Äußerungen wie „Ich weiß, wo Du wohnst“, „Pass auf Deine Kinder auf“ oder „Ich kenne Dein Auto, fahr in Zukunft vorsichtig“ sind nicht unüblich. Ziel dieser Drohungen ist es, den Beschäftigten entgegen seiner dienstlichen Verpflichtungen zu einer Handlung, Duldung oder Unterlassung zu nötigen und so auf dessen freie Willensbildung Einfluss zu nehmen (Straftatbestand der Nötigung). Eine Steigerung der Nötigung stellt die Bedrohung dar. Hierbei wird dem Opfer oder einer ihm nahe stehenden Person mit einer erheblichen Straftat (Verbrechen, z. B. schwere Körperverletzung, Tötungsdelikt) gedroht. Die körperliche Durchsetzung eines Platzverweises ist in dieser Gefährdungstufe anzusiedeln. Die „gewaltsame“ Durchsetzung eines mündlich ausgesprochenen Platzverweises bedeutet regelmäßig eine physische Auseinandersetzung und die Gefahr einer Körperverletzung.

Die Gedanken zur Eigensicherung, zum professionellen Personaleinsatz in gravierenden Situationen und die Fürsorgepflicht äußern sich bei den Präventionsmaßnahmen der Stufe „2“ (orange) u.a.in

- einem zweistufigen Alarmierungssystem mit dem Einbinden professioneller Kräfte, dem Einbau zweiter Fluchttüren und geeigneten Zutrittsystemen zu den Arbeitsbereichen,
- einer klaren Sanktionspolitik und
- verbindlichen stattfindenden Kommunikations- und Deeskalationstrainings, Impfangeboten und der medizinischen und psychologischen Betreuung von Beschäftigten nach Übergriffen.

Gefährdungstufe 2

Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt, Bedrohung, Nötigung, Durchsetzen eines Platzverweises

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün) und aus Stufe 1 (gelb) sind umzusetzen.		
Alarmierungssystem installieren	Alarmierungspläne festlegen	Medizinische und psychologische erste Hilfe anbieten und annehmen
Alarmierungsmöglichkeiten für Außenstellen schaffen	Professionelle Kräfte (z. B. Sicherheitsdienst, Polizei) in internen Alarmplan einbinden	Impfangebote
Zutrittskontrolle oder Zugangssteuerung	Strafanzeige stellen	Kommunikations- und Deeskalationstrainings
Zweiter Fluchtweg aus den Büros	Unfallanzeige stellen	Supervision
	Regelmäßige Notfall-Evakuierungsübungen	

Tabelle 03: detaillierte Darstellung im Anhang

Stufe 3: Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohungen, Amok, Geiselnahme, Überfälle

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). Bombendrohungen, Amokläufe und Geiselnahmen kommen im betrieblichen Alltag äußerst selten vor. Aufgrund der enormen Außenwirkung und der Unberechenbarkeit solcher Ereignisse sind derartige Delikte jedoch besonders geeignet, das Sicherheitsempfinden der Beschäftigten nachhaltig zu beeinträchtigen. Aus diesem Grund sind bereits die Ankündigungen solcher Straftaten mit hohen Freiheitsstrafen belegt.

Die Straftaten der Gefahrenstufe „3“ wie z. B. Angriffe mit Waffen, Bombendrohungen oder Geiselnahme beinhalten ein hohes Gefahrenpotential. Es gilt daher überlegt zu handeln. Die Selbsthilfemöglichkeiten der Beschäftigten sind keinesfalls adäquate Mittel, um diesen Bedrohungsszenarien zu begegnen. Sicherheitsdienste und geschulte Beschäftigte können lediglich Erstmaßnahmen bis zum Eintreffen der Polizei veranlassen.

Das wird in den Sicherheitsstandards der Stufe „3“ (rot) umgesetzt durch

- die unverzügliche Alarmierung der Polizei nach Eigensicherung und
- das Verhalten entsprechend der vorbereiteten, trainierten und unterwiesenen Notfallpläne.

Gefährdungsstufe 3

Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohung, Amok, Geiselnahme, Überfall

Bauliche und technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün), aus Stufe 1 (gelb) und aus Stufe 2 (orange) sind umzusetzen.		
Alarmierungsmöglichkeiten zur Polizei sicherstellen	Notfallpläne für Überfall und schwere Straftaten in Notfallordner vorhalten	Unterweisung zu Amok, Geiselnahme, Überfall, Bombendrohung Psychologische Notfallversorgung

Tabelle 04: detaillierte Darstellung im Anhang

5.2 Präventionsmaßnahmen für Arbeitsplätze im Außendienst

Die Beschreibung der verschiedenen Formen der Gewalt zu jeder Gefahrenstufe erfolgte im vorangegangenen Abschnitt. Daher wird im Folgenden von einer erneuten Darstellung abgesehen. In diesem Kapitel werden die Sicherheitsstandards für Arbeitsplätze im Außendienst¹ entsprechend der einzelnen Gefahrenstufe vorgestellt. Der Schutz von Beschäftigten im Außendienst stellt eine besondere Herausforderung dar. Regelmäßig ist das Risiko gegeben, dass Beschäftigte Tätlichkeiten ausgesetzt sind, die von Kollegen und Vorgesetzten nicht bemerkt werden. Daher sind geeignete Schutzmaßnahmen bei Alleinarbeit besonders wichtig.

Stufe 0: Normale bis kontroverse Gesprächssituation

Beschäftigte sind aufgrund ihrer kommunikativen, sozialen und fachlichen Kompetenzen selbst in der Lage, Szenarien der Stufe „0“ (grün) sicher und deeskalierend zu lösen. Daher fokussieren die Sicherheitsstandards u.a. auf folgende Aspekte:

- organisatorische Regelungen wie, z. B. die veröffentlichte Grundsatzerklärung gegen Gewalt, kommunizierte Notfallpläne, klare Standards zum Beschwerdemanagement, zur Außendarstellung (Dienstkleidung, Dienstausweis) und zur Gesprächsführung,
- Vereinbarungen zum gefahrenbewussten Verhalten von Beschäftigten im Außendienst. Informationen zum Notfallmanagement sind Bestandteil der jährlichen Unterweisung; mindestens alle drei Jahre müssen die Themen „gefahrenbewusstes Verhalten im Außendienst“ und „Kommunikationsstandards“ im Rahmen der Unterweisung aufgegriffen werden. Begleitend werden die Kommunikationstrainings und Seminaren zur Stressprävention und Resilienz angeboten.

Gefährdungsstufe 0

Normale bis kontroverse Gesprächssituation

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
	Grundsatzerklärung gegen Gewalt	Gefahrenbewusstsein schaffen, regelmäßige Unterweisung
	Standards der Gesprächsführung	Gefahrenbewusstes Verhalten
	Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf	Dienst- und Schutzkleidung
	Regelung für Bürger mit anderen Nationalitäten	Grundlagen der Kommunikation in allen relevanten Ausbildungen verankern
	Geeignete Dienstkleidung zur Außendarstellung	Kommunikationstrainings
	Beschwerdemanagement	Stressprävention
	Dienstausweis	Emotionsarbeit

Tabelle 05: detaillierte Darstellung im Anhang

¹ Für Mischarbeitsplätze (ein Teil Büro- und ein Teil Außendiensttätigkeiten) können einige Maßnahmen nicht direkt angewandt werden (z. B. Tragen von Dienstkleidung).

Stufe 1: Verbale Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Randalere, Sachbeschädigung

Die Sicherheitsstandards der Stufe „1“ (gelb) beinhalten u.a.

- sichere und geeignete Arbeitsmittel im Außendienst, z. B. Alarmierungsmöglichkeiten und Dienstwagen,
- organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit und zu Dienstzeiten, Verhaltensregeln für unerwartete Situationen, festgelegte Verfahren zu Straf- und Unfallanzeigen und Angebote zur psychologischen Betreuung,
- das regelmäßige Üben von sicherem Verhalten in Kommunikations- und Deeskalationstrainings, die Möglichkeit, Supervision in Anspruch zu nehmen und die Unterstützung von Beschäftigten bei Strafverfahren.

Gefährdungsstufe 1

Verbale Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Randalere/Sachbeschädigung

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün) sind umzusetzen		
Beleuchtung im Außendienst	Organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit	Professionelle Vorbereitung auf „kritische Termine“
Alarmierungsmöglichkeiten und Erreichbarkeit im Außendienst	Verhaltensregeln für unerwartete Situationen festlegen	Informationsveranstaltung für FK und MA zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen
Dienstwagen oder Mietwagen zur Verfügung stellen	Gefahrenbewusste Absprachen	Regelmäßige Unterweisungen
	Vermeidung von Dienstgängen zu dunklen Tageszeiten im Tagdienst	Kommunikations- und Deeskalationstrainings
	Informationsmanagement nach gewaltbeladenen Situationen	Supervision
	Festgelegtes Verfahren zur Strafanzeige, zum Strafantrag	Seminar „Umgang mit psychischen Störungen“
	Festgelegtes Verfahren zum Hausverbot	Unterstützung der Beschäftigten bei Strafverfahren
	Festgelegtes Verfahren zur Unfallanzeige nach traumatischen Ereignissen	
	Nachsorgekonzept nach berufsbedingten traumatischen Ereignissen	
	Regelmäßige Gefahrenanalyse	

Tabelle 06: detaillierte Darstellung im Anhang

Stufe 2: Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt, Bedrohung, Nötigung, Durchsetzen von Platzverweisen

Eigensicherung geht vor! Dieser Grundsatz wird in den Präventionsmaßnahmen der Stufe „2“ (orange) konsequent umgesetzt. Wichtige Aspekte sind hierbei geeignete Alarmierungsmöglichkeiten und das regelmäßige Trainieren von geeigneten Deeskalations- und Eingriffstechniken.

