



Mitarbeiterschutz vor Gewalt

*Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen
bei Gewaltvorfällen?*

Anlage zum Gewaltschutzprogramm

November 2020

Kommt es zu Gewalt am Arbeitsplatz, kann mit geeigneten Gegenmaßnahmen dafür gesorgt werden, die schädlichen Folgen möglichst gering zu halten. **Je nach Lage des Vorfalls, kommen verschiedene Möglichkeiten der Intervention in Betracht.**

Das Aachener Modell spaltet geeignete Interventionsmöglichkeiten je nach der Stufe der Gefährdungslage auf.

Das Modell ist selbstverständlich weder abschließend, noch die einzige Option zur Suche nach angepassten Verhaltensweisen. Die Darstellung bietet jedoch eine Option zur Einstufung des jeweiligen Tätigkeitsbereichs in eine Gefahrenstufe und zur Vorbereitung möglicher Reaktionsmöglichkeiten für den Ernstfall. Die Grenzen zur Prävention sind hierbei fließend – geeignete Intervention erfordert immer eine gute Vorbereitung auf potentielle Gefährdungen.¹



¹ Die Ausführungen zum Thema Interventionsmöglichkeiten beruhen auf *Unfallkasse NRW*, 2010, S. 18 ff.

	Seite
1. Das „Aachener Modell“	5
2. Erkennen und Bewerten von Gefährdungslagen	7
3. Aus Gefährdungslagen Verhaltensweisen ableiten und behördliche Voraussetzungen schaffen	13
3.1 Wer sollte handeln?	14
3.2 Wie sollte gehandelt werden?	16
3.2.1 Stufe 0	17
3.2.2 Stufe 1	20
3.2.3 Stufe 2	23
3.2.4 Stufe 3	27
3.3 Welche behördlichen Voraussetzungen sollten im Vorfeld geschaffen werden?	30
3.3.1 Stufe 0	31
3.3.2 Stufe 1	34
3.3.3 Stufe 2	37
3.3.4 Stufe 3	41

1. Das „Aachener Modell“

Zur Annäherung an den Gewaltbegriff wird zwischen verschiedenen Gefährdungsstufen unterschieden. Nicht jede Gefährdungsstufe ist gleichlaufend mit dem Gewaltbegriff, allerdings muss jeder Gefährdungsstufe unabhängig davon, ob sie als Gewalt zu definieren ist, mit einer geeigneten Reaktion begegnet werden. Das Aachener Modell dient der Reduzierung jeglicher Bedrohungen und Übergriffe am Arbeitsplatz.

Unterschiedliche Behörden beurteilen Bedrohungs- und Gewaltszenarien dabei aus unterschiedlichen Blickwinkeln und kommen zu divergierenden Ergebnissen. Wichtig ist im Kern, und darin besteht Einigkeit, dass jeder Gefahrenstufe mit geeigneten und verhältnismäßigen Mitteln begegnet werden muss.

Das Stufenmodell dient dazu

- **Gefährdungsstufen zu erkennen und zu bewerten und**
- **Lösungsmöglichkeiten, Handlungsempfehlungen und Verhaltensweisen für bedrohliche Situationen abzuleiten,**

um selbstständig durch die Behörde Voraussetzungen für einen sicheren und gewaltfreien Arbeitsplatz zu schaffen.

Die verschiedenen Stufen der Gefährdung des Aachener Modells werden zur Verdeutlichung auch in Grenzüberschreitungen und Gewalttaten aufgeteilt.

6 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

Diese Aufteilung ist für den Regelfall zutreffend, es kann aber auch Ausnahmen geben, dass eine Gefährdungsstufe im Einzelfall anstelle einer Grenzüberschreitung doch bereits einer Gewalttat zuzuordnen ist, oder eine Gefährdungsstufe im Einzelfall doch noch keiner Gewalttat zuzuordnen ist, sondern noch eine Grenzüberschreitung darstellt.

2. Erkennen und Bewerten von Gefährdungslagen

Im ersten Schritt sind nach dem Aachener Modell die Gefährdungsstufen zu erkennen und zu bewerten.

Gefahren können sich sehr vielseitig zeigen. Sie reichen vom Zerreißen von Dokumenten, verbalen Attacken und Beschimpfungen über Beleidigungen, bis hin zu Übergriffen unter Waffeneinsatz. Nach der Eingriffsintensität gestaffelt ist im Normalfall auch die Häufigkeit der Eingriffe. Katastrophen der Stufe 3 bilden dabei die absolute Ausnahme.

Voraussetzung für die Erarbeitung eines wirkungsvollen Schutzkonzepts ist die systematische Erfassung und Bewertung der Bedrohungsarten, die für den beobachteten Bereich zutreffen können.

Im ersten Schritt werden Vorfälle kategorisiert und in Gefahrenstufen eingeordnet. Mögliche gesundheitliche Beeinträchtigungen und Schäden haben in diesem Schritt nachrangige Bedeutung.

8 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

Das Aachener Modell baut auf den Stufen 0 – 3 auf:



- **Stufe 0: normale bzw. kontroverse Gesprächssituation (weder Grenzüberschreitung noch Gewalttat):**

Stufe 0 kennzeichnet den Büroalltag mit Publikumskontakt. Sicherlich gibt es auch im Alltagsgeschäft stressbeladene Situationen, bei denen die Kommunikationsfähigkeit der Beschäftigten gefordert ist. Kontroverse Gesprächssituationen sind eher Diskussionen als Ausdruck verbaler Gewalt. Selbst beim Anlegen strenger Maßstäbe sind in derartigen Situationen keine strafrechtlich relevanten Verhaltensweisen erkennbar. Beschäftigte sollten aufgrund ihrer Ausbildung und ihrer kommunikativen Fähigkeiten derartige Konfliktgespräche selbst unter hohen Arbeitsbelastungen handhaben können. Kontroverse Gesprächssituationen sind weder Grenzüberschreitungen noch Gewalttaten. **Im Regelfall sollte hier keine Unterstützung durch den Dienstherrn notwendig sein, sondern die Kompetenz der Beschäftigten zur Bewältigung ausreichen.**

- **Stufe 1: unangepasstes Sozialverhalten, verbale Aggression, Sachbeschädigung:**

Unter **unangepasstem Sozialverhalten** ist distanzloses Verhalten zu verstehen. Dieses Verhalten hat i.d.R. keine strafrechtliche Relevanz. Allerdings kann ggf. ein Hausverbot ausgesprochen werden.

Verbale Aggressionen, wie bspw. Konfrontationen der Beschäftigten mit kränkenden, verletzenden, sexistisch motivierten oder teilweise entwürdigenden Beschimpfungen, verursachen beim Opfer nicht nur eine Ehrverletzung und das Gefühl der Erniedrigung, sondern verwirklichen ggf. Straftatbestände.

