



NRW-Initiative

„Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst“

Empfehlungen zur Umsetzung von
Gewaltschutzmaßnahmen

Inhaltsverzeichnis

1. Einführung	4
2. Allgemeines	5
3. Rollenklärung	6
4. Auftragsklärung	6
5. Ziel	7
6. Ausgangslage	8
7. Vorgehen	9
8. Maßnahmen	10
9. Kommunikation, Beteiligung und Transparenz	10
10. Evaluation	11
11. Checkliste: Umsetzung von Gewaltschutzmaßnahmen	12
12. Weiterführende Quellen	13

1. Einführung

„Da müssen wir uns auch mal drum kümmern“

Aussagen wie diese spiegeln die Herausforderungen des Themas Gewaltschutz im öffentlichen Dienst wider. Als Teil des Arbeitsschutzes steht dieser Bereich in der Praxis oft nicht im Fokus. Häufig mangelt es jedoch nicht an der Wahrnehmung des Problems, sondern an der konsequenten Umsetzung von Schutz- und Sicherheitsmaßnahmen.

Mit diesen Empfehlungen wollen wir informieren, sensibilisieren und Handlungssicherheit schaffen. Unser Ziel ist es, Beschäftigte, Führungskräfte, Verantwortliche, Expertinnen und Experten sowie Organisationsleitungen zu unterstützen.

Dieses Faltblatt wird nach und nach durch konkrete Hilfestellungen auf unserer Internetseite ergänzt – aus der Praxis für die Praxis. Teilen Sie uns gerne Ihre Erfahrungen mit!



Unser erster Praxis-Tipp:

Sie können viel richtig machen.
Machen Sie es nicht kompliziert – fangen Sie an!

Das Netzwerk-Team von **#sicherimDienst**



2. Allgemeines

Gewaltschutz ist Arbeitgeberpflicht!

Handeln in diesem Kontext ist keine mögliche Option, sondern obligatorisch für eine Organisation. Grundlage ist die gesetzlich vorgeschriebene Gefährdungsbeurteilung für Arbeitsplätze.

Setzen Sie daher nicht einfach Maßnahmen um, sondern beginnen Sie stets mit einer gründlichen Situationsanalyse. Ein planvolles Vorgehen ist hierbei förderlich. Begriffe wie Prozess-, Projekt- und Veränderungsmanagement sollten auch beim Gewaltschutz nicht fremd sein.

Hilfreicher Gewaltschutz sollte nicht isoliert betrachtet werden, sondern entsprechende technisch/bauliche, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen ganzheitlich. Zudem ist es wichtig, den Begriff Gewalt vorab zu definieren. Hierzu zählen unter anderem verbale, digitale, physische und psychische Formen von Gewalt. Sprechen Sie eine gemeinsame Sprache!

So vielfältig der öffentliche Dienst, so unterschiedlich ist die Ausgangslage. Daher sollten Gewaltschutzmaßnahmen immer unter Berücksichtigung der spezifischen Rahmenbedingungen und Erfahrungen umgesetzt werden. Es empfiehlt sich gleichwohl, einen Blick auf andere Behörden und Organisationen zu werfen, um von deren Praxiserfahrungen zu lernen. Vielleicht gibt es anderswo auch gleichgelagerte Überlegungen.

Gewaltschutz kann nicht von einzelnen getragen werden – die gesamte Organisation muss gemeinsam Verantwortung übernehmen und sich kümmern!

Praxis-Tipp:

Eine allgemeingültige Definition zu Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt finden Sie im Gesetz zu dem Übereinkommen Nr. 190 der Internationalen Arbeitsorganisation vom 21. Juni 2019 über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt.



3. Rollenklärung

Denken Sie über Gewaltschutz in Ihrer Organisation nach? Dann stellt sich die wichtige Ausgangsfrage, wer welche Rolle in diesem Kontext hat. Es gibt klare Zuständigkeiten im Bereich Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Personal- und Organisationsmanagement.

Beschäftigte sollten sich grundsätzlich zunächst an ihre Vorgesetzten wenden, Führungskräfte an die zuständigen Stellen. Diese haben eine „Bringschuld“ und die Organisationsleitung eine Fürsorgepflicht. Beauftragte und Gremien sollten frühzeitig beteiligt werden, ebenso sollten interne Expertinnen und Experten hilfreich eingebunden werden.

4. Auftragsklärung

Bevor Sie Maßnahmen zum Gewaltschutz einleiten, ist es wichtig, einen klaren Auftrag zu definieren. Es macht einen großen Unterschied, ob ein Konzept erarbeitet oder konkrete Maßnahmen umgesetzt werden sollen. Ein planvolles Vorgehen von Anfang an ist entscheidend für das Ergebnis und den Erfolg.