Gefährdungsstufe 2

Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt, Bedrohung, Nötigung, Durchsetzen eines Platzverweises

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün) und aus Stufe 1 (gelb) sind umzusetzen.		
Alarmierungsmöglichkeit	Alarmierungspläne festlegen Absprachen und Rückmeldungen von Terminen im Außendienst Außendienst in kritischen Situationen zu zweit durchführen Einsatzgebiet der MA nicht in Wohnortnähe Strafanzeige stellen Unfallanzeige stellen	Medizinische und psychologische erste Hilfe anbieten und annehmen Impfangebote Deeskalationstraining und Eingriffstechniken Supervision

Tabelle 07: detaillierte Darstellung im Anhang

Stufe 3: Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohungen, Amok, Geiselnahme und Überfälle

Wie für Büroarbeitsplätze gilt auch im Außendienst: Angriffe mit Waffen und Werkzeugen beinhalten ein hohes Gefahrenpotential. Es gilt daher überlegt zu handeln. Die Selbsthilfemöglichkeiten der Beschäftigten sind keinesfalls adäquate Mittel, um diesen Bedrohungsszenarien zu begegnen. Daher gehören zu den Sicherheitsstandards der Stufe „3“ (rot)

- die unverzügliche Alarmierung der Polizei ggf. mit Ortung und
- ein Verhalten entsprechend der vorbereiteten, trainierten und unterwiesenen Notfallpläne.

Gefährdungsstufe 3

Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohung, Amok, Geiselnahme, Überfall

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün), aus Stufe 1 (gelb) und aus Stufe 2 (orange) sind umzusetzen.		
Alarmierungsmöglichkeiten und Ortung im Notfall	Notfallpläne für Überfall und schwere Straftaten in Notfallordner vorhalten	Unterweisung zu Amok, Geiselnahme, Überfall, Bombendrohung Psychologische Notfallversorgung

Tabelle 08: detaillierte Darstellung im Anhang

5.3 Präventionsmaßnahmen im Umgang mit Bargeld und Wertsachen

Anweisungen, Richtlinien und vorbeugende Schutzmaßnahmen für den korrekten und sicheren Umgang mit Bargeld und Wertsachen brauchen alle Bereiche, in denen Beschäftigte Zahlungsmittel oder Wertsachen von Kunden annehmen bzw. an diese ausgeben, bearbeiten, verwahren oder transportieren. Die Gefährdung, Opfer eines Raubüberfalls zu werden, besteht an diesen Arbeitsplätzen grundsätzlich und kann nicht beseitigt werden. Daher müssen die Sicherheitsstandards zur Vermeidung von Raubüberfällen darauf abzielen, dass

- der Zugang zu nennenswerten Geldbeträgen für Kunden unmöglich oder zumindest erschwert ist,
- möglichst wenig Bargeld dem Zugriff von Kunden ausgesetzt ist,
- die Wahrscheinlichkeit der Täterergreifung erhöht wird,
- bleibende Verhaltensmuster entstehen, um Beschäftigte vor Risiken bei akuter Bedrohung zu bewahren und
- Betroffene nach einem Überfall professionelle Hilfe und Unterstützung erhalten.

Umgang mit Bargeld und Wertsachen an Büro- und Kassenarbeitsplätzen

Im Fokus stehen hier die Arbeitsplätze und Tätigkeiten von Beschäftigten, die an Büro- und Kassenarbeitsplätzen innerhalb von Gebäuden und beim Transport inner- und außerhalb von Gebäuden Umgang mit Bargeld und Wertsachen haben. Die Sicherheitsstandards zielen auf verschiedene technische, bauliche, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen ab.

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Gestaltung des Kassenarbeitsplatzes	Anweisungen für den Umgang mit Geld und Wertsachen	Unterweisung im Umgang mit Zahlungsmitteln
Zweiter Fluchtweg aus Büros	Notfallpläne für Überfall	Sicheres Verhalten im Umgang mit Geld
Beleuchtung und Einsehbarkeit des Arbeitsbereiches	4-Augen-Prinzip bei der Abrechnung	Sicheres Verhalten bei Geldtransporten
Geeignetes System zur Geldaufbewahrung und Lagerung	Barzahlungen vermeiden	
Alarmierungsmöglichkeiten zur Polizei	Zählen von Geld in nicht einsehbaren Bereichen	
Einbruchmeldealarm	Minimierung des Bargeldbestandes	
	Sicherheit bei Geldtransporten unter 500 €	
	Sicherheit bei Geldtransporten über 500 €	

Tabelle 09: detaillierte Darstellung im Anhang

Umgang mit Bargeld und Wertsachen im Außendienst

Der Umgang mit Bargeld und Wertsachen im Außendienst betrifft u.a. die Bereiche des kommunalen Vollstreckungswesens. Zu den Aufgaben von Vollzugsbeamten gehört es, öffentlich-rechtliche Forderungen zu vollstrecken. Weiterhin richten sich die folgenden Präventionsmaßnahmen an die Mitarbeitenden aller Tätigkeits- und Arbeitsbereiche, die im Außendienst Bargeld oder Wertsachen transportieren.

Bauliche & Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alarmierungsmöglichkeiten und Erreichbarkeit im Außendienst	Anweisungen für den Umgang mit Geld und Wertsachen	Unterweisung im Umgang mit Zahlungsmitteln
Für ausreichende Helligkeit sorgen	Notfallpläne für Überfall	Sicheres Verhalten bei Geldtransporten
Sicherheit beim Transport von Geld und Wertgegenständen	Minimierung von Beträgen	Einblick in Geldbestände verhindern
	Außendienst in kritischen Situationen zu zweit durchführen	
	Dienstgänge im Hellen durchführen	
	Absprachen und Rückmeldungen von Terminen im Außendienst	

Tabelle 10: detaillierte Darstellung im Anhang

Kapitel 06



© charnsitr / Fotolia

o6 Deeskalation

Umgang mit Konflikten

Kundenkontakt scheint vordergründig eine sachliche Beratung oder die Erbringung von Dienstleistungen zu sein, auf die Bürger einen gesetzlichen Anspruch haben. Oftmals stellt er sich als eine vielschichtige, intensive und manchmal durchaus schwierige und kontroverse Gesprächssituation heraus, die u.U. auch eskalieren kann. Stress für beide Gesprächspartner sind meist die Folgen.

Besonders in Bereichen, in denen gesetzliche Bestimmungen umgesetzt, Kontrollaufgaben wahrgenommen oder staatliche Leistungen verweigert werden, befinden sich Bürger beim Besuch einer Dienststelle aufgrund widriger Lebensumstände oder persönlicher Notlagen oftmals in einem psychischen Ungleichgewicht. Existentielle Ängste vor finanzieller Not, sozialem Abstieg, Verlusten, Abhängigkeit u.v.m. können Menschen in einen sehr hohen inneren Anspannungszustand versetzen. Psychische Störungen oder kognitive bzw. sprachliche Einschränkungen kommen in manchen Fällen erschwerend hinzu.

Wird beispielsweise in einem Kundengespräch ein Negativbescheid vermittelt, kann dies beim Gegenüber heftigste emotionale Reaktionen wie Stress, Wut, Ärger, Angst, Ohnmacht, Hilflosigkeit, Verzweiflung oder Panik auslösen. Aus diesen Anspannungs- und Emotionszuständen heraus besteht eine hohe Gefahr für drei unterschiedlich zu bewertende aggressive Verhaltensweisen:

- **Expressive Aggression:** Wut, Verzweiflung und andere Emotionen brechen aus Kunden heraus, wenig zielgerichtet, ohne Verletzungsabsicht. Das ist die häufigste Aggressionsart; sie ist mit entsprechenden Kenntnissen relativ leicht zu deeskalieren.
- **Erlangungsaggression:** Kunden möchten mit dem gezielten Einsatz aggressiver Verhaltensweisen etwas erreichen und werden dabei sehr bedrohlich und distanzlos.
- **Vergeltungsaggression:** Kunden richten ihre Wut und Verzweiflung gezielt gegen den vermeintlichen Verursacher seiner Situation: Den Mitarbeiter, die Institution, den Staat. Die gefährlichste Aggressionsart.