Aggressives Verhalten mit Beeinträchtigung der Büroeinrichtung (bspw. Tritte und Schläge gegen Büromöbel) oder von Gebäudeteilen sowie vorsätzliche Beschmutzungen sind nicht nur unangepasstes Sozialverhalten, sondern können bei Beschädigungen in Form von Substanzverletzungen den Tatbestand der Sachbeschädigung erfüllen.

Dazu ist anzumerken, dass jede/r Beschäftigte aufgrund seiner persönlichen Einstellungen und Erfahrungen unterschiedliche „Schmerzgrenzen“ hat. Die Entscheidung, ob das gezeigte Verhalten von Besucherinnen und Besuchern noch hinnehmbar ist oder ob eine Grenzüberschreitung vorliegt, muss für jeden Einzelfall entschieden werden. **Im Regelfall wird hier aber jedenfalls eine Grenzüberschreitung vorliegen, bei der Verübung von Straftaten sogar Gewalttaten im Sinne der Definition dieses Konzeptes.**

10 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

- **Stufe 2: Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt, Nötigungen, Bedrohungen**

Handgreiflichkeiten und körperliche Auseinandersetzungen zählen zumeist (je nach Ausprägung) zu den Taten, die im oberen Bereich der Gewaltskala anzusiedeln sind. Diese Delikte sind eher selten, aber aufgrund ihrer Schwere und Gefährlichkeit am ehesten geeignet, bei den Beschäftigten ein bleibendes Unsicherheitsgefühl zu erzeugen. Die beschriebenen Handlungen stellen im Regelfall Körperverletzungen im Sinne des Strafgesetzbuches dar.

Jedoch können auch Anspucken oder Anschreien aus kürzester Distanz das Wohlbefinden der Beschäftigten nachhaltig und nicht unerheblich beeinträchtigen und ebenfalls strafrechtliche Relevanz gegeben sein. Diese Vorfälle können vor allem auch psychische Dauerschäden zur Folge haben.

Zur Durchsetzung von Forderungen, auf die kein Rechtsanspruch besteht oder zur Verhinderung von rechtmäßigen Sanktionen ist die Reaktion, einer Forderung durch Drohung (Nötigung oder ggf. Erpressung) Nachdruck zu verleihen, nicht selten. Diese Drohungen beziehen sich primär auf die Beschäftigten selbst, werden aber häufig auf das soziale Umfeld (Familie, Kinder) erweitert.

Aufgrund der Verübung von Straftaten auf dieser Gefährdungstufe, werden Handlungen in diesem Bereich der Regel nach zu den Gewalttaten zählen.

- **Stufe 3: Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohung und Amoklauf, Geiselnahme:**

Zu den gefährlichsten Angriffen, die im Arbeitsleben auftreten können, gehören alle Übergriffe, bei denen Waffen und Werkzeuge als Hilfsmittel eingesetzt werden, um Beschäftigte zu verletzen/zu bedrohen. Diese sind i.d.R. zumindest (versuchte) gefährliche Körperverletzungen nach dem Strafgesetzbuch und mit einem hohen Strafmaß belegt. Zu den eingesetzten Waffen können auch Gegenstände gehören, die vor Ort vorgefunden werden und für eine Straftat zweckentfremdet werden (bspw. Schere, Tacker, Locher, Bürostuhl, Akten).

Bombendrohungen, Amokläufe oder Geiselnahmen kommen sehr selten vor. Aufgrund der enormen Außenwirkung und der Unberechenbarkeit solcher Ereignisse sind derartige Vorfälle jedoch besonders geeignet, das Sicherheitsempfinden der Beschäftigten nachhaltig zu beeinträchtigen. Aus diesem Grund sind bereits Ankündigungen solcher Straftaten mit hohen Freiheitsstrafen bewehrt.

Sollte es zu dieser Stufe kommen, werden jedenfalls Gewalttaten verübt.

12 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

Die jeweilige Gefährdungsstufe und ihre Bewertung kann durch folgende Grobübersicht veranschaulicht werden:

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

3. Aus Gefährdungslagen Verhaltensweisen ableiten und behördliche Voraussetzungen schaffen

Den zweiten Schritt des Aachener Modells bildet dann die Ableitung der richtigen Verhaltensweisen aus der in einem ersten Schritt erkannten und bewerteten Gefährdungslage.

Kern des zweiten Schritts ist die Frage, wer in der Situation handeln soll und wie gehandelt werden soll.

Aufbauend auf dem zweiten Schritt können dann durch die Behörde Verbesserungen getroffen und Sicherheitslücken geschlossen werden. Die behördlichen Voraussetzungen für einen sicheren Arbeitsplatz können so geschaffen werden.

14 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

3.1 Wer sollte handeln?

In der Gewaltsituation selbst muss schnell entschieden werden, ob die Beschäftigten selbst reagieren oder ob andere Personen mit einzubeziehen sind. Konkret geht es um die Frage, bis zu welcher Gefährdungsstufe Beschäftigte selber Konflikte lösen können und sollten, ab wann Vorgesetzte einzubeziehen sind und warum bei bestimmten Gefahrenszenarien Sicherheitsdienste oder die Polizei notwendig sind, um die Situation akut wirkungsvoll zu klären.

Auf den **Gefährdungsstufen 0 und 1** sind **Beschäftigte** aufgrund ihrer kommunikativen, sozialen und fachlichen Kompetenzen regelmäßig selbst in der Lage, Szenarien sicher und deeskalierend zu lösen. Es kann jedoch je nach konkreter Situation und dem jeweiligen Empfinden der Beschäftigten sinnvoll sein Vorgesetzte herbeizuziehen, soweit dies in der Situation möglich ist. Durch ihre Unterstützung können sie in der akuten Situation beruhigend wirken, gleichzeitig den Beschäftigten das Gefühl der Sicherheit sowie des Rückhalts vermitteln und durch eine konsequente Nachbereitung auf die Verhinderung zukünftiger Eskalationen hinwirken.

Es muss je nach Fallgestaltung beurteilt werden, ob Beschäftigte einschließlich Führungskräften die geeigneten Problemlöser für **Gefahrensituationen der Stufen 2 und 3** sind. In Diskussionen mit Beschäftigten und Führungskräften zeigt sich immer wieder, dass die gegenseitige Hilfe selbst in gefährlichen Situationen, als selbstverständlich angesehen wird. Der Gedanke der Eigensicherung tritt hierbei oftmals in den Hintergrund. Beschäftigte begeben sich so ohne Qualifikation in Gefahrensituationen.