Ausgangspunkt des Auftrags ist eine gründliche Situationsanalyse: Gewaltvorfälle oder gesetzliche Bestimmungen lösen Handlungsbedarf aus! Entsprechende Erfordernisse können sich aber auch aus internen oder externen Hinweisen sowie dem Sicherheitsgefühl ergeben.



5. Ziel

Schon bei der Auftragsklärung sollte eine unmittelbare oder spätere Zielsetzung zur Umsetzung von Gewaltschutzmaßnahmen formuliert werden.

Überlegen Sie, was Sie erreichen möchten – z. B. mehr Schutz und Sicherheit für die Beschäftigten durch ein Maßnahmenbündel oder eine einzelne Maßnahme. Gehen Sie dabei strukturiert vor: vom Groben zum Feinen, vom Einfachen zum Komplexen. Definieren Sie, wer und was durch Ihre Maßnahmen erreicht werden soll. Davon wird abhängig sein, wie die Maßnahmen letztendlich umgesetzt werden. Betrachten Sie die Ziele nicht isoliert und berücksichtigen Sie Wechselwirkungen, etwa auf die Personalgewinnung.

Praxis-Tipp:

Beachten Sie die **SMART**-Regel, mit deren Hilfe sich Ziele auf ihre klare und konkrete Formulierung hin überprüfen lassen. Die Ziele sollten **spezifisch, messbar, attraktiv, realistisch** und **terminiert** sein.



6. Ausgangslage

Bevor Sie Gewaltschutz angehen, ist es wichtig, die Ausgangslage der Organisation zu kennen. Verschaffen Sie sich ein umfassendes Bild darüber, welche Maßnahmen bereits umgesetzt sind und welche Prozesse nach Gewaltvorfällen greifen. Zahlen, Daten und Fakten zu Sicherheitsvorfällen, wie sie beispielsweise in Unfallmeldungen oder Gefährdungsbeurteilungen erfasst sind, bieten eine objektive und sehr hilfreiche Grundlage. So können Sie nachvollziehen, was passiert ist oder passieren könnte und welche Maßnahmen bereits geholfen haben oder noch optimiert werden müssen. Weitere Quellen können Strafanzeigen, Beschwerdeverfahren oder vielleicht frühere Initiativen im Rahmen des Ideenmanagements sein. Auch subjektive Einschätzungen und Erfahrungen, etwa aus Mitarbeiterbefragungen oder Gesprächen mit Verantwortlichen, sind wertvoll.



7. Vorgehen

Beim Gewaltschutz gilt: Machen Sie es nicht alleine! Für die Umsetzung ist die gesamte Organisation aufeinander angewiesen. Richten Sie nach Möglichkeit gesonderte Arbeitsgruppen oder Projekte ein, oder nutzen Sie bestehende Zusammenarbeitsstrukturen. Binden Sie Expertinnen und Experten innerhalb und ggf. außerhalb der Organisation mit ein, lassen Sie sich beraten und tauschen Sie sich auch mit anderen Behörden oder Kooperationspartnern aus.

Beim Vorgehen sollten Sie stets den Gesamtprozess berücksichtigen – von der Aufgaben- oder Problemstellung bis zu den gewünschten Ergebnissen und Wirkungen. Das meint: Bei der Initiierung und Entwicklung von Maßnahmen auch deren Umsetzung und Etablierung in der Organisation mitzudenken, um Nachhaltigkeit zu gewährleisten. Einmalige Gewaltschutztrainings sind beispielsweise etwas anderes als ein umfassendes Multiplikatorenkonzept.

**Wichtiger Punkt beim Vorgehen:
Die Möglichkeiten der späteren Umsetzung beachten!**



Vor der Umsetzung sollten die erforderlichen Haushaltsmittel und personellen Ressourcen geklärt und die Vorgehensweise sowie Zielsetzung entsprechend angepasst werden.



8. Maßnahmen

Gewaltschutz ist immer umfassend zu betrachten. Das Aachener Modell und *#sicherimDienst* zeigen das Zusammenspiel von baulichen, technischen, organisatorischen und personenbezogenen Maßnahmen auf. Gewaltschutztrainings für Mitarbeitende sollten beispielsweise immer mit Handlungssicherheit der Organisation einhergehen. Unterstützungsangebote sollten nicht ohne Schulungen für Führungskräfte umgesetzt werden, und Publikumsverkehr mit Terminvergabe macht grundsätzlich klare Zugangsregelungen notwendig.

Zudem sind beim Gewaltschutz alle Phasen zu betrachten: Prävention, Umgang mit Gewalt und Nachsorge. „Vor die Lage kommen“ bedeutet, im Ernstfall richtig zu handeln, aber auch, sich im Falle des Falles als Organisation zu kümmern.

9. Kommunikation, Beteiligung und Transparenz

Beim Gewaltschutz geht es um die Menschen in der Organisation. Eine durchgängige Information aller internen Akteure ist daher nicht nur unerlässlich, sondern von entscheidender Bedeutung! Dies gilt sowohl für Lageinformationen als auch für Maßnahmen und Veränderungen.