Um solchen Situationen gerecht zu werden, brauchen die Beschäftigten hohe soziale, emotionale und kommunikative Gesprächs- und Beratungskompetenzen. Diese müssen in regelmäßigen Kommunikationstrainings vermittelt und geübt werden. Grundlage für wiederkehrende Unterweisungen, Weiterbildungen und Trainings, aber vielmehr noch für das tägliche Verhalten

in kontroversen Gesprächen sind einheitliche und für alle verbindlich formulierte Kommunikationsstandards sowie Handlungs- und Verhaltensempfehlungen für eskalierende Situationen. Für einige Organisationseinheiten der Stadt Aachen liegen bereits Notfallpläne für verschiedene Gefahrenszenarien vor. Die Notfallpläne basieren u.a. auf den im Folgenden beschriebenen Grundsätzen der Kommunikation und Deeskalation.

6.1 Kommunikationsstandards

Für eine gute Kommunikation und Beratung gibt es kein Patentrezept – dazu sind die Situationen und die beteiligten Menschen zu verschieden. Doch es gibt Verhaltensgrundsätze, deren Beachtung die Stadt Aachen von ihren Beschäftigten im professionellen Umgang mit Kunden, Klienten und Bürgern erwartet. Diese Standards basieren auf den Grundlagen des aktiven Zuhörens und der wertschätzenden, gewaltfreien Kommunikation, die durch die klassischen Kommunikationstechniken ergänzt werden. Dabei stehen die Fähigkeiten, Menschen in einer empathischen Grundhaltung zu begegnen, um selbst in herausfordernden Situationen konstruktiv im Gespräch zu bleiben und einen achtsamen Umgang mit sich und dem Gegenüber zu pflegen, im Mittelpunkt.

Unsere Kommunikationsstandards im Umgang mit Kunden, Bürgern und Klienten

Freundlichkeit und Höflichkeit

Freundlichkeit und Höflichkeit wirken entwaffnend. Einem aufgebrachtsten Bürger fällt es schwerer, einem ehrlich freundlichen Beschäftigten gegenüber wütend zu bleiben. Freundlichkeit und eine positive Grundstimmung sind eine gute Ausgangsbasis für jedes Gespräch. Höflichkeit ist das Mindeste, das Beschäftigte im Kundenkontakt immer beibehalten müssen.

Haltung

Anliegen oder Kundenwünsche werden ernst genommen. Im Vordergrund steht ein hohes Maß an Verständnis und Empathie für die Situation, für die Sicht der Kunden oder für die emotionalen Belastungen der Kunden.

Wertschätzende Kommunikation

Wertschätzende Kommunikation meint einen bewussten und verantwortungsvollen Umgang mit der Sprache, der durch Akzeptanz und Toleranz gegenüber anderen Denkweisen, Mentalitäten und Kulturen geprägt ist. Diese Art der Kommunikation hilft, Gesprächssituationen positiv zu gestalten. Das gelingt, wenn Beschäftigte ihre Anliegen klar und verständlich zum Ausdruck bringen und gleichzeitig das Begehren des Gesprächspartners verstehen. Sich einerseits der eigenen Gefühle bewusst zu sein, und sich andererseits auf verschiedene Kundentypen einzustellen, gehört ebenso dazu, wie die Emotionen des Gegenübers wahrzunehmen und sie nicht abzuwerten.

Keine Provokation – ruhig bleiben

Jede Provokation, sei sie verbaler oder nonverbaler Art, verschlechtert die Situation und die Chancen, das Gespräch zu einem guten Ende zu bringen – gleichgültig, ob Beschäftigte provozieren oder provoziert werden. Eskalierende Gesprächssituationen sollten durch die Beschäftigten freundlich, aber bestimmt beendet werden.

Klare Sprache und Zuhören

Insbesondere die Verständigung zwischen Beschäftigten und Kunden wird gelegentlich dadurch erschwert, dass die am Gespräch Beteiligten einander nicht verstehen. Fachwörter, unbekannte Abkürzungen und Verwaltungsdeutsch führen schnell in eine kommunikative Sackgasse. Beschäftigte sollten darauf achten, eine klare Sprache zu benutzen. Gelungene Kommunikation bedeutet zuhören, nachfragen und sich vergewissern, dass man richtig verstanden hat und richtig verstanden wurde.

Selbstbewusstes Auftreten

Kommunikation besteht auch aus Körpersprache, bei der vieles unbewusst abläuft. Menschen nehmen unbewusst Signale des Gegenübers wahr und senden gleichfalls unbewusst eigene Signale. Die Körpersprache sollte so eingesetzt werden, dass ein positives Gesprächsklima entsteht und alles vermieden wird, was dieses Klima belasten könnte. In schwierigen Gesprächssituationen ist eine selbstbewusste Körperhaltung wichtig, die aufrecht und offen wirkt. Blickkontakt und offene Gesten demonstrieren Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen.

Transparenz

Kunden werden häufig dann ungehalten, wenn ihnen die Ansprechpartner oder die Verwaltungsvorgänge nicht klar sind. Beschäftigte sollten daher Kunden genau und transparent über Zuständigkeiten und Verfahrenswege aufklären, Hilfe bei der Lösung von Problemen anbieten sowie über erwartete Mitwirkung verständlich informieren.

6.2 Verbale Deeskalation

Unvorhergesehene Situationen lösen bei den meisten Menschen Stress aus. Die Reaktionen sind dann oftmals nicht angemessen. Das bewusste Anwenden gesprächsfördernder bzw. deeskalierender Gesprächstechniken trägt erheblich zu einem konstruktiven Gesprächsverlauf bei. Klar ist, dass auch Beschäftigte in einer eskalierenden Situation unter Stress stehen. Ohne entsprechende Fortbildungen wissen sie im Vorfeld oftmals nicht, wie sie in realen Stress- oder Konfliktsituationen tatsächlich reagieren werden. Daher dienen die folgenden Verhaltensmaßnahmen als Empfehlungen für ein professionelles Handeln in verbal eskalierenden Situationen. Sie müssen in den angebotenen Deeskalationstrainings vermittelt und regelmäßig geübt werden, um die eigene Handlungssicherheit zu erhöhen.

Verhaltensmaßnahme	... dass bedeutet
Professionelle Gesprächsvorbereitung	• sich über das anstehende Gespräch klar werden, auf mögliche Provokationen gedanklich vorbereiten • eigene Ressourcen und Möglichkeiten abschätzen • bei problematischen Terminen Vorsorge treffen, d. h. Kollegen oder Vorgesetzte informieren und bitten, aufmerksam zu sein • möglichst nur eine Person im Büro empfangen • heikle Gespräche nicht allein und nie außerhalb der Öffnungszeiten führen • bei problematischen Außenterminen nicht allein gehen • darauf achten, dass man nicht allein im Gebäude ist
In schwierigen Situationen dem Verstärken oder Hochschaukeln von Konflikten entgegenwirken	• erste Zeichen einer Eskalation ernst nehmen • ruhig und klar bleiben, guten Kontakt 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
Klare und unmissverständliche Grenzen setzen	• klare Ansagen machen, in der Rolle des Sachbearbeiters 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 immer mit „Sie“ ansprechen, auch wenn man selbst geduzt wird • paradoxe, ungewöhnliche, unkonventionelle Interventionen anwenden • Gespräch klar und unmissverständlich beenden, keine Diskussionen zulassen • Raum für ehrhaften Rückzug geben, Optionen aufzeigen (z. B. Ersatztermin)
Organisierter Rückzug im Sinne der Eigensicherung	• Raum verlassen (Eigensicherung), auch unter einem Vorwand sich der Situation entziehen • Alarmierungssystem aktivieren, Hilfe holen • Öffentlichkeit erzeugen • Kollegen und Vorgesetzte zur Unterstützung hinzuziehen • Wenn der Kunde nicht gehen will, ggf. Sicherheitsdienst oder Polizei rufen

Abb. 4: Grundsätze verbaler Deeskalation

6.3 Verhalten bei Handgreiflichkeiten und körperlichen Übergriffen

Kommunikationssituationen, in der sich Kunden hineinsteigern oder außer sich sind, bedeuten immer Gefahrensituationen. Die gewaltfreie Kommunikation kann misslingen oder ein Angriff so plötzlich erfolgen, dass eine verbale Deeskalation nicht mehr möglich ist. Für diese Situationen können die folgenden Aspekte darüber entscheiden, ob Beschäftigte verletzungsfrei bleiben. Die aufgeführten Maßnahmen gelten für die Beschäftigten der Stadt Aachen als Handlungs- und Verhaltensempfehlung.

Handlungs- und Verhaltensempfehlungen für unsere Beschäftigten

Offensive Deeskalation,

d. h. organisierter Rückzug, Öffentlichkeit und Aufmerksamkeit erzeugen, Ansprache von Hilfe, Raum für einen Rückzug lassen – Kunden nicht hinterher laufen.

Verteidigung ist gut, Flucht ist besser.

Weg vom Angreifer, weg aus der Situation. Bei akuter Gefährdung muss sofort der Raum verlassen werden, um sich in Sicherheit zu bringen.

Alarmierungssysteme sind zu nutzen.

Bei Bedarf werden unverzüglich der Sicherheitsdienst bzw. die Polizei verständigt. Einem flüchtenden Täter niemals hinterher laufen.

Nicht den Helden spielen.