Hiervon wird dringend abgeraten. **Ab Gefahrenstufe 2 gilt grundsätzlich, dass die Sicherheit nicht mehr durch die Beschäftigten selbst sicherzustellen ist.** Nur so ist gewährleistet, dass auf gravierende und gefährliche Übergriffe professionell reagiert werden kann. Es ist Aufgabe von speziell geschultem Personal, Sicherheitsdiensten und letztlich der Polizei, gefährliche Situationen zu bewältigen. Nur sie sind aufgrund ihrer Ausbildung und Erfahrung als kompetent handelnde Personen für die Gefahrenstufen 2 und 3 anzusehen. Nothilfemaßnahmen der Beschäftigten selbst sollten bis zum Eintreffen der Polizei bzw. des Sicherheitsdienstes auf ein notwendiges Minimum beschränkt werden.

Die nachfolgende Übersicht stellt dar, durch wen der Konflikt bzw. die Bedrohungssituation gelöst werden sollte:

3	Unverzüglich Polizei benachrichtigen Sicherheitsdienst trifft nur „Erste Maßnahmen“
2	Sicherheitsdienst evtl. Polizei Sicherheit ist von Profis sicherzustellen
1	Intervention/Konfliktlösung durch den Beschäftigten, Unterstützung durch die Führungskraft
0	Eigenverantwortung des Beschäftigten

16 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?


3.2 Wie sollte gehandelt werden?

Jede Situation erfordert lageangepasstes Reagieren. Die Sicherheits- und Notfallorganisation innerhalb der Behörde ist in ihrem Erfolg stark davon abhängig, wie sie von den Beschäftigten gelebt wird. Voraussetzung hierfür ist eine umfassende, genaue und strukturierte Vorbereitung der Bediensteten auf unvorhersehbare Ereignisse und Notfälle. Durch das Thematisieren von Gewalt am Arbeitsplatz werden Hemmungen und Ängste abgebaut, eine gute Kommunikationsstruktur schafft Sicherheit und gibt Rückhalt. Das Bewusstsein, dass sich Gewaltvorfälle ereignen können, erleichtert Beschäftigten sich auf verschiedene Gefahrensituationen, Handlungsabläufe und Verhaltensregeln einzustellen. Durch bestimmte Vorsichtsmaßnahmen und Verhaltensweisen können Beschäftigte viel zur Prävention und dadurch zur Verhinderung von bedrohlichen Situationen und Gewaltvorfällen beitragen.

Auf den folgenden Seiten werden die Fragen, wie in möglichen Bedrohungssituationen zu handeln bzw. zu reagieren ist beantwortet. Dazu werden bewährte technische, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen den einzelnen Gefahrenstufen zugeordnet. Selbstverständlich ist aber jeder Gewaltvorfall von einem anderen Verhaltensmuster geprägt und jeder Ablauf als solcher anders. Die vorgeschlagenen Reaktionsmöglichkeiten sind daher nicht abschließend.

3.2.1 Stufe 0

- **Stufe 0: normale bis kontroverse Gesprächssituation:**

	Sichere Arbeitsumgebung	bei problematischen Kunden Vorsorge treffen	Umgang mit Stress
	Gefahrenbewusste Büroeinrichtung	Gefahrenbewusste Absprachen	professionelle Kommunikation

Gefahrenbewusste Büroeinrichtung trägt zu einem sicheren Arbeitsplatz bei und führt das Gegenüber gar nicht erst in Versuchung, potentiell gefährliche Gegenstände gegen Beschäftigte zu verwenden und zu zweckentfremden. Der Eigensicherungsgedanke mit dem Hinweis auf gefahrenbewusste Büroeinrichtung und die sichere Aufbewahrung von Arbeitsmitteln (bspw. Schere, Locher etc.) sollte regelmäßig Gegenstand von sicherheitstechnischen Unterweisungen sein. Trotzdem stehen in einigen Fällen die individuellen Vorstellungen von Bürogestaltung und ein sorgloser Umgang mit den Arbeitsmitteln, die auch als Waffen eingesetzt werden können, im Gegensatz zur Forderung einer gefahrenbewussten Büroeinrichtung. Wichtig ist, Beschäftigte regelmäßig für das Problem zu sensibilisieren.

Gefahrenbewusste Absprachen, bspw. zu problematischen Besucherinnen und Besuchern, trägt wesentlich zur Sicherheit am Arbeitsplatz bei. Eine gute Vorbereitung auf eine Gesprächssituation mit bekanntermaßen schwierigen Besucherinnen oder Besuchern ist Voraussetzung für ein sicheres und professionelles Handeln. Die Information anderer Beschäftigter im Nachbarbüro bzw. des Vorgesetzten zählen

18 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

dazu. Wichtig ist auch die gegenseitige Verständigung bei verdächtigen Personen im Haus. Niemand sollte das Gefühl bekommen, sich im Gebäude unbemerkt bewegen zu können. Unbekannte sollten freundlich angesprochen und nach ihrem Besuchsanlass gefragt werden.

Insgesamt gilt, dass bekanntermaßen schwierig verlaufende Gespräche mit Besucherinnen und Besuchern nie außerhalb der Öffnungszeiten geführt werden sollten. Auch während der Öffnungszeiten sollte bspw. durch Offenlassen der Bürotür (Ausnahme: vertrauliche Gespräche) offen gezeigt werden, dass auch andere Personen anwesend sind. Es kann auch ratsam sein, das Gespräch von Anfang an in einem neutralen Besprechungsraum zu führen, andere dem Gespräch beizuziehen oder vorherige Absprachen zu treffen und Signale (z.B. Codewörter) zu vereinbaren, um im Ernstfall Hilfe holen zu können.

Eine weitere Empfehlung ist, selbst den **Umgang mit Stress und Kommunikation** zu trainieren. Stress ist eine natürliche Reaktion des Körpers auf Belastungssituationen. Durch Stressbewältigung steigt die Motivation und vor allem auch die Arbeitszufriedenheit. Wird Stress nicht bewältigt, kann dies zu negativ beeinflussenden Langzeitfolgen führen. Es ist daher von enormer Wichtigkeit, mit Gewaltsituationen umgehen und den damit verbundenen Stress abbauen zu können. Um eine langfristige Lösung zur Bewältigung von Stress finden zu können, ist es wichtig, sich auf Vertrauensbasis mit anderen Beschäftigten oder auch Vorgesetzten darüber zu unterhalten und gemeinsam nach Lösungsalternativen zu suchen. Zusätzlich positiven Einfluss kann eine Förderung der Kommunikationsfähigkeit haben. Besonders bei täglichem oder

sehr häufigem Kontakt mit Bürgern kann Kommunikation einen wesentlichen Beitrag zur Senkung von Konflikt- und damit auch von Gewaltpotential leisten. Das bewusste Anwenden gesprächsfördernder Aspekte wie offene Sitzhaltung, Blickkontakt und aktives Zuhören tragen erheblich zu einer konstruktiven Gesprächssituation bei.