Die frühzeitige Einbindung aller Beteiligten ist Erfolgsfaktor für die Akzeptanz von Gewaltschutzmaßnahmen!

Nutzen Sie regelmäßige Besprechungen und Gremien, Führungskonferenzen, Personalversammlungen oder Dialogformate. Veröffentlichungen im Intranet, Mitarbeiterschreiben, Aushänge oder Kick-Off-Veranstaltungen sind ebenso geeignet. Neben interner Öffentlichkeitsarbeit ist ggf. externe Kommunikation und Beteiligung geboten: Das kann sowohl Bürgerinnen und Bürger betreffen, etwa bei einer Erklärung zum Schutz vor Gewalt, als auch die Sicherheitsbehörden, wenn ein Alarmsystem eingerichtet wird.

10. Evaluation

„Wirken unsere Maßnahmen?“

Diese Frage wird regelmäßig in der Prävention gestellt. Um sie sachgerecht beantworten zu können, sollten Sie sich bereits im Vorfeld von Gewaltschutzmaßnahmen damit beschäftigen. Eine Evaluation sollte in Organisationen obligatorisch sein und muss nicht kompliziert ausfallen. Lassen Sie sich intern und extern beraten. Entsprechende Überprüfungen können auch schon den Umsetzungsprozess als solches betreffen.



Evaluationsergebnisse sind wichtige Indikatoren im Zusammenhang mit der Legitimation von Maßnahmen und Aktivitäten – nach innen, gegenüber Auftraggebern und Gremien sowie ggf. nach außen.



11. Checkliste:

Umsetzung von Gewaltschutzmaßnahmen

- Gab es einen Sicherheitsvorfall oder handeln Sie anlassunabhängig?
- Sind die fachlichen und sachlichen Zuständigkeiten geklärt?
- Gibt es verantwortliche Stellen oder Experten für das Thema?
- Liegt ein konkreter Auftrag vor?
- Geht es um einzelne Maßnahmen oder ein umfassendes Konzept?
- Was soll mit den Maßnahmen konkret erreicht werden?
- Werden bereits Gewaltschutzmaßnahmen umgesetzt?
- Wie ist der aktuelle Stand der Gefährdungsbeurteilungen?
- Gibt es einen Überblick zu Gewaltvorfällen, wie ist das Sicherheitsgefühl?
- Liegen Informationen aus dem Beschwerdemanagement etc. vor?
- Gibt es gesetzliche Grundlagen, die zu beachten sind?
- Wer ist beteiligt, wen müssen Sie informieren?
- Stehen Mittel und personelle Ressourcen zur Verfügung?
- Gibt es einen Zeit- oder Projektplan?
- Gibt es Praxisbeispiele, an denen Sie sich orientieren können?
- Können Sie intern vorgehen oder benötigen Sie externe Unterstützung?
- Sollen die Maßnahmen für alle oder bestimmte Bereiche gelten?
- Müssen betriebsinterne Regelwerke angepasst oder erstellt werden?
- Ist die Zielgruppe bereits in den Vorbereitungen eingebunden?
- Wie kommunizieren Sie Veränderungen?
- Wollen Sie die Maßnahmen später prüfen oder bereits die Umsetzung?
- Können Sie in der Vorbereitung bereits die Evaluation berücksichtigen?

12. Weiterführende Quellen

Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin.

[Gefährdungsbeurteilung](#): Technische Regeln für Arbeitsstätten.



Bundesministerium des Innern und für Heimat.

[Organisationshandbuch](#).



Deutsche Gesellschaft für Evaluation e. V.

[Standards für Evaluation – Kurzfassung](#).



Ministerium des Innern des Landes Nordrhein-Westfalen.

Mehr Schutz und Sicherheit von Beschäftigten im öffentlichen Dienst – [Präventionsleitfaden](#).



Unfallkasse Nordrhein-Westfalen.

Audit Gewaltprävention – Büro- und Außendienst Arbeitsplätze:

[Eine Checkliste zur Risikominimierung von Gewalt am Arbeitsplatz](#).



Unfallkasse Nordrhein-Westfalen.

[Fragebogen „Formen der Bedrohung“](#).



Unfallkasse Nordrhein-Westfalen.

Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?!

[„Das Aachener Modell“](#) Reduzierung von Bedrohungen und Übergriffen an Arbeitsplätzen mit Publikumsverkehr.



Impressum

Präventionsnetzwerk *#sicherimDienst*

Polizeipräsidium Münster
Geschäftsstelle *#sicherimDienst*
Friesenring 43
48147 Münster

Telefon 0251 275 1125
E-Mail kontakt@sicherimdienst.nrw

Ergänzende Informationen im Internet unter:
www.sicherimdienst.nrw

Stand: September 2024



#sicherimDienst.nrw