Im Notfall sollten sich Beschäftigte niemals auf ein Gerangel oder auf einen Kampf einlassen, auch nicht bei vermeintlicher körperlicher Überlegenheit. Körperkontakt bzw. Festhalten sind unbedingt 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. auf die Position im Raum und die Körpersprache achten. In angespannten Situationen sollte stets ein Sicherheitsabstand von ca. zwei Metern (zwei Armlängen) zum Kunden eingehalten werden. Dadurch steigt die Wahrscheinlichkeit, beim ersten Angriff nicht sofort getroffen zu werden. Beschäftigte haben außerdem so möglicherweise noch Reaktionszeit, um zu fliehen.

Notwehr und Nothilfe

anwenden unter Berücksichtigung der Verhältnismäßigkeit (§ 32 STGB). Im Rahmen der Nothilfe Hilfe holen und für Kollegen da sein. Kollegen unterstützen heißt aber auch, sich nicht in eine gefährliche Situation begeben, die man selbst nicht bewältigen kann. Die massivste Form der Deeskalation besteht darin, eine Situation körperlich zu kontrollieren, z. B. durch Festlege- oder Sicherungstechniken oder durch körperliches Intervenieren, das den Kontrahenten zur Flucht zwingt.

Leben ist wichtiger als alle Wertsachen.

Bei einem Überfall ist den Forderungen des Täters nachzugeben.

Auch Zeugen können Helden sein.

Es ist wichtig, sich das Aussehen des Täters und den Tathergang zu merken.

Nachbereitung und Nachsorge.

Dies beinhaltet eine Befindlichkeitsabfrage durch die direkten Kolleginnen und Kollegen, Maßnahmen der Fürsorge und des Opferschutzes durch die Führungskräfte, eine Reflexion (ggf. im Team) und die Inanspruchnahme professioneller Hilfe zur Nachsorge.

Kapitel 07

07 Nachsorge – nach psychisch traumatisierenden Ereignissen

7.1 Belastungsverlauf nach psychisch traumatisierenden Ereignissen

Ein Übergriff am Arbeitsplatz hinterlässt bei den meisten Betroffenen neben möglicherweise erlittenen körperlichen Verletzungen auch psychische Spuren. Viele Betroffene stellen bei sich, oft zum ersten Mal in ihrem Leben, ganz ungewöhnliche körperliche und psychische Reaktionen und Erlebnisweisen fest, z. B. Schwindel- oder Schwächeanfälle, Übelkeit, schwere Verwirrtheit oder automatisch wiederkehrende Erinnerungsbilder bis hin zur Angst, „verrückt zu werden“. In Wirklichkeit handelt es sich dabei um eine ganz normale Reaktion auf die oft „verrückte“ und unnormale Situation, die sie erlebt haben. Die Reaktionen auf ein traumatisches Ereignis sind in der Regel vorübergehend. Doch jeder Mensch reagiert anders. Der Belastungsverlauf folgt meist den drei Phasen: Schockphase, Einwirkungsphase des Traumas und Erholungsphase.

Schockphase – akute Belastungsreaktion

Veränderte physische und psychische Reaktionen kennzeichnen die Schockphase. Benommenheit, Übelkeit, Schüttelfrost, Kopf- und Brustschmerzen, Verwirrtheit oder die Unfähigkeit, sich an wichtige Daten, z. B. an die eigene Telefon- oder Hausnummer, zu erinnern, sind u.a. charakteristische Merkmale der Schockphase. Sie können bei den Betroffenen von einigen Stunden bis zu einer Woche nach dem Ereignis andauern. Im akuten Schockzustand ist die Hautfarbe meist bleich und die Atmung schnell und flach; die Betroffenen haben einen benommenen Blick und glauben manchmal, sich an einem anderen Ort zu befinden. Hier sind Maßnahmen zur Beruhigung, Orientierung und Kreislaufstabilisierung angezeigt. Generell gilt: medizinisch notwendige Maßnahmen haben Vorrang vor der psychologischen Ersten Hilfe.

Einwirkungsphase – posttraumatische Belastungs- und Anpassungsreaktion, Anpassungsstörung

Auf den Schock folgen Belastungs- und Anpassungsreaktionen. Dieser Zustand kann mehrere Tage bis Wochen andauern. Physische und psychische Reaktionen wie Schlafstörungen, Schreckhaftigkeit, Aufregung, Konzentrationsstörungen, Aggressivität oder Nervosität sind normale Reaktionen auf das auslösende Ereignis und dienen der Bewältigung des Geschehens. Innerhalb von vier bis sechs Wochen wird von den Betroffenen in der Regel das traumatische Erlebnis schrittweise verarbeitet und das Befinden normalisiert sich wieder.

Posttraumatische Belastungsstörung (PTBS)

Die PTBS ist eine relativ selten auftretende, verzögerte Reaktion auf ein traumatisches Ereignis und mit schwerem Leid für die Betroffenen verbunden. Bleiben nach mehr als vier Wochen Nachhallerinnerungen und Alpträume, Angstzustände, sozialer Rückzug oder eine gesteigerte Erregbarkeit bestehen, kann dies unbehandelt zur Chronifizierung der Beschwerden und damit zu einer posttraumatischen Belastungsstörung führen.

7.2 Phasen der Nachsorge

Die Stadt Aachen stellt im Rahmen ihrer Fürsorgepflicht die medizinische und psychologische Erstversorgung der betroffenen Beschäftigten nach einem gewalttätigen Ereignis sicher. Es ist bekannt, dass besonders die ersten Stunden und Tage nach einem traumatischen Erlebnis für den weiteren Verarbeitungs- und Heilungsprozess von außerordentlicher Bedeutung sind. Daher erhalten betroffene Beschäftigte möglichst in den ersten 24 Stunden bzw. in den darauffolgenden Tagen nach dem Übergriff psychologische Erstbetreuung. Je früher ein Opfer betreut und unterstützt wird, desto geringer sind mögliche Folgeschäden.

Bei der Stadt Aachen arbeiten in der Nachsorge nach berufsbedingten psychisch traumatischen Ereignissen in den unterschiedlichen Phasen verschiedene innerbetriebliche Akteure und Fachleute zusammen.

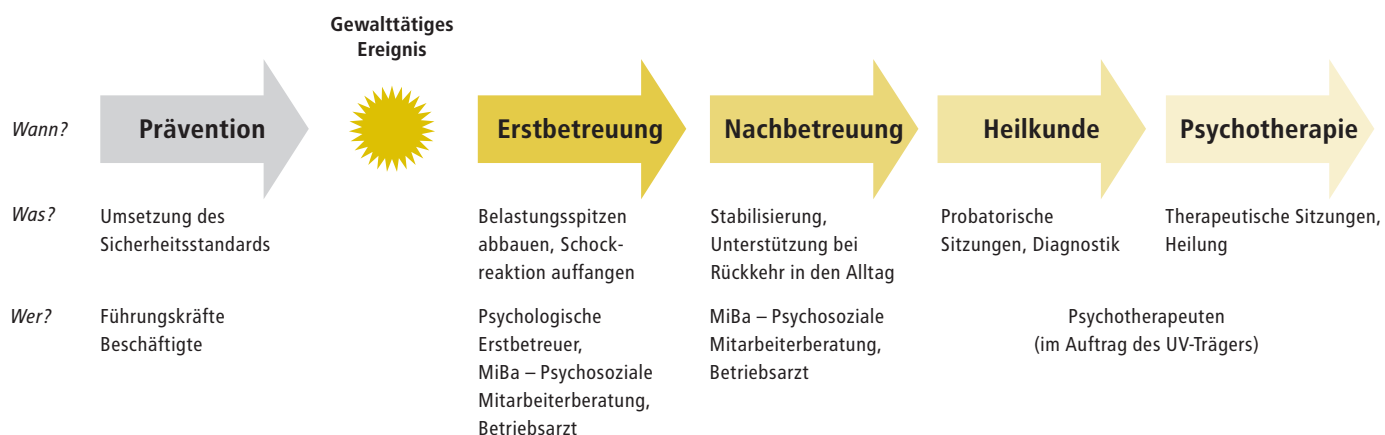


Abb. 5: Phasen der Nachsorge bei der Stadt Aachen

Prävention

Die im Vorfeld notwendigen technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen und Regelungen wurden im Abschnitt „Sicherheitsstandards“ beschrieben. Verantwortlich für die regelmäßige Überprüfung und Umsetzung der Maßnahmen sind die Führungskräfte, die im Rahmen der Unternehmerverantwortung entsprechende Aufgaben übertragen bekommen haben (siehe Dienstanweisung „Arbeitsschutz“).

Erstbetreuung

Unmittelbar nach einem traumatisierenden Ereignis setzt diese kurzfristige Maßnahme an, die Betroffene während der ersten Stunden nach einem belastenden Ereignis begleitet. Sie dient der psychologischen Erstversorgung von Beschäftigten, die aufgrund des Erlebens Unterstützung bzw. Hilfe benötigen. Diese Aufgabe übernehmen fachbereichsinterne ausgebildete psychologische Erstbetreuer oder die Kolleginnen der Sozialpsychologische Mitarbeiterberatung (MiBa, B17/102). Die Verfahrensbeschreibung dazu befindet sich im Intranet.