20 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

3.2.2 Stufe 1

- **Stufe 1: unangepasstes Sozialverhalten, verbale Aggression, Sachbeschädigung:**

	Platzverweis/Hausverbot aussprechen	Strafanzeige nach Einzelfallentscheidung	Hilfe hinzuziehen
		Selbstbehauptung Körpersprache	Deeskalation

Sofern die Gefahrenstufe 1 erreicht wurde, sollte **Deeskalation** im Mittelpunkt stehen. **Ziel der Deeskalation ist die Verhinderung bzw. Unterbrechung direkter Gewaltausübung in einer Konfliktsituation.**

Deeskalierende Handlungsweisen können Schaden für Personen, aber auch für Sachen vermeiden. Jede Herangehensweise ist unterschiedlich und an der jeweiligen Situation und der betroffenen Person orientiert. Es existiert daher eine Vielzahl an Handlungsvarianten, eine konkrete Handlungsempfehlung kann nicht ausgesprochen werden. **Folgende Verhaltensweisen können jedoch dabei helfen, kritische Situationen zu bewältigen:**

- ruhig und besonnen bleiben,
- das Gegenüber nicht einschüchtern oder berühren, nicht Duzen
- zuhören, im Gespräch bleiben und Lösungen in Aussicht stellen,
- dem Gegenüber die Möglichkeit eines ehrenhaften Rückzugs lassen.

Zur Deeskalation können auch die **Körpersprache** sowie **Selbstbehauptung** einen wesentlichen Beitrag leisten. Die Körpersprache, also

die nonverbale Kommunikation umfasst dabei Mimik, Gestik und Körperhaltung. Blickkontakt beim Ansprechen oder Zuhören, eine offene und zugewandte Körperhaltung sowie eine positive selbstbewusste Ausstrahlung signalisieren dem Gesprächspartner Offenheit und Souveränität. Ein dauernder Blickkontakt sollte allerdings vermieden werden, da dieser von den meisten Gesprächspartnern als bedrängend oder bedrohlich empfunden wird.

In jeder Situation sollte auch die Option **Hilfe hinzuzuziehen** in Erwägung gezogen werden. Besonders an Einzelarbeitsplätzen kann dies in Konfliktsituationen eine Entlastung darstellen. Sich bereits vorher abzeichnende schwierige Gespräche sollten zu zweit geführt werden. Außerdem kann es sinnvoll sein, vorab andere Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzte bzw. den Sicherheitsdienst zu informieren, mit der Bitte besonders wachsam zu sein.

Um deeskalierende Verhaltensweisen anpassen zu können, ist auch ein strukturierter Ablauf nach Vorfällen wesentlicher Grundbaustein der Verhaltensoptimierung. Die Nachsorge kann hierbei von der Dokumentation über **Hausverbote** bis hin zu Strafanzeigen und Strafanträgen reichen. Welche Maßnahme getroffen werden sollte, ist je nach den Umständen des Einzelfalls zu beurteilen und mit Augenmaß zu entscheiden. Dennoch sollte die Erfassung von Vorfällen dieser Art in einem internen, möglichst niederschweligen Dokumentationssystem als Standardlösung gewählt werden. Dies dient nicht nur der Anpassung eigener Systeme, die Dokumentation kann auch bei wiederholtem Auffal-

22 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

len den Ermittlungsbehörden übermittelt werden. Neben der Dokumentation rechtfertigen die zugrundeliegenden Umstände möglicherweise den Verweis aus einem Büro und ggf. auch ein Hausverbot. Sollte diesen Maßnahmen nicht Folge geleistet werden, muss bei einer zwangsweisen Durchsetzung mit körperlicher Gewalt gerechnet werden. Daher empfiehlt es sich, den Sicherheitsdienst bzw. die Polizei hinzuziehen.

Sofern die Beschäftigten das möchten, sind bei der Beurteilung eines Vorfalls als Straftat auch konsequent Strafanzeigen oder Strafantrag zu stellen, ggf. (soweit rechtlich möglich) auch durch Dienstvorgesetzten (s. Punkt 7.1 des Programms). Verbale Aggressionen können unter Umständen Straftatbestände erfüllen. Allerdings hat jede/r Beschäftigte aufgrund seiner persönlichen Erfahrungen und Einstellungen unterschiedliche „Bewertungen“ und zieht aus einem Vorfall unterschiedliche Schlüsse. Ob bspw. eine Strafanzeige oder Strafantrag wegen Beleidigung, übler Nachrede oder Verleumdung stattfindet, hängt von der Bewertung der einzelnen Betroffenen ab. Ein konsequentes Ahnden dieser subjektiv als Straftaten eingeordneten Ereignisse ist auch aus der Sichtweise einer gelebten Sicherheitskultur empfehlenswert.

3.2.3 Stufe 2

- **Stufe 2: Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt, Nötigungen, Bedrohung, Durchsetzen eines Platzverweises:**

	Platzverweis/Hausverbot durchsetzen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige, evtl. psychologische Erste Hilfe
	Eigensicherung beachten Fluchtwege nutzen	ggf. festhalten bis zum Eintreffen der Polizei	Beschäftigte lageangepasst informieren

An oberster Stelle steht bei jeglichen Maßnahmen die **Eigensicherung**, bspw. durch das Einrichten und Nutzen von geeigneten Fluchtwegen. Es ist alles zu unternehmen, um sich selbst zu schützen. Erst wenn jegliche Selbstgefährdung ausgeschlossen ist, dürfen nach der Eigensicherung weitere Maßnahmen ergriffen werden. Ggf. sind im Einzelfall parallel zur Eigensicherung Alarmierungen von Sicherheitsdienst und/oder Polizei vorzunehmen. Im Fall von Handgreiflichkeiten oder einer körperlichen Bedrohung empfiehlt sich:

- Ruhe bewahren und sachlich bleiben,
- nicht in Panik ausbrechen,
- bedrohende Person nicht berühren und ihr nicht den Rücken zukehren,
- evtl. fliehen oder ggf. Alarm auslösen,
- Hilfe herbeirufen.

Bei einer zwangsweisen **Durchsetzung des Hausverbots** ist mit Gegenwehr des Betroffenen zu rechnen. Beschäftigte haben meist nicht

24 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

die Techniken und Fähigkeiten, dieser körperlichen Gegenwehr zu begegnen. In der Regel sind daher das Verständigen und der Einsatz von Sicherheitsdiensten bzw. Polizei unumgänglich. Vom **Festhalten bis zum Eintreffen von Sicherheitskräften oder Polizei** sollte nur zurückhaltend Gebrauch gemacht werden und nur in mit Sicherheit kontrollierbaren Situationen erfolgen.