Nachbetreuung

Angebote der MiBa unterstützen betroffene Beschäftigte innerhalb der nächsten vier bis sechs Wochen bei der Stabilisierung und der Rückkehr in den betrieblichen Alltag. Sie leisten damit einen erheblichen Beitrag für die folgende Wiedereingliederung der Betroffenen (z. B. Wiedereingliederung nach § 74 Sozialgesetzbuch IX). Sollten sich die Symptome bei den Betroffenen nicht bessern, wird durch die MiBa eine professionelle fachspezifische Folgebetreuung organisiert.

Heilkunde

Die professionelle Weiterbehandlung der Betroffenen (z. B. probatorische Sitzungen) erfolgt durch die Leistungen der gesetzlichen Unfallversicherung bzw. der Unfallfürsorge. Sie dient der Vorbeugung möglicher Folgestörungen. Voraussetzung für die Inanspruchnahme dieser Leistungen ist das Stellen einer Unfallanzeige nach dem gewalttätigen Ereignis.

Psychotherapie

In einigen Fällen reichen die Maßnahmen der Nachbetreuung und Heilbehandlung nicht aus, um Betroffene dauerhaft zu stabilisieren und zu heilen. In diesen Fällen erfolgt eine Weiterbehandlung zur Heilung der psychischen Störungen durch Therapieverfahren im Auftrag des zuständigen Unfallversicherungsträgers.

o8 Anhang

Tabelle 01

Gefahrenstufe 0: Normale bis kontroverse Gesprächssituation im Büro

Bauliche und technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Gefahrenbewusste Büroeinrichtung - für Kundenberatung geeignete Büroräume - abschließbare Büromöbel - Fluchtwege frei halten - Türen mit innenliegenden Zimmernummern ausstatten Gestaltung der Wartezonen - helle, freundlich gestaltete Räume, z. B. mit Pflanzen - ausreichend Sitzgelegenheiten - aktuelles Info-/Lesematerial - großzügige Aufteilung der Sitzbereiche (Privatsphäre) - Spielecken einrichten - Hotspot/WiFi Besucherleitsystem im Gebäude - Klar nachvollziehbare Beschilderung Außen/Innen - Markierungen auf Wänden oder Boden - Türbeschilderung (Fr./Hr. Nachnamen und Funktion) - deutliche Hinweise auf Besuchertoiletten - Trennung von Personal- und Besuchertoiletten Gestaltung des Empfangsbereiches in großen Verwaltungsgebäuden - freundlich, hell, übersichtlich gestaltet - klare Beschilderung - Infotheke als Anlaufstelle für Auskünfte - Abstand für Privatsphäre einhalten Einrichtung von Infotheken und Infostellen in kleineren Einheiten - Sekretariate als Anlaufstelle/Infostelle ausschildern - Infotheke/Pförtnerloge als Anlaufstelle - Gestaltung von Steh-/Sitzarbeitsplätze für Kundentheken Briefkasten für Dokumentenabgabe - im Eingangsbereich oder von außen - nur Dokumenteneinwurf	Grundsatzerklärung gegen Gewalt - Version intern im MA-Portal veröffentlichen - Version extern als Aushang in allen Verwaltungsgebäuden Standards der Gesprächsführung - Standards sind veröffentlicht und unterwiesen - Bestandteil der Einarbeitungs-/Begrüßungsmappe für neue Beschäftigte - Bestandteil von Kommunikationstrainings und Ausbildung sowie Einweisung und Einarbeitung neuer MA - Namensschilder am Arbeitsplatz (Fr./Hr. Nachname) Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf - Notfallpläne für verschiedene Ereignisse - FB-spezifischer Notfallordner (kritische Ereignisse, Ansprechpartnern, Abläufe) liegt vor - Notfallpläne sind kommuniziert - Räumungskonzept ist vorhanden, - alle zwei Jahre Räumungsübung durchführen Regelung für Bürger mit anderen Nationalitäten - Dolmetscher, wenn nötig anfordern - Infomaterial/Hausordnung in anderen Sprachen oder mit Piktogrammen Beschwerdemanagement - Regularien des fachbereichsinternen Beschwerdemanagements sind bekannt Besetzung der Infotheke, Pforte, Infostelle - während der Öffnungszeiten ständig besetzte Infotheke - auskunftsfähig/Lotsenfunktion - kundenorientiertes, kommunikativ geschultes Personal Funktionsbezogene Mailadresse - Einrichtung funktionsbezogener Mailadresse und Nutzung eben dieser - Zugriffsrechte und Vertretungsregelungen organisieren	Gefahrenbewusstsein schaffen, regelmäßige Unterweisung - regelmäßige Unterweisung - mindestens alle drei Jahre zu den Themen gefahrenbewusste Büroeinrichtung und Vereinbarungen, Kommunikationsstandards unterweisen - jährliche Unterweisung zum Notfallmanagement Gefahrenbewusstes Verhalten - Schere, Locher, etc. aus Greifraum der Kunden entfernen - Kunden bewusst (im Sichtfeld des MA) platzieren - Betriebsfremde Personen ansprechen, Hilfe anbieten - konsequente Anwendung der vereinbarten Standards und Regeln - Feedback der Führungskräfte zu Vereinbarungen bzgl. Abwesenheit zwischen MA Umgang mit persönlichen Informationen & Daten - Informationen, die Rückschlüsse auf das Privatleben zulassen, vermeiden Grundlagen der Kommunikation in allen relevanten Ausbildungen verankern - Kommunikationsstandard/Grundlagen der gewaltfreien Kommunikation in allen städtischen/stadtnahen Ausbildungen vermitteln Kommunikationstrainings - Trainings für Bereiche mit Kundenkontakt anbieten - Standards der Gesprächsführung sind Grundlage für die Seminare, - Aspekte zur Gesundheitsförderung und Stressprävention einbauen Stressprävention - Seminare zur Stressprävention/Resilienz anbieten (freiwillige Teilnahme) Emotionsarbeit - Infoveranstaltung durchführen - Quartals-/halbjährliche Gesprächsrunden/Gesundheitszirkel zu Verarbeitung belastender Situationen durchführen

Die kursiv dargestellten Maßnahmen sind als Empfehlungen zu verstehen.

Tabelle 02

Gefahrenstufe 1: Verbale Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Randalen, Sachbeschädigung im Büro

Bauliche und technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün) sind umzusetzen		
Geeignete Möblierung zur Kundenberatung - eckiger Besprechungstisch bzw. -ansatz - geeignete Positionierung von Möbeln im Büro; Sitzposition zu einer Fluchttür hin - abwaschbare Besucherstühle 2. Fluchttüre aus dem Büro - Panikschlösser in angrenzenden Büros, um gefangene Räume zu vermeiden	Organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit - Kriterien und Verfahren zur Alleinarbeit sind festgelegt und kommuniziert - Grundsätzlich keine Kundenberatung wenn im Gebäude keine weiteren Beschäftigten anwesend sind - Zutritt kontrollieren, Regelungen pro Gebäude und Orga-Einheit überprüfen und anpassen	Professionelle Vorbereitung auf „kritische Termine“ - bei bekannten „schwierigen“ Kunden/Besuchern Kolleginnen/Kollegen/Führungskräfte informieren - Absprachen zur Eigensicherung treffen - im Doppelbüro keine gleichzeitigen Kundengespräche - Zwischentüren offen lassen (Datenschutz beachten) - ausreichend Pausen zwischen den Terminen planen
Aufrufsysteme in den Wartebereichen in publikumsintensiven Bereichen - Aufrufanlage/Wartenummern - wenn fachlich/inhaltliche Gründe gegen eine Aufrufanlage sprechen, sind diese Gründe zu berücksichtigen und alternative Lösungen zu finden (z. B. Arbeiten mit Terminvergabe)	Verhaltensregeln für unerwartete Situationen festlegen - Verhaltensregeln verbindlich festlegen - in Deeskalationstrainings, Kommunikationsseminaren oder in Unterweisungen trainieren	Kommunikations- und Deeskalationstrainings - alle zwei Jahre in bürgerintensiven Bereichen für Beschäftigte verbindlich durchführen - für neue Beschäftigte im ersten Jahr verbindlich durchführen - Seminarbestandteile sind Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache
Gestaltung der Wartezonen - Besucherstühle in Verwaltungsgebäuden fest verankert - Besucherstühle in Außenstellen fest verankert	Arbeiten mit Terminen - Arbeiten mit Terminvergaben für beratungsintensive Bereiche - klare Terminabsprachen (festen Anfangs- und Endzeiten) - Hinweise auf besucherarme Zeiten - Unterstützung durch moderne Kommunikationsmedien (z. B. Zusendung von Unterlagen per E-Mail)	Seminar „Umgang mit psychischen Störungen“ jährliches Angebot für Führungskräfte aller Dienststellen
Beleuchtung im Gebäude/ Außenbereiche - Büros, Flure, Treppenhäuser, Parkgelegenheiten, Tiefgaragen, weitere Verkehrsflächen ausreichend hell ausleuchten - Grünschnitt im Außengelände kurz halten	Informationsmanagement nach gewaltbeladenen Situationen - Pflicht des Vorgesetzten, diese Informationen entgegenzunehmen und ggf. geeignete Maßnahmen einzuleiten - Weitere Kommunikation bzw. weitere Schritte sind durch Vorgesetzten zu übernehmen - lageangepasste (sachliche) Information der betroffenen Organisationseinheit zum Vorfall durch den Vorgesetzten - Rückmeldung an Betroffene bzgl. weiterem Verlauf - Dokumentation der Vorfälle	Regelmäßige Unterweisungen - alle zwei Jahre in bürgerintensiven Bereichen für Beschäftigte verbindlich als Unterweisung - Themen: Verhaltensregeln für Notfälle, Umgang mit „schwierigen Kunden“, Alarmierungssystemen
Erzeugung von Öffentlichkeit einstufiges Alarmierungssystem installieren (z. B. Telefon, Schriallalarm, optische und akustische Signale)	Festgelegtes Verfahren zur Strafanzeige, zum Strafantrag - Strafanzeige/Strafantrag nach Einzelfallentscheidung - ggf. Strafanzeige zur Kenntnis an VV und OBM über zuständigen Dezernent - Einheitliches Verfahren ist im MA-Portal veröffentlicht - Private Adresse wird in der Strafanzeige nicht angegeben – ladungsfähige Adresse ist die Dienstadresse - Erstellung von Strafanzeigen durch FB 30 in Abstimmung mit FBL oder entsprechend der fachbereichsinternen Delegation	Informationsveranstaltung für FK und MA zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen 5-jährliche Veranstaltungen für Führungskräfte verpflichtend anbieten - als Angebot für alle Dienststellen, für Mitarbeiter als freiwillige Veranstaltung