Während auf Stufe 1 (nach dem subjektiven Empfinden der Betroffenen) nicht immer eine Straftat vorliegen muss, wird dies auf Stufe 2 regelmäßig zutreffen. Auch hier gilt es jedoch auf die subjektive Bewertung des Einzelnen einzugehen und dessen Willen zu berücksichtigen, wenn es um die Frage einer **eines Strafantrags** geht. Sofern diese jedoch dem Verständnis der Bediensteten entspricht, sollte sie auch konsequent erfolgen. Jedenfalls sollte eine Beratung der Betroffenen erfolgen. Der Verzicht auf eine Strafanzeige oder einen Strafantrag ist jedenfalls ab dieser Eskalationsstufe nicht empfehlenswert.

Unabhängig von einer strafrechtlichen Verfolgung sollten ggf. **gesetzliche Unfallversicherungsträger** über derartige Ereignisse zeitnah in Kenntnis gesetzt werden. Die Erstattung einer Unfallanzeige kann Voraussetzung für eine spätere Leistungsgewährung sein. Auf einen Vorfall ohne körperliche Beeinträchtigungen können später psychische Leiden folgen. Eine Unfallanzeige ist also in jedem Fall sinnvoll.

Für körperliche Beschwerden ist die **medizinische Erstversorgung** durch die Behörde sicherzustellen. Sofern dies für die Betroffenen in

Betracht kommt, ist auch ggf. eine psychologische Erstbetreuung in Erwägung zu ziehen. Traumatische Erlebnisse am Arbeitsplatz können bei den Betroffenen körperliche und psychische Schäden auslösen. Die psychologische Erstbetreuung ist eine kurzzeitige (i.d.R. innerhalb von 24 Stunden) stabilisierende Maßnahme zur Erstversorgung. Sie sollte direkt nach dem traumatisierenden Ereignis angeboten werden und durch die Stärkung des Gefühls von Sicherheit und Geborgenheit die eigene Handlungsfähigkeit aufrechterhalten. Bei körperlichen Beschwerden ist durch die Behörde medizinische Erstversorgung sicherzustellen und daraufhin weitere Schritte (bspw. ärztliche Untersuchung) zu veranlassen. Die Folgen psychischer Verletzungen können sich kurzfristig als akute Belastungsreaktion und bei länger andauernden Symptomen als Belastungsstörungen äußern. Zahlreiche Studien belegen, dass frühe psychologische Interventionen helfen können, posttraumatische Stressreaktionen zu vermeiden bzw. zu reduzieren. Die Betreuung ohne zeitliche Verzögerung, möglichst noch in der Behörde durch Erstbetreuer, hat sich bewährt.

Nach einem gewalttätigen Ereignis kommen insbesondere folgende Schritte in Betracht:

- im Fall eines medizinischen Notfalls direkt vor Ort Erste Hilfe leisten,
- Rettungskette in Gang setzen,
- psychologische Erstbetreuung anbieten,
- Unfallanzeige stellen,
- Vorfall innerbehördlich dokumentieren,


26 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

- Strafanzeige oder evtl. Strafantrag stellen.

Auch sollten die Beschäftigten **lageangepasst informiert** werden. Es sollte vermieden werden, dass sich durch dramatisierende Gespräche unter Beschäftigten nach Gewaltvorfällen unsachgemäße Informationen etablieren und so Unsicherheiten entstehen oder Ängste geschürt werden. Es ist daher wichtig, durch umfassende Information für eine faktenbasierte und zeitnahe Aufklärung zu sorgen.

3.2.4 Stufe 3

- **Stufe 3: Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohung und Amoklauf, Geiselnahme, Überfall:**

	Alarmierungsmöglichkeit zur Polizei sicherstellen	grundsätzlich Strafanzeige	Unfallanzeige
		Eigensicherung beachten!	medizinische / psychische Notfallversorgung

Nach wie vor gilt auch hier, dass **Eigensicherung** oberste Priorität hat. Die Straftaten auf dieser Gefahrenstufe wie bspw. 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.**

Als Verhaltensregeln für den Ernstfall gelten:

- Ruhe bewahren,
- Alarm auslösen,
- je nach Vorgabe des Notfallplans das Büro verlassen,
- gekennzeichnete Fluchtwege nutzen,
- sich selbst und andere in Sicherheit bringen,

28 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

- auf Einsatzkräfte warten, einweisen und ggf. Informationen weitergeben.

Nach Eigensicherung und parallel zur Ersten Hilfe muss unverzüglich die **Polizei alarmiert** werden.

Bei den Vorfällen dieser Stufe liegen fast ausnahmslos Straftaten vor. Sofern die Beschäftigten keinen entgegenstehenden Willen äußern, sollte **Strafantrag** gestellt werden. Zur Sicherheit der Behörde wird auf dieser Eskalationsstufe i.d.R. ohnehin die Unterrichtung der Polizei erforderlich sein.

Eine **Unfallanzeige** sollte erfolgen, um durch die Meldung des Versicherungsfalls etwaige Ansprüche zu sichern.

Darüber hinaus sollte für den Ernstfall die **medizinische und psychologische Erstbetreuung sichergestellt** sein. Nach einem Gewaltvorfall müssen bei körperlichen Verletzungen schnell Erste Hilfemaßnahmen vor Ort eingeleitet werden, bevor die Betroffenen in professionelle ärztliche Behandlung kommen. Die Behörde sollte daher Ersthelferinnen bzw. Ersthelfer benennen und diese entsprechend ausbilden. Neben der medizinischen Ersten Hilfe sollten Betroffene auch psychologisch betreut werden. Die psychologische Erstbetreuung ist eine kurzzeitige (i.d.R. innerhalb von 24 Stunden) stabilisierende Maßnahme zur Erstversorgung. Sie sollte direkt nach dem traumatisierenden Ereignis angeboten werden und durch die Stärkung des Gefühls von Sicherheit und Geborgenheit die eigene Handlungsfähigkeit aufrechterhalten.

Mögliche behördliche Maßnahmen sind zusammenfassend für die Gefahrenstufen auch aus der folgenden Übersicht ersichtlich:

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

30 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

3.3 Welche behördlichen Voraussetzungen sollten im Vorfeld geschaffen werden?

Wenn erörtert wurde, wer handeln sollte und wie gehandelt werden soll, können daran orientiert und angepasst im Vorfeld die behördlichen Voraussetzungen hierfür geschaffen werden.

Die bisherigen Ausführungen zum Aachener Modell bieten für verschiedene Bereiche der öffentlichen Verwaltung praxisorientierte Hilfestellungen für situationsbedingte Handlungs- und Verhaltensempfehlungen. Damit diese von Beschäftigten und Vorgesetzten in Gefahrensituationen wirkungsvoll umgesetzt werden können, müssen notwendige Sicherheitsmaßnahmen geplant, trainiert und die notwendigen innerbehördlichen Strukturen dafür geschaffen werden. Diese behördlichen Voraussetzungen umfassen technische, organisatorische und personenbezogene Maßnahmen, die bereits allgemein im Präventionsteil dargestellt wurden.