Fortsetzung nächste Seite ►

Bauliche und technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün) sind umzusetzen		
Zutrittssteuerung <i>Zugangssteuerung in den Bereich (z. B. Türschließanlage, Klingel, Türknauf)</i> Trennung interner und externer Bereiche - Interne Bereiche (z. B. Teeküchen, Sozial-, Kopier-, Lagerräume) abschließbar gestalten	Festgelegtes Verfahren zum Hausverbot - Schriftliche Übertragung des Hausrechtes auf festgelegte Personen ist erfolgt und bekannt - Meldung durch Vorgesetzten an „Hausrechtsinhaber“ - Mündliches und schriftliches Aussprechen des Hausverbotes Festgelegtes Verfahren zur Unfallanzeige nach traumatischen Ereignissen - Unfallanzeige nach gemeinsamer Absprache - Einheitliches Verfahren ist festgelegt, an MA kommuniziert und im MA-Portal hinterlegt - Information des Beschäftigten an den direkten Vorgesetzten, gemeinsam weitere Schritte abstimmen Nachsorgekonzept nach berufsbedingten traumatischen Ereignissen - Nachsorgekonzept zum Umgang nach traumatisierenden berufsbedingten Extremsituationen ist vorhanden <i>Psychologische Ersthelfer (PEH) sind vorhanden</i> <i>Einsatzbedingungen für PEH sind beschrieben</i> <i>Regelmäßige Auffrischungsschulungen für die PEH</i> <i>bereichsinterne Koordinierungsstelle für die Einsätze der PEH ist vorhanden</i> Regelmäßige Gefahrenanalyse - jährliche Auswertung der Vorfälle - Kommunikation der Auswertung/ Begehungsergebnisse in den Bereich (z. B. bei der Unterweisung) - regelmäßige (alle 3 Jahre) Überprüfung der Gefährdungsbeurteilung	Supervision - Supervisionskonzept ist vorhanden <i>Supervision regelmäßig anbieten</i> Unterstützung der Beschäftigten bei Strafverfahren - Opfer/Zeugen erhalten Unterstützung bei allen Angelegenheiten des Strafverfahrens - Beratung/Begleitung durch Führungskräfte und FB 30

Tabelle 03

Gefahrenstufe 2: Handgreiflichkeiten/körperliche Gewalt, Bedrohung, Nötigung, Durchsetzen eines Platzverweis im Büro

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün) und aus Stufe 1 (gelb) sind umzusetzen.		
Alarmierungssystem installieren - Möglichkeit der Warnung von Kolleginnen und Kollegen und der Alarmierung von professionellen Kräften (Polizei, Sicherheitsdienst) muss gegeben sein (stiller Alarm) 2 stufiges Alarmierungssystem Alarmierungsmöglichkeiten für Außenstellen schaffen - Möglichkeit der Alarmierung von professionellen Kräften muss gegeben sein (z. B. Diensthandy mit Notruftaste, Funk) - zweistufiges Alarmierungssystem (wenn die MA-Zahl der Orga-Einheit groß genug ist) Zutrittskontrolle oder Zugangssteuerung - Einrichten von (elektrischen) Zutrittsystemen - Funktionstüchtige Schließanlagen installieren - Hauseingänge/Eingänge zu einzelnen Bereichen sind von außen zu sichern (z. B. mit Knauf von außen und Türspion) <i>Gegensprechanlage installieren</i> <i>je nach Gebäudelage Installation einer Kamera im Eingangsbereich</i> Zweiter Fluchtweg aus den Büros - Zweiten Fluchtweg ins Nachbarbüro/gesicherten Bereich einbauen - Fluchttür so einbauen, dass MA diese als erstes und sicher erreichen - Panikschloss einbauen, um aus benachbarten Bereich weiter zu flüchten (Notausgang)	Alarmierungspläne festlegen - verbindlich festgelegte und kommunizierte Alarmierungspläne - Bestandteil der jährlichen Unterweisung Professionelle Kräfte (z. B. Sicherheitsdienst, Polizei) in internen Alarmplan einbinden - Sicherheitsdienst/Polizei muss in die Alarmpläne eingebunden werden Strafanzeige stellen (obligatorisch) - Standards siehe Stufe gelb Unfallanzeige stellen (obligatorisch) - Standards siehe Stufe gelb Regelmäßige Notfall-Evakuierungsübungen - alle zwei Jahre sind Räumungsübungen durchzuführen	Medizinische und psychologische erste Hilfe anbieten und annehmen - medizinische und psychologische Ersthelfer sind vorhanden Impfangebote - Impfangebote zu Hepatitis A und B - Bei Umgang mit Kindern Impfangebote zu Mumps, Masern, Röteln, Diphtherie, Keuchhusten, Polio - Aufnahme der Beschäftigten in die medizinische Vorsorgekartei - regelmäßige Unterweisung zu Infektionsgefährdungen Kommunikations- und Deeskalationstrainings - alle zwei Jahre Trainings zu Deeskalation und/oder Eingriffstechniken durchführen - im ersten Jahr verbindlich für neue Beschäftigte <i>Angebot von Trainings zu Deeskalation und/oder Eingriffstechniken jährlich</i> Supervision - Supervision regelmäßig anbieten

Tabelle 04

Gefahrenstufe 3: Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohung, Amok, Geiselnahme, Überfall im Büro

Bauliche und technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün), aus Stufe 1 (gelb) und aus Stufe 2 (orange) sind umzusetzen.		
Alarmierungsmöglichkeiten zur Polizei sicherstellen Möglichkeit der Alarmierung von professionellen Kräften (Polizei) muss gegeben sein	Notfallpläne für Überfall und schwere Straftaten in Notfallordner vorhalten - Notfallpläne mit verbindlichen Abläufen und Verhaltensempfehlungen in Notfallordner aufnehmen - Absprachen mit Polizei, Rettungskräften, weiteren Mietern für betriebliche Notfälle treffen - Gebäudepläne/Ansprechpartner bei Polizei hinterlegen	Unterweisung zu Amok, Geiselnahme, Überfall, Bombendrohung - Thema Umgang mit Amok, Geiselnahme, Überfall, Bombendrohung als Bestandteil der jährlichen Unterweisung Psychologische Notfallversorgung - Psychologische Notfallversorgung mit internen Kräften (PSU-Team Feuerwehr & MiBa) und externen Kräften sicherstellen