Im Folgenden werden Empfehlungen dafür gegeben, welche Präventivmaßnahmen für welche Gefahrenstufe zur Umsetzung empfohlen werden können. Diese Empfehlung ist keinesfalls zwingend, sondern soll lediglich als Orientierungshilfe zur Auswahl geeigneter Maßnahmen dienen.

3.3.1 Stufe 0

- **Stufe 0: normale bis kontroverse Gesprächssituation:**

0	Grundsatzklärung gegen Gewalt	regelmäßige Unterweisung	Umgang mit Stress/ Vermeidung/Entspannung
	Gefahrenbewusstsein schaffen	Qualitätssicherung Standards der Gesprächsführung	Kommunikations- trainings

Geeignete Präventivmaßnahmen zur Bewältigung von normalen bis kontroversen Gesprächssituationen bewegen sich vor allem im Schulungsbereich bzw. in der Kommunikationsschulung.

Behörden sollten eine **Grundsatzklärung gegen Gewalt** (s.a. Punkt 1 des Programms) verabschieden. Diese Grundsatzklärung kann bspw. folgende Gesichtspunkte berücksichtigen:

- Null-Toleranz gegenüber Aggression und Gewalt,
- Schutz der Beschäftigten,
- Betreuung von Gewaltopfern,
- Dokumentation von Vorfällen,
- Konsequentes Verfolgen von Straftaten, sofern die Betroffenen keinen entgegenstehenden Willen haben.

In der Außendarstellung wird dadurch eindeutig signalisiert, dass die öffentliche Verwaltung jegliche Form von Gewalt ablehnt und Übergriffe konsequent ahndet. In der Innenwirkung vermittelt die Erklärung bei den Beschäftigten das Gefühl der Sicherheit und des Rückhalts. Die

32 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

Grundsaterklärung gegen Gewalt sollte gemeinsam mit den Interessensvertretern entwickelt werden, um ein Höchstmaß an Akzeptanz und die Chance auf Umsetzung im Arbeitsalltag zu gewährleisten.

Eine **sichere Arbeitsumgebung** ist grundsätzliche Voraussetzung für gute Gewaltprävention. Das umfasst u.a. die sichere Gestaltung der baulichen Gegebenheiten, eine gute Beleuchtung und Beschilderung im Gebäudeinneren, an Ausgängen und Parkplätzen, die Ausstattung mit stabilem und geeignetem Mobiliar, die Gestaltung der Arbeitsabläufe und die Auswahl geeigneter Arbeitsmittel. Eine Bandbreite an möglichen Präventivmaßnahmen kann unter den technischen Schutzmaßnahmen im Gesamten nachgelesen und geeignete Maßnahmen herausgegriffen werden (Punkt 5.2 des Programms).

Insgesamt sollte **Gefahrenbewusstsein geschaffen werden und eine regelmäßige Unterweisung** erfolgen. Unvorhersehbare Situationen lösen bei den meisten Menschen Stress aus. In solchen Ausnahmelagen läuft das Verhalten oft instinktiv ab, wobei die Reaktionen der Situation oftmals nicht angemessen sind. Je klarer ein bestimmtes Verhalten beschrieben und je häufiger es trainiert wird, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass in der Stresssituation entsprechend gut reagiert wird. **In diesem Zusammenhang sollten die Unterweisungen Informationen zu folgenden Themen beinhalten:**

- Verhalten während und nach einem Übergriff,
- Behördliche Flucht- und Rettungswege/Notfallpläne,
- Alarmierungswege,

- Verhaltensweisen im Umgang mit schwierigen Besucherinnen oder Besuchern,
- Umgang mit Stress, Vermeidung/Entspannung,
- Gefahrenbewusste Büroeinrichtung und Eigensicherung,
- Dokumentation, Unfallanzeige, Strafanzeige.

Das Training zum **Umgang mit Stress** bildet einen weiteren wichtigen Baustein der Gewaltprävention. Arbeitsbedingter Stress resultiert häufig aus einer Verknüpfung von arbeitsorganisatorischen und sozialen Faktoren sowie technischen und ergonomischen Defiziten. Daher muss die Prävention auf verschiedenen Ebenen ansetzen. Veranstaltungen zum Thema Stressmanagement und Stressbewältigung sollten durch die Behörde gefördert werden.

Der Zusammenhang zwischen erhöhten Stressfaktoren und fehlenden Kommunikationsfertigkeiten liegt auf der Hand. Daher ist das Erlernen von **Standards bei der Gesprächsführung** hilfreich. Das gilt vor allem für Behörden, bei denen aufgrund des beruflichen Anforderungsprofils hohe Gesprächs- und Beratungskompetenzen im beruflichen Alltag erforderlich sind. Einheitliche und verbindliche Regeln steigern die Professionalität im Umgang mit anderen Personen und reduzieren gleichzeitig die Wahrscheinlichkeit einer gewaltbelasteten Gesprächssituation. Diese Standards können Grundlage für Schulungs- und Trainingsmaßnahmen zur gewaltfreien Kommunikation sein.

34 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

3.3.2 Stufe 1

- **Stufe 1: unangepasstes Sozialverhalten, verbale Aggression, Sachbeschädigung:**

1	Informationsveranstaltung „Selbsthilferechte“	Seminar Umgang mit Aggressionen	ggfs. Alarmsystem Absprachen treffen
	Informationsveranstaltung „Straftatbestände“	Standards nach Übergriffen	Deeskalations-training

Ab der Gefahrenstufe 1 sollten **Standards nach Übergriffen** bestehen. Handlungssicherheit in den organisatorischen Abläufen sowie geregelte Verantwortlichkeiten und verbindliche Absprachen begünstigen die „gefühlte“ Sicherheit innerhalb der Belegschaft. Zudem wird durch definierte Meldewege und Abläufe gewährleistet, dass alle innerbehördlichen Verantwortlichen über bedrohliche Situationen bzw. Übergriffe zeitnah, umfassend und sachgerecht informiert werden und der Vorfall dokumentiert ist. In der Praxis haben sich dafür verbindlich festgelegte Ablaufpläne und Formulare zur internen Dokumentation bewährt.

Zu diesen Standards gehören auch innerbehördliche Absprachen, wie der Ablauf nach einem Vorfall aussieht. **Informationsveranstaltungen zu Selbsthilfe und Straftatbeständen** können hierfür sinnvoll sein. Vor allem Führungskräften kommt bei der Aufarbeitung von aggressions- und gewaltbelasteten Situationen eine große Bedeutung zu. Voraussetzung für eine sach- und fachgerechte Bewertung des Geschehens ist die Kenntnis wichtiger Rechtsgrundlagen, die bei den Verantwortlichen

zur Rechts- und Handlungssicherheit beiträgt. Unterstützung dafür bieten interne und externe Experten (bspw. eigene Rechtsabteilung, Rechtsgebildete, Polizei und Staatsanwaltschaft).

Zur Gewaltprävention bieten sich auch **Deeskalationstrainings** an. Wer Gewalt verhindern, vermeiden oder deeskalierend wirken will, muss sich regelmäßig mit der Problematik, den Ursachen und der Wirkung von Gewalt auseinandersetzen. Das Thematisieren möglicher Formen der Bedrohungen am Arbeitsplatz baut bei Beschäftigten Hemmungen und Ängste ab. Gespräche und spezielle Trainingsmaßnahmen helfen, über die eigenen Befürchtungen zu sprechen und geeignete Verhaltensweisen zu trainieren. Der Begriff Deeskalationstraining ist breit und nicht abschließend definiert. Ebenso gibt es für Schulungen keine einheitlichen Zielsetzungen. Seminare und Veranstaltungen hierzu sollten individuell für eine bestimmte Zielgruppe und deren spezifische Probleme entwickelt werden. **Ausbildungs- und Schulungsmaßnahmen für Beschäftigte an Arbeitsplätzen können bspw. folgende Punkte beinhalten:**

- Erkennen des eigenen Verhaltens in Konfliktsituationen,
- Reflektion der eigenen Einstellungen und Werte und Erkennen der Bedeutung im Umgang mit Konflikten, Bedrohungen, sexistisch motivierten Verhaltensweisen und Gewalt,
- Deeskalationsstrategien und Handlungsempfehlungen für ein gewaltfreies Verhalten in Konflikt- und Bedrohungssituationen,
- Stärkung der Sozialkompetenz und des Selbstbewusstseins.

36 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

Wie bereits unter 5.4.4 des Programms dargestellt, wird auch ein Schulungsmodul zur Ausbildung von Deeskalationstrainerinnen und –trainern geschaffen.

Grundsätzlich ist auch das **Einführen von Alarmierungssystemen** sinnvoll. Auch erfahrene und geübte Beschäftigte können in bedrohliche Situationen geraten, welche die Unterstützung von Hilfskräften erfordern. Um die eigene Handlungsfähigkeit in einer Ausnahmesituation aufrecht zu erhalten, ist das Hinzuziehen von Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten oder des Sicherheitsdienstes empfehlenswert. Auch ist die Möglichkeit, im Notfall Alarm auslösen zu können, unter dem Aspekt eines verstärkten Sicherheitsgefühls am Arbeitsplatz für Beschäftigte sinnvoll und wichtig. In der Praxis läuft der Alarm nicht selten in Nachbarbüros oder an einer zentralen Stelle auf und alarmiert Kolleginnen und Kollegen zur Hilfeleistung. In diesem Zusammenhang wird darauf hingewiesen, dass die Alarmierung von Kolleginnen und Kollegen durchaus sinnvoll ist. Da es sich auf der Gefahrenstufe 1 meist um verbale Aggressionen und unangepasstes Sozialverhalten handelt, ist die Gefahr einer körperlichen Verletzung für die Beschäftigten und die angeforderten Hilfskräfte eher gering. Erfahrungen zeigen, dass die Präsenz von mehreren Personen während einer Auseinandersetzung durchaus temporär deeskalierend wirken kann.

3.3.3 Stufe 2

- **Stufe 2: Handgreiflichkeiten, körperliche Gewalt, Nötigungen, Bedrohung:**

2	Alarmsystem installieren evtl. Sicherheitsdienst	Rettungs- bzw. Fluchtwege einrichten	psychologische Erste Hilfe sicherstellen/Opferschutz
	verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf	Unfallanzeigen standardisieren	Informations- management

Innerhalb der Gefahrenstufe 2 ist die Wahrscheinlichkeit einer körperlichen Auseinandersetzung deutlich höher als in den vorangegangenen Stufen. Für die praktische Umsetzung eines **Alarmierungssystems** sind besonders die Fragen „Wie wird der Alarm ausgelöst?“, „Wo läuft der Alarm auf?“ oder „Welche Reaktionskräfte werden zur Hilfeleistung verständigt?“ von großer Relevanz. Nach dem Grundsatz, dass die Sicherheit nicht mehr durch Beschäftigte ohne entsprechende Qualifikation sicherzustellen ist, kommen zur Klärung der Szenarien der Gefahrenstufe 2 demzufolge vor allem Sicherheitsdienste und/oder Einsatzkräfte der Polizei in Betracht. Für die Kolleginnen und Kollegen sollten Meldewege, Verhaltensweisen und Verantwortlichkeiten verbindlich festgeschrieben und bekannt sein. Um größtmögliche Handlungssicherheit zu gewährleisten, sollten Alarmierungen und die Inhalte der Notfallpläne sowie deren Umsetzung regelmäßig im Rahmen von Unterweisungen vermittelt und trainiert werden.

Rettungs- und Fluchtwege sollten eingerichtet werden. Bei publikumsintensiven Tätigkeiten und besonders an Einzelarbeitsplätzen (bspw. in

38 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

Sozial- und Jugendämtern, Finanzämtern, Bürgerämtern) hat sich der so genannte „zweite Fluchtweg“ ins Nachbarbüro bewährt.

Ebenso ist ein **verbindlich festgelegter Ablauf bei Notruf** sinnvoll. Während Notrufsituationen stehen Beschäftigte meist unter erheblichem Stress und sind demzufolge nur vermindert handlungsfähig. Die Beschäftigten müssen für den Alltag auf Notfallsituationen jeglicher Art vorbereitet sein. Dies kann nur durch organisatorische Regelungen im Vorfeld und konsequentes Üben von Verhaltensweisen erreicht werden. Die Festschreibung von Abläufen, Meldewegen, Verhaltensweisen und Verantwortlichen in behördlichen Notfallplänen wird empfohlen.