Tabelle 05

Gefahrenstufe 0: Normale bis kontroverse Gesprächssituation im Außendienst

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
	Grundsatzerklärung gegen Gewalt • Version intern im MA-Portal • Version extern als Aushang in allen Verwaltungsgebäuden <i>und Außenstellen</i> Standards der Gesprächsführung • Standards sind veröffentlicht und unterwiesen • Bestandteil der Einarbeitungs-/ Begrüßungsmappe für neue Beschäftigte • Bestandteil von Kommunikationstrainings und Ausbildung sowie Einweisung und Einarbeitung neuer MA Verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf • Notfallpläne für verschiedene Ereignisse • FB-spezifischer Notfallordner (kritische Ereignisse, Ansprechpartnern, Abläufe) liegt vor • Notfallpläne sind kommuniziert Regelung für Bürger mit anderen Nationalitäten • Dolmetscher, wenn nötig anfordern • <i>Infomaterial/Hausordnung in anderen Sprachen oder mit Piktogrammen</i> Geeignete Dienstkleidung zur Außendarstellung • Standards sind veröffentlicht (Kleiderkatalog) und unterwiesen Beschwerdemanagement • Regularien des Beschwerdemanagements sind bekannt • <i>Mitführen von (Visiten)Karten mit Ansprechpartnern</i> Dienstausweis bereitstellen • Dienstausweis für Beschäftigte bereitstellen	Gefahrenbewusstsein schaffen, regelmäßige Unterweisung • mindestens alle drei Jahre zu den Themen gefahrenbewusstes Verhalten und Vereinbarungen, Kommunikationsstandards unterweisen • jährliche Unterweisung zum Notfallmanagement Gefahrenbewusstes Verhalten • Konsequente Anwendung der vereinbarten Standards und Regeln • Feedback der Führungskräfte zu Vereinbarungen Dienst- und Schutzkleidung • in Bereichen mit Öffentlichkeitswirkung (Pförtner, OSD, Politessen, Aachener Stadtbetrieb etc.) geeignete, gut sichtbare und den Arbeitserfordernissen angepasste Dienst- und Schutzkleidung tragen Grundlagen der Kommunikation in allen relevanten Ausbildungen verankern • Kommunikationsstandard/Grundlagen der gewaltfreien Kommunikation in allen städtischen/stadtnahen Ausbildungen vermitteln Kommunikationstrainings • Trainings für Bereiche mit Kundenkontakt anbieten • Standards der Gesprächsführung sind Grundlage für die Seminare, Aspekte zur Gesundheitsförderung und Stressprävention einbauen Stressprävention • Seminare zur Stressprävention/Resilienz anbieten (freiwillige Teilnahme) Emotionsarbeit • <i>Infoveranstaltung durchführen</i> • <i>Quartals-/halbjährliche Gesprächsrunden/Gesundheitszirkel zu Verarbeitung belastender Situationen durchführen</i>

Tabelle 06

Gefahrenstufe 1: Verbale Aggressionen, unangepasstes Sozialverhalten, Randalen, Sachbeschädigung im Außendienst

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün) sind umzusetzen		
Beleuchtung im Außendienst - Taschenlampen im Außendienst Alarmierungsmöglichkeiten und Erreichbarkeit im Außendienst - jeder MA im Außendienst hat ein eigenes (Dienst-)Handy - Erreichbarkeit im Außendienst & Möglichkeit zur Kontaktaufnahme - Alarmierungsmöglichkeit (z. B. Handy, Schrilalarm) Dienstwagen oder Mietwagen zur Verfügung stellen - kein privates KFZ benutzen - Nutzung ÖPNV oder Cambio, o.ä.	Organisatorische Regelungen zur Alleinarbeit - Kriterien und Verfahren zur Alleinarbeit sind festgelegt und kommuniziert Verhaltensregeln für unerwartete Situationen festlegen - Einsatzstrategien und -taktiken festlegen - in Deeskalationstrainings, Kommunikationseminaren oder in Unterweisungen trainieren Gefahrenbewusste Absprachen und Dienstübergabe - bei Dienstübergabe über besondere Vorkommnisse informieren - Pufferzeiten bei Dienstübergabe einplanen - Dokumentation von Vorfällen Vermeidung von Dienstgängen zu dunklen Tageszeiten im Tagdienst - wenn möglich Termine zu hellen Tageszeiten vereinbaren Informationsmanagement nach gewaltbeladenen Situationen - Information durch Beschäftigte an direkten Vorgesetzten - Pflicht des Vorgesetzten diese Informationen entgegen zunehmen und ggf. geeignete Maßnahmen einzuleiten - Weitere Schritte sind durch Vorgesetzten zu übernehmen - Lageangepasste (sachliche) Information der betroffenen Organisationseinheit zum Vorfall durch den Vorgesetzten - Rückmeldung an Betroffene bzgl. weiterem Verlauf - Dokumentation der Vorfälle	Professionelle Vorbereitung auf „kritische Termine“ - bei bekannten „schwierigen“ Kunden/ Besuchern Kolleginnen/Kollegen/Führungskraft informieren - Absprachen zur Eigensicherung treffen - ggf. Termine zu zweit wahrnehmen - Ausreichend Pausen zwischen den Terminen planen Informationsveranstaltung für FK und MA zu Selbsthilferechten und Straftatbeständen 5-jährliche Veranstaltungen für Führungskräfte verpflichtend anbieten als Angebot für alle Dienststellen - für Mitarbeiter als freiwillige Veranstaltung anbieten Regelmäßige Unterweisungen - alle zwei Jahre in bürgerintensiven Bereichen für Beschäftigte verbindlich als Unterweisung - Themen: Verhaltensregeln für Notfälle, Umgang mit „schwierigen Kunden“, Alarmierungssystemen Kommunikations- und Deeskalationstrainings - alle zwei Jahre in bürgerintensiven Bereichen für Beschäftigte verbindlich durchführen - für neue Beschäftigte im ersten Jahr verbindlich durchführen - Seminarbestandteile sind z. B. Selbstbehauptung, Deeskalation, Körpersprache Supervision - Supervisionskonzept ist vorhanden - Supervision regelmäßig anbieten

Fortsetzung nächste Seite ►

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün) sind umzusetzen		
	Festgelegtes Verfahren zur Strafanzeige, zum Strafantrag • Strafanzeige/Strafantrag nach Einzelfallentscheidung • Strafanzeige zur Kenntnis an VV und OBM über zuständigen Dezernent • Einheitliches Verfahren ist im MA-Portal veröffentlicht • Private Adresse wird in der Strafanzeige nicht angegeben • ladungsfähige Adresse ist die Dienstadresse • Erstellung von Strafanzeigen durch FB 30 in Abstimmung mit FBL oder entsprechend der fachbereichsinternen Delegation Festgelegtes Verfahren zum Hausverbot • Schriftliche Übertragung des Hausrechtes auf festgelegte Personen ist erfolgt und bekannt • Meldung an Hausrechteinhaber • mündliches und schriftliches Aussprechen des Hausverbotes Festgelegtes Verfahren zur Unfallanzeige nach traumatischen Ereignissen • Unfallanzeige nach gemeinsamer Absprache • Einheitliches Verfahren ist festgelegt, an MA kommuniziert und im MA-Portal hinterlegt • Information des Beschäftigten an den direkten Vorgesetzten, gemeinsam weitere Schritte abstimmen Nachsorgekonzept nach berufsbedingten traumatischen Ereignissen • Nachsorgekonzept zum Umgang nach traumatisierenden berufsbedingten Extremsituationen ist vorhanden • <i>Psychologische Ersthelfer (PEH) sind vorhanden</i> • <i>Einsatzbedingungen für PEH sind beschrieben</i> • <i>Regelmäßige Auffrischungsschulungen für die PEH</i> • <i>bereichsinterne Koordinierungsstelle für die Einsätze der PEH ist vorhanden</i> Regelmäßige Gefahrenanalyse • jährliche Auswertung der Vorfälle • Kommunikation der Auswertung/Befragungsergebnisse in den Bereich (z. B. bei der Unterweisung) • regelmäßige (alle 3 Jahre) Überprüfung der Gefährdungsbeurteilung	Seminar „Umgang mit psychischen Störungen“ • jährliches Angebot für Führungskräfte aller Dienststellen Unterstützung der Beschäftigten bei Strafverfahren • Opfer/Zeugen erhalten Unterstützung bei allen Angelegenheiten des Strafverfahrens • Beratung/Begleitung durch Führungskräfte und FB 30

Tabelle 07

Gefahrenstufe 2: Handgreiflichkeiten/körperliche Gewalt, Bedrohung, Nötigung, Durchsetzen eines Platzverweis im Außendienst

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün) und aus Stufe 1 (gelb) sind umzusetzen.		
Alarmierungsmöglichkeit Möglichkeit der Alarmierung von professionellen Kräften muss gegeben sein (z. B. Diensthandy mit Notruftaste, Funk)	Alarmierungspläne festlegen - Verbindlich festgelegte und kommunizierte Alarmierungspläne - Sicherheitsdienst/Polizei muss in die Alarmpläne eingebunden werden - Bestandteil der jährlichen Unterweisung Absprachen und Rückmeldungen von Terminen im Außendienst - Dienstpläne führen mit Außendienstadressen bzw. Eintragung in Terminkalender (groupweise) <i>Abmeldung/Rückmeldung nach Dienstgängen & Außenterminen – interne Regelung pro Bereich</i> Außendienst in kritischen Situationen zu zweit durchführen - Anwendung Verfahren zur Regelung von Alleinarbeit Einsatzgebiet der MA nicht in Wohnortnähe - Einsatzort sollte nicht in Wohnortnähe liegen Strafanzeige stellen (obligatorisch) - Standards siehe Stufe gelb Unfallanzeige stellen (obligatorisch) - Standards siehe Stufe gelb	Medizinische und psychologische erste Hilfe anbieten und annehmen - medizinische und psychologische Ersthelfer sind vorhanden <i>Möglichst viele Außendienst-MA zu Ersthelfern ausbilden lassen</i> Impfangebote - Impfangebote zu Hepatitis A und B - bei Umgang mit Kindern Impfangebote zu Mumps, Masern, Röteln, Diphtherie, Keuchhusten, Polio - Aufnahme der Beschäftigten in die med. Vorsorgekartei - regelmäßige Unterweisung zu Infektionsgefährdungen Deeskalationstraining und Eingriffstechniken - alle zwei Jahre Trainings zu Deeskalation und/oder Eingriffstechniken durchführen <i>Angebot von Trainings zu Deeskalation und/oder Eingriffstechniken jährlich</i> Supervision - Supervision regelmäßig anbieten