Das Angebot von **medizinischer und psychologischer Erstbetreuung** gehört zum Grundstock der zu schaffenden behördlichen Voraussetzungen. In vielen öffentlichen Einrichtungen funktioniert die Notfallversorgung mit Ersthelferinnen und Ersthelfern. Im Rahmen der Fürsorgepflicht muss jedoch auch die psychologische Akutintervention bzw. Erstbetreuung vor Ort in Analogie zur medizinischen Erstversorgung sichergestellt werden. Die ersten Stunden sind nach einem traumatischen Ereignis für die Verarbeitung des Erlebten von außerordentlicher Bedeutung. Daher ist es wichtig, dass auch die psychologische Erstbetreuung unmittelbar nach der Tat beginnt und Opfer in den ersten Stunden (i.d.R. innerhalb von 24 Stunden) begleitet werden. Direkt Betroffenen und Zeuginnen bzw. Zeugen sollte von der Behörde ein niederschwelliges Angebot zur psychologischen Hilfe und Unterstützung unterbreitet werden. Eine optimale Betreuung nach einem Trauma erfor-

dert ein behördenspezifisches Vorgehen. In der Praxis haben sich verschiedene Konzepte, bspw. durch psychologisch geschulte Beschäftigte (Kolleginnen und Kollegen helfen Kolleginnen und Kollegen), behördliche psychologische Beratungsstellen bzw. Betriebsärzte oder psychologische Hilfe bewährt. Auch die Einbindung der örtlich vernetzten Opferhilfeeinrichtungen ist hilfreich und sinnvoll. Es empfiehlt sich, in die behördlichen Verfahrensabläufe (Notfallpläne) die aktuellen Telefonnummern und Adressen aller im Bedarfsfall zu informierenden Personen (bspw. behördliche psychologische Erstbetreuende, betriebsärztlicher Dienst) aufzunehmen.

Bei **Arbeits- und Wegeunfällen bzw. Dienstunfällen** besteht für Beschäftigte im öffentlichen Dienst Versicherungsschutz bzw. Unfallfürsorge. Ansprüche können jedoch nur wirksam werden, wenn die Unfälle unverzüglich per Unfallanzeige an die zuständigen Stellen gemeldet werden. Schwere Unfälle mit Todesfolge oder mit schwerwiegenden Gesundheitsschäden sind durch den Dienstherrn sofort zu melden. In Einrichtungen des öffentlichen Dienstes können verschiedenen Stellen für die Leistungsgewährung zuständig sein. Um ggf. schnell medizinische oder psychologische Hilfeleistung zu erhalten, sollten die Formulare für Unfallanzeigen, Meldewege sowie die zuständigen Stellen und Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner bei den Unfallversicherungsträgern bekannt sein.

Unsachgerechte oder fehlende Informationen können die bestehende Unsicherheit und somit die Ängste der Beschäftigten verstärken. Es ist daher wichtig, durch ein professionelles **Informationsmanagement** für

40 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

eine seriöse, zeitnahe und beruhigende Aufklärung der Belegschaft und möglicherweise der Öffentlichkeit zu sorgen. **Im Vorfeld sollten u.a.**

folgende Fragen geklärt werden:

- wie gelangt die Information an den Verantwortlichen,
- wer informiert die Beschäftigten/die Öffentlichkeit,
- welche Informationswege stehen zur Verfügung und
- sind Formulare/Textbausteine zur Information der Beschäftigten und der Presse vorhanden.

3.3.4 Stufe 3

- **Stufe 3: Einsatz von Waffen und Werkzeugen, Bombendrohung und Amoklauf, Geiselnahme:**

3	Absprachen mit der Polizei	Notfallpläne	psych. Notversorgung nach der Tat sicherstellen
		Rettungskräfte beschulen	

Ist mit der Gefahrenstufe 3 zu rechnen, sind **Absprachen mit Polizei und Rettungskräften** erforderlich und sollte die örtliche Polizei in die Erarbeitung der Notfallpläne eingebunden werden. Da die Absprachen von den individuellen Gegebenheiten abhängen, sind Einzelfallanalysen notwendig. Wichtig ist, dass Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner, Informationswege und mögliche Hilfeleistungen bekannt und Handlungsstrategien zwischen Polizei, Rettungskräften und der Behörde festgelegt sind. Es empfiehlt sich, einen Verantwortlichen in der Behörde zu beauftragen, der die notwendigen Informationen und Absprachen organisiert und diese ständig aktualisiert.

Wohl unerlässlich ist die **Vorbereitung und Kommunikation von Notfallplänen**. Falls ein Notfall eintritt, müssen die Behörden darauf vorbereitet sein. Dafür sorgt eine funktionierende Notfallorganisation, die verschiedene Bedrohungsarten, Zwischenfälle und Notfälle berücksichtigt. **Zu einer funktionierenden Notfallorganisation gehören u.a.:**

- die Regelung von Verantwortlichkeiten und Weisungsbefugnissen sowie die Sicherstellung der Erreichbarkeiten im Notfall,

42 Welche Interventionsmöglichkeiten bestehen?

- die Festlegung von klaren Abläufen, Verhaltensweisen sowie Informations- und Meldewegen für verschiedene Bedrohungsarten,
- die Erstellung von entsprechenden Notfall- und Alarmierungsplänen,
- das Bereitstellen der notwendigen Erste-Hilfe-Einrichtungen mit ausreichend ausgebildeten Ersthelferinnen bzw. Ersthelfern,
- die regelmäßige Durchführung von Unterweisungen der Beschäftigten,
- die geregelte Überprüfung der technischen Einrichtungen auf ihre Funktionsfähigkeit.

Medizinische und psychologische Notfallversorgung müssen sichergestellt sein. In den ersten Stunden nach Katastrophen und Großschadensereignissen geht es um die medizinische Notfallversorgung, das rasche Erkennen möglicher psychischer Verletzungen sowie das sofortige Einleiten von Hilfeleistungen. Wird besonders die psychologische Akutversorgung vernachlässigt, drohen den Betroffenen evtl. Spätfolgen, die unter dem Begriff der posttraumatischen Belastungsstörungen bekannt sind.

Jeder Notfallplan muss aber auch trainiert werden. Die in den Notfallplänen festgelegten Handlungsabläufe sollten in regelmäßigen Abständen ggf. unter Einbeziehung von Polizei und Feuerwehr im Rahmen von Unterweisungen oder Übungen trainiert werden.

Literaturverzeichnis:

Unfallkasse NRW (Hrsg): Gewaltprävention – ein Thema für öffentliche Verwaltungen?!, 2010

Abbildungsverzeichnis:

istock: bulatovic

Herausgeber

Bayerisches Staatsministerium

der Finanzen und für Heimat

Recht des öffentlichen Dienstes und Personalverwaltung

Odeonsplatz 4

80539 München

www.stmfh.bayern.de

Stand November 2020

BAYERN | DIREKT ist Ihr direkter Draht zur Bayerischen Staatsregierung.

Unter www.servicestelle.bayern.de oder per E-Mail unter direkt@bayern.de erhalten Sie Informationsmaterial und Broschüren, Aus-

kunft zu aktuellen Themen und Internetquellen sowie Hinweise zu Behörden, zuständigen Stellen und Ansprechpartnern bei der Bayerischen Staatsregierung.



Diese Broschüre wurde mit großer Sorgfalt zusammengestellt. Eine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit kann dennoch nicht übernommen werden. Die Inhalte dieser Publikation beziehen sich in gleichem Maße auf sämtliche Geschlechter.