Tabelle 08

Gefahrenstufe 3: Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohung, Amok, Geiselnahme, Überfall im Außendienst

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alle Maßnahmen aus Stufe 0 (grün), aus Stufe 1 (gelb) und aus Stufe 2 (orange) sind umzusetzen.		
Alarmierungsmöglichkeiten und Ortung im Notfall - Alarmierungssysteme zur Verfügung stellen (Handy, Schriallalarm, Funk) - Standortortung	Notfallpläne für Überfall und schwere Straftaten in Notfallordner vorhalten Notfallpläne mit verbindlichen Abläufen und Verhaltensempfehlungen in Notfallordner aufnehmen	Unterweisung zu Amok, Geiselnahme, Überfall, Bombendrohung - Thema Umgang mit Amoksituation, Geiselnahme, Überfall, Bombendrohung als Bestandteil der jährlichen Unterweisung Psychologische Notfallversorgung - Psychologische Notfallversorgung mit externen Kräften sicherstellen

Tabelle 09

Umgang mit Bargeld und Wertsachen im Büro

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Gestaltung des Kassensarbeitsplatzes - Kassenbereiche übersichtlich gestalten - Ausreichend räumlichen Abstand (Barriere) zwischen Beschäftigten und Kunden - gut einsehbare Aus- und Eingänge vom Arbeitsplatz Zweiter Fluchtweg aus den Büros - zweiten Fluchtweg ins Nachbarbüro/ gesicherten Bereich einbauen - Panikschloss, um aus benachbarten Bereich weiter zu flüchten (Notausgang) Beleuchtung und Einsehbarkeit der Arbeitsbereiche - Helle und gut ausgeleuchtete Räume und Flure - gut einsehbare und ausgeleuchtete Außenbereiche Geeignetes System zur Geldaufbewahrung und Lagerung - Einblick auf Geldbestände verhindern - Verwendung von geeigneten abschließbaren Systemen zur Geldaufbewahrung/ Lagerung (z. B. abschließbare Kassetten/ abschließbare Schubladen, Zeitverschlussbehälter/ Geldschränke/ Deposit/ Tresor) Alarmierungsmöglichkeiten zur Polizei - Telefon/ Stiller Alarm (NetAlarmPro) installieren - Möglichkeit der Alarmierung von professionellen Kräften (Polizei) muss gegeben sein Einbruchmeldealarm - Einbruchmeldeanlage (Vorgaben Sachversicherer) - Optische Raumüberwachung	Anweisungen für den Umgang mit Geld und Wertsachen - Dienstanweisung Kasse Handkasse und Finanzbuchhaltung ist vorhanden und kommuniziert - dienststelleninterne Anweisungen und Regelungen zum sicheren Umgang mit Bargeld und Wertsachen sind vorhanden Notfallpläne für Überfall - Notfallpläne mit verbindlichen Abläufen und Verhaltensempfehlungen in Notfallordner aufnehmen - Absprachen mit Polizei, Rettungskräften, weiteren Mietern für betriebliche Notfälle - Gebäudepläne bei Polizei hinterlegen 4-Augen-Prinzip bei der Abrechnung anwenden - Abrechnung mit zwei MA durchführen Barzahlungen vermeiden - Unbare Zahlungsmöglichkeiten vorsehen - Geldautomaten (Aus- und Einzahlungen) installieren Zählen von Geld in nicht einsehbaren Bereichen - Zählen von Geld in abgetrennten, von außen nicht einsehbaren und zugänglichen Räumen & nach Öffnungszeiten - Sicherheitsbereich bestimmen - Räume mit Türspion und Verriegelung vorsehen Minimierung des Bargeldbestandes - griffbereiter Bargeldbestand ist auf bereichsspezifischen Höchstbetrag festgelegt - Bargeld (Teilbeträge) in geeignete Systeme (z. B. Tresor, Bankabwurfbehälter) sicher verwahren - Einzahlung in Zentralkasse/ Ablieferung bei Kreditinstitut Sicherheit bei Geldtransporten unter 500 Euro - Zahlungsmittel in unauffälligen Behältnissen transportieren - Durchführung von mindestens zwei Personen in wechselnder Reihenfolge - zu unterschiedlichen Tageszeiten Sicherheit bei Geldtransporten über 500 Euro - Geldtransport durch Fremdfirmen	Unterweisung im Umgang mit Zahlungsmitteln - Thema Umgang mit Zahlungsmitteln, Verhalten bei Überfällen ist Bestandteil der jährlichen Unterweisung Sicheres Verhalten im Umgang mit Geld - konsequentes Einhalten und Überprüfen der Dienstanweisungen und Richtlinien zur Kassensicherheit - möglichst wenig Bargeld/ Wertsachen dem Zugriff aussetzen - Geldbestände nicht offen zeigen - den Zugang zu Bargeld/ Wertsachen erschweren - sicherer innerbetrieblicher Transport Sicheres Verhalten bei Geldtransporten - Geldtransporte nur mit Personen über 18 Jahren - erhöhte Wachsamkeit beim Verlassen der Dienststelle und auf dem Weg - Routen wechseln - während des Transports nicht auf Gespräche fremder Personen eingehen - unauffällige Kleidung

Tabelle 10

Umgang mit Bargeld und Wertsachen im Außendienst

Bauliche und Technische Maßnahmen	Organisatorische Maßnahmen	Personenbezogene Maßnahmen
Alarmierungsmöglichkeiten und Erreichbarkeit im Außendienst - Alarmierungssysteme zur Verfügung stellen (Handy, Schriallarm, Funk) <i>Standortortung</i> Für ausreichende Helligkeit sorgen - Taschenlampe für dunkle Außenbereiche zur Verfügung stellen Sicherheit beim Transport von Geld und Wertgegenständen - geeignete Systeme zur Geldaufbewahrung (z. B. Geldbörse/abschließbare Kassetten) verwenden - geeignete Transportbehälter zur Verfügung stellen (neutrale Taschen, Geldbomben etc.) <i>Fußwege durch Dienstfahrten/Taxifahrten ersetzen</i> <i>Dienst-Kfz oder Mietwagen zur Verfügung stellen</i>	Anweisungen für den Umgang mit Geld und Wertsachen - Dienstanweisung Kasse Handkasse und Finanzbuchhaltung ist vorhanden und kommuniziert - dienststelleninterne Anweisungen und Regelungen zum sicheren Umgang mit Bargeld und Wertsachen sind vorhanden Notfallpläne für Überfall und schwere Straftaten in Notfallordner vorhalten - Notfallpläne mit verbindlichen Abläufen und Verhaltensempfehlungen in Notfallordner aufnehmen Minimierung von Beträgen - Höchstbeträge für gesonderte Ablieferung fachbereichsspezifisch festlegen <i>unbare Bezahlssysteme mitführen</i> - tägliche Ablieferung der Einnahmen Außendienst in kritischen Situationen zu zweit durchführen - Anwendung der bereichsinternen Verfahren zur Regelung der Alleinarbeit (z. B. Türöffnungsbeschluss) - Informationen über Klienten/Kunden einholen (z. B. bei Pfändungen) Dienstgänge im Hellen durchführen <i>Vermeidung von Dienstgängen zu dunklen Tageszeiten</i> Absprachen und Rückmeldungen von Terminen im Außendienst <i>Abmeldung/Rückmeldung nach Dienstgängen & Außenterminen – interne Regelung pro Bereich</i> <i>Zugriff auf die Dienstkalender/Termine von Außendienst-MA (z. B. VZB)</i>	Unterweisung im Umgang mit Zahlungsmitteln - Thema Umgang mit Zahlungsmittel, Verhalten bei Überfällen ist Bestandteil der jährlichen Unterweisung Sicheres Verhalten bei Geldtransporten - Geldtransporte nur mit Personen über 18 Jahren - erhöhte Wachsamkeit beim Verlassen der Dienststelle und auf dem Weg - Routen wechseln - während des Transports nicht auf Gespräche fremder Personen eingehen <i>unauffällige Kleidung</i> Einblick in Geldbestände verhindern - Geldbestände nicht offen zeigen - klare Trennung von privatem und dienstlichem Geld

Aachen

2018

Stadt Aachen

Der Oberbürgermeister

Bereich Arbeitsmedizin und Arbeitssicherheit

Frau Päßler

Habsburgerallee 11, 52064 Aachen

Tel.: 0241 432-2861

Fax: 0241 432-2870

arbeitssicherheit@mail.aachen.de

Fachbereich Personal und Organisation

Frau Spiegelberg

Adalbertsteinweg 59, 52070 Aachen

Tel.: 0241 432-11221

Fax: 0241 432-11009

personal.organisation@mail.aachen.de

www.aachen.